SAP Global Cloud Operations

FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES ("R&R") Aplicável a: SAP Cloud ERP Private e SAP ERP PCE RISE with SAP S/4HANA Cloud Private Edition e SAP ERP, PCE RISE with SAP S/4HANA Cloud Private Edition e SAP ERP, edição privada e SAP Business Data Cloud

SAP S/4HANA Cloud Private Edition e SAP ERP, PCE – Funções e responsabilidades

PÚBLICO

2026 July

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

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

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

Service	Definition
Serviços padrão	Todas as tarefas e os serviços que fazem parte dos Serviços padrão, cobertos pelo valor de serviço e executados pela SAP2, conforme aplicável ao cliente. Alguns serviços podem ser pedidos como parte de um "Serviço em pacote".(3)
Serviços opcionais	Serviços opcionais: tarefas e serviços que não são cobertos pelos Serviços padrão e não são ou não podem ser cobertos pelos Serviços empacotados(1). Essas tarefas/serviços: podem ser escolhidos pelo cliente; estão sujeitos a valores de serviço adicionais; precisam ser especificamente contratados e detalhados por itens no contrato do cliente (contrato original ou pedido de modificação); e só podem ser realizados pela SAP(2).
Serviço adicional	Serviço adicional: inclui tarefas/serviços eventuais que não são cobertos pelos Serviços padrão, opcionais e/ou empacotados(1). Essas tarefas/serviços: podem ser escolhidos pelo cliente; estão sujeitos a valores de serviço e; só podem ser executados pela SAP(2).
Serviços empacotados	Serviços empacotados(1): incluem tarefas/serviços que podem ser realizadas pelo cliente, mas o cliente pode optar pela SAP(2) para prestar o serviço. Precisa ser executado pelo cliente, se aplicável, e se um Serviço empacotado não for usado. Os Serviços empacotados estão sujeitos a valores adicionais, conforme acordado no contrato do cliente. (Anteriormente: "SAP Cloud Application Services ("CAS") disponíveis mediante taxa adicional. Precisa ser executado pelo cliente, se aplicável, e se o serviço SAP CAS não for usado.")
Tarefas excluídas	Tarefas excluídas são as tarefas e os serviços que só podem ser realizados pelo cliente e não fazem parte dos Serviços padrão, opcionais, adicionais e/ou empacotados(1).

Open Definitions

(1) Serviços empacotados é uma categoria de serviços complementares identificada neste documento como "Serviços empacotados". Os Serviços empacotados estão sujeitos a valores adicionais, conforme acordado no contrato do cliente. Serviços empacotados não incluem atividades que envolvam extensão, redução ou modificação da estrutura existente do cliente, por exemplo, o provisionamento de recursos extras de infraestrutura. A SAP pode fornecer alguns Serviços empacotados de modo proativo ou reativo. Para a SAP fornecer serviços de modo reativo, o cliente precisa enviar solicitações de serviço dos Serviços empacotados à SAP por meio do sistema de ticket/solicitação de serviço disponibilizado ao cliente para esse fim. A tabela de Serviços empacotados está disponível em: https://d.dam.sap.com/a/9QAybbF/SAP_ECS_RR_Service_Package_Detail.pdf
(2) O termo "SAP", quando usado neste instrumento, refere-se à SAP conforme definido no formulário de pedido do cliente, e significa ou a SAP ou um provedor terceirizado ou subcontratado da SAP.
Nem todas as tarefas e os serviços relacionados no documento R&R (Roles & Responsibilities) são relevantes para todos os ambientes de clientes. Os serviços relacionados à infraestrutura podem ser diferentes, dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, ambiente de Hyperscaler). Existem tarefas e serviços que podem não ser disponibilizados pela SAP ou alguns dos provedores terceirizados da SAP, como também podem não estar disponíveis em determinadas regiões. A disponibilidade de um serviço específico também pode depender de características da situação específica do cliente – por exemplo, tamanho do sistema, escopo da solução e outros –, precisando, portanto, ser verificada individualmente e confirmada com o SAP Cloud Architect Advisor (“CAA”), SAP Client Delivery Manager ("CDM") ou com a equipe de atendimento ao cliente para nuvem
Todas as tarefas e os serviços não adquiridos pelo cliente ou não fornecidos pela SAP como parte do serviço padrão que se aplicam ao cliente e ao ambiente computacional correspondente são de responsabilidade total e exclusiva do cliente.
A versão em PDF do documento Roles & Responsibilities disponibilizada pela SAP em https://www.sap.com/about/agreements/policies/hec-services.html é a documentação oficial. O cliente está ciente de que uma versão em outro formato que não pdf deste documento Roles & Responsibilities pode ser disponibilizada para fins de análise de tarefa, planejamento de tarefa e gerenciamento geral das tarefas do cliente, mas tal versão não deve ser considerada documentação oficial.
(3) Um "Serviço em pacote" compreende vários Serviços/tarefas padrão relacionados que são executados sequencialmente ou em paralelo para acomodar uma atividade de manutenção no mesmo período e otimizar o pedido e a execução. A disponibilidade dos Serviços em pacote é indicada na aplicação de solicitação de serviço/SAP for Me.

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

			ROLES AND RESPONSIBILITIES			
Row	**Identifier**	**Task**	**Responsibility**	**Remarks**	**Package**	**Package Code**
1		**A – Gerenciamento de serviços**	**Para contas fornecidas por um parceiro premium, determinadas tarefas citadas no capítulo "A – Gerenciamento de serviços" são um esforço conjunto entre a SAP com esse parceiro premium.**			
2		**Gerenciamento de contas**				
3	SM_1.1.01	Conduzir o kick-off de entrega e operações – Revisão do manual de suporte – Revisão da estrutura e alinhamento do escopo – Revisão detalhada de engajamento e operações	Serviços padrão		n/a	n/a
4	SM_1.1.02	Revisão do gerenciamento de capacidades: fornecer dados via relatório e/ou ferramenta de relatórios self-service para revisão dos sistemas dentro de ambiente, monitoramento e geração de relatórios de utilização dos recursos (por exemplo, capacidade de armazenamento, memória e CPU) para evitar a ocorrência de problemas operacionais. Revisão da necessidade de alterações e ampliações com base nas tendências de consumo de recursos técnicos.	Serviços padrão		n/a	n/a
5	SM_1.1.03	Planejamento do gerenciamento de capacidades: fornecer planejamento periódico da capacidade com base na revisão do gerenciamento de capacidades técnicas	Serviços padrão		n/a	n/a
6	SM_1.1.04	Notificação de interrupção do sistema e gerenciamento de escalonamento	Serviços padrão	Gerenciamento de situações críticas de serviço com o objetivo de restabelecer aos serviços a qualidade e os padrões estabelecidos na meta. Fornecer análise de causa-raiz (RCA) somente para ambientes de produção.	n/a	n/a
7	SM_1.1.05	Revisão e emissão de relatório de desempenho dos serviços – Periódico – Fornecer revisão e sugestões se ocorrer elevado volume de solicitações de suporte – Disponibilidade e KPIs de serviços	Serviços padrão		n/a	n/a
8		**Gerenciamento de solicitação de serviços – Suporte técnico**				
9	SM_1.2.01	Gerenciamento de solicitações de serviços: - Criar solicitações de serviços por meio da plataforma de solicitação de serviços - Atualizar e reenviar as solicitações de serviços de volta para o provedor de serviços por meio da plataforma de solicitação de serviços quando ações/atenção/informações adicionais do cliente forem necessárias	Tarefas excluídas	Pedidos de modificação (CR) ou Ordens de modificação são sujeitos ao processo definido no Contrato. Solicitações de serviços que requerem pedidos de modificação (CR) comercial ou que necessitam ser planejadas e coordenadas são realizadas apenas durante o horário comercial do cliente. O SAP Enterprise Cloud Services só poderá ajudar se/quando o cliente não puder criar, enviar e/ou aprovar por conta própria. Todas as Solicitações de serviço/Pedidos de modificação ainda exigirão aprovação por escrito do cliente (geralmente por e-mail). Em certos casos raros (por exemplo, para acionar a entrega de serviços já contratados), o pessoal do SAP Enterprise Cloud Services pode criar (mas não enviar) uma solicitação de serviço no sistema em nome do cliente, no entanto, o cliente ainda deve enviar a solicitação de serviço, seja ela faturável ou não. O cliente também pode enviar um e-mail de confirmação de que deseja enviar a Solicitação de serviço. Nesse caso, a equipe do SAP Enterprise Cloud Services também pode enviar a solicitação anexando o e-mail de aprovação do cliente. A equipe do SAP Enterprise Cloud Services não pode enviar uma Solicitação de serviço sem aprovação por escrito do cliente.	n/a	n/a
10	SM_1.2.09	Gerenciamento de solicitação de serviços – Receber e confirmar solicitações através da plataforma de solicitação de serviços – Avaliar criticidade/prioridade de solicitações de serviço, empenho e aprovações solicitadas – Coordenar aprovação de solicitação – Notificar solicitador sobre aprovação ou rejeição – Coordenar programação de solicitação de serviços – Notificação de conclusão de solicitação de serviços	Serviços padrão	O Provedor encaminhará as solicitações de serviço durante o horário de operações nos termos definidos no Acordo de Nível de Serviço (Service Level Agreement). Pedidos de modificação (CR) ou Ordens de modificação sujeitos ao processo definido no Contrato. Solicitações de serviços que requerem pedidos de modificação (CR) comercial ou que necessitam ser planejadas e coordenadas são realizadas apenas durante o horário comercial do cliente.	n/a	n/a
11	SM_1.2.11_AE	Criar um plano de serviços para tarefas CAS recorrentes e proativas / Criar e manter um plano para serviços recorrentes e proativos	Serviços padrão	Aplicável somente se os pacotes CAS fizerem parte do contrato.	n/a	n/a
12	SM_1.2.12_AE	Criar e atualizar plano de liberação para a estrutura gerenciada	Serviços padrão	Inclui verificação de atualizações de software da SAP (SAP Release Version, SAP Support Packages, atualizações do núcleo SAP, versão de BD) para a estrutura contratada.	n/a	n/a
13		**Serviços para suporte a regulações do setor**	**Esta seção não define um pacote de serviços de escopo fixo, mas representa uma lista aberta de possíveis serviços que podem ser oferecidos para dar suporte a necessidades específicas de conformidade. Um escopo de serviço detalhado deve ser especificado no contrato de serviços gerenciados; exemplos de padrões do setor que podem ser abordados com esses serviços são GxP ou HIPAA.**			
14		**Serviços de qualificações**				
15	SM_1.6.02	Objetos de entrega de qualificação (documentação do projeto e do ciclo de vida)	Serviços opcionais		n/a	n/a
16	SM_1.6.03	Qualificação e treinamento de pessoal são requisitos obrigatórios para o acesso de administrador aos sistemas de setores regulados	Serviços opcionais		n/a	n/a
17	SM_1.6.04	Integração/configuração do sistema com qualificação da instalação adicional	Serviços opcionais		n/a	n/a
18		**Serviços de processos**				
19	SM_1.6.06	Gerenciamento de documentos e registros para setores regulados	Serviços opcionais		n/a	n/a
20	SM_1.6.07	Gerenciamento de mudanças e configurações para setores regulados	Serviços opcionais		n/a	n/a
21	SM_1.6.08	Gerenciamento de problemas para setores regulados	Serviços opcionais		n/a	n/a
22	SM_1.6.09	Auditorias e revisões periódicas	Serviços opcionais		n/a	n/a
23	SM_1.6.10	Desativação de sistemas para setores regulados	Serviços opcionais		n/a	n/a

24		**B – Infraestrutura gerenciada**	**A Seção B – Infraestrutura gerenciada descreve os serviços de infraestrutura fornecidos para componentes usados como parte dos sistemas gerenciados. Os serviços relativos a "Provisionamento de servidor" (ou IaaS) são descritos em detalhes na respectiva seção. Os serviços relacionados à infraestrutura podem ser diferentes, dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, ambiente de Hyperscaler). A SAP oferece aplicativos de software padrão que podem abranger vários setores e, como cada cliente tem um conjunto único de necessidades de sistema, existem inúmeras possibilidades no que diz respeito aos diferentes tipos de usos comerciais e, portanto, aos KPIs de dimensionamento. Em um projeto de dimensionamento típico, o cliente realiza uma série de avaliações e tarefas para obter resultados de dimensionamento precisos.**			
25		**Data Center Management**				
26	INFRA_1.1.01	Gerenciamento de data center	Serviços padrão	Este serviço é operado nas instalações do DC (data center) do respectivo provedor de serviços, em instalações alugadas (co-location), em nuvem pública ou em plataformas de infraestrutura de hyperscaler.	n/a	n/a
27		**Administração de rede**				
28	INFRA_1.2.01	Gerenciamento de conexão remota entre a estrutura de sistema gerenciado e a infraestrutura de suporte do provedor de serviços	Serviços padrão	Serviço iniciado após transição formal para o provedor de serviços.	n/a	n/a
29	INFRA_1.2.03	Mover um sistema existente em uma estrutura do cliente para uma nova sub-rede com o objetivo de segregação de rede	Serviço adicional	Para mover ou reconfigurar máquinas virtuais de uma sub-rede para outra. Não inclui servidores de gateway do cliente (CGS) - consulte INFRA_1.2.06 para CGS.	n/a	n/a
30	INFRA_1.2.03A	Disponibilizar sub-redes adicionais	Serviço adicional	Até duas (2) sub-redes adicionais são cobertas como parte da oferta padrão durante o build da estrutura inicial. Os clientes podem solicitar mais sub-redes utilizando este serviço adicional se forem necessárias durante a criação da rede inicial ou em uma estrutura existente. Este serviço abrange a criação de sub-rede somente para níveis como Sandbox, DEV, QA, etc. e não cobre o isolamento ou restrições entre sub-redes utilizando serviços SG/NSG/Firewall. Para isso, utilize INFRA_1.2.03B. Não está no escopo para separação de servidor de aplicação ou BD.	n/a	n/a
31	INFRA_1.2.03B	Configurar restrições de comunicação entre os níveis de produção e não produção e ativar a microssegmentação	Serviço adicional	Pode ser usado se forem necessárias restrições entre níveis ou sub-redes. O Cliente deve fornecer uma matriz de comunicação para provisionar restrições (por exemplo, permitir acesso a transporte crescente entre níveis; permitir porta 3299 de Produção para QA etc.). As regras de restrição (como ACLs) são limitadas a vinte (20) por ambiente do cliente (CID). A oferta Firewall-as-a-Service (FWaaS) é sugerida se forem necessárias mais regras de restrição. As restrições entre servidores de aplicação e de banco de dados dentro de um nível não estão no escopo e não são permitidas. O acesso do provedor de serviços da SAP não pode ser restrito. Este item também é usado para ativar o serviço de microssegmentação para clientes AWS. Requer uma (1) solicitação por SID e fornece dez (10) regras de restrição adicionais. A implementação de melhores práticas para determinados cenários está disponível no representante do provedor de serviços.	n/a	n/a
32	INFRA_1.2.03C	Mover a máquina virtual existente em uma estrutura do Cliente de implementação não zonal para implementação zonal – somente Azure	Serviços padrão	Este serviço só é aplicável para builds de clientes existentes com AvSets. Este serviço permite conversão de conjuntos de disponibilidade (não zonais) em zonas de disponibilidade. A conversão de zonal para não zonal não é oferecida na plataforma Azure. Todas as VMs de um SID precisam ser convertidas.	n/a	n/a
33	INFRA_1.2.03D	Preparar estrutura do cliente para migração zonal – Somente Azure	Serviços padrão	Este serviço só é aplicável para builds de clientes existentes com AvSets. Este serviço permite conversão de conjuntos de disponibilidade (não zonais) em zonas de disponibilidade. A conversão de zonal para não zonal não é oferecida na plataforma Azure. Uma estrutura completa do cliente deve ser migrada em 6 (seis) meses a partir do início do serviço. Depois que a estrutura é preparada para migração zonal, todas as novas criações serão zonais. Novas criações AvSet não são suportadas. Serviços adicionais podem ser necessários, como: resiliência de GW de rede/resiliência de armazenamento – e devem ser verificados pelo Cliente e solicitados separadamente.	n/a	n/a
34	INFRA_1.2.04	Modificação da conectividade existente do cliente (VPN, MPLS, Cloud Peering, ExpressRoute, Direct Connect, Interconnect, VPC/VNET Peering, etc.).	Serviços padrão	É obrigatória a emissão de 1 (um) ticket para cada modificação de recurso (após o estabelecimento da conectividade inicial). As modificações de serviço exigem tempo de inatividade.	n/a	n/a
35	INFRA_1.2.06	Migração de endereço IP dos servidores de gateway do cliente (CGS) - Modificação do endereçamento IP do segmento de rede existente para o novo endereçamento IP	Serviço adicional	Para uso onde o intervalo de endereçamento IP de um segmento de rede (incluindo os sistemas entreques) precisa ser alterado. Oferecido apenas no centro de dados da SAP.	n/a	n/a
36	INFRA_1.2.07	Ativar integração de DNS de domínios de cliente on-premise em servidores DNS do cliente para resolver nomes de host on-premise	Serviços padrão	Serviço padrão somente durante as fases de configuração inicial e integração. Se necessário, após a transferência do sistema, use INFRA_1.2.11. Com suporte por meio de encaminhamento do DNS no servidor de DNS. Essa tarefa não inclui entradas de arquivo de hosts/etc./ nos servidores individuais.	n/a	n/a
37	INFRA_1.2.08	Migração de domínio SAP (*.sap.biz) para o domínio do cliente ou migração do domínio do cliente	Serviço adicional	Utilizado quando o cliente quer mudar do domínio interno para domínio do cliente ou migrar o domínio existente para um novo domínio devido à modificação organizacional.	n/a	n/a
38	INFRA_1.2.11	Modificar configuração de DNS	Serviços padrão	Encaminhamento de DNS para domínios on-premise do Cliente; transferências de zona para vários sites remotos e modificações na configuração de DNS existente	n/a	n/a
39	INFRA_1.2.12	Gerar chave de acesso compartilhada para hyperscalers e permitir IP	Serviços padrão	Para migrações brownfield. Permitir acesso ao armazenamento em nuvem do SAP Enterprise Cloud Services para carregar dados on-premise para fins de migração. Estabelecer conexão entre on-premise e armazenamento em nuvem do SAP Enterprise Cloud Services colocando na lista de permitidos os IPs públicos on-premise.	n/a	n/a
40		**Operações de hardware**	**Aplica-se a equipamento gerenciado pelo provedor de serviços.**			
41	INFRA_1.4.03	Planejamento e condução da manutenção da infraestrutura de serviços gerenciados	Serviços padrão		n/a	n/a
42	INFRA_1.4.05	Monitoramento de parâmetros de operações críticas do ambiente computacional	Serviços padrão		n/a	n/a
43	INFRA_1.4.06	Monitoramento de capacidade do disco	Serviços padrão	Sujeito a valores adicionais em caso de capacidade adicional.	n/a	n/a
44	INFRA_1.4.07	Monitoramento da capacidade do servidor	Serviços padrão	Sujeito a valores adicionais em caso de capacidade adicional.	n/a	n/a
45	INFRA_1.4.08	Monitoramento de utilização da rede	Serviços padrão		n/a	n/a
46	INFRA_1.4.09	Solicitações de infraestrutura/hardware/sistema; processar pedidos de modificação comerciais conforme a necessidade para upgrades de hardware, adições, etc.	Serviços padrão	Sujeito a prazo de entrega razoável, o cliente fornece solicitação via sistema de rastreamento com detalhes suficientes; aplicam-se valores adicionais; serviço prestado somente no horário comercial (refere-se apenas à parte comercial; o período de implementação técnica será programado com base nas especificações contratuais).	n/a	n/a

47	INFRA_1.4.11	Escalonamento da capacidade de computação (memória e CPU)	Serviços opcionais		n/a	n/a
48		**Gerenciamento de armazenamento**				
49	INFRA_1.5.01	Gerenciamento de arquivos de dados, sistemas de arquivos e discos conforme padrões e práticas	Serviços padrão	Fluxo do processo - informações adicionais disponíveis.	n/a	n/a
50	INFRA_1.5.02	Escalonamento da capacidade de armazenamento	Serviços opcionais		n/a	n/a
51	INFRA_1.5.07	Criptografia de volumes raiz do EBS	Serviços padrão		n/a	n/a
52	INFRA_1.5.08	Remoção de disco SWAP das máquinas do banco de dados HANA	Serviços padrão		n/a	n/a
53		**Sistema operacional**				
54	INFRA_1.6.01	Criação e manutenção de usuários e grupos do SO	Serviços padrão	Acesso permitido somente ao provedor de serviços; o cliente não tem acesso privilegiado ao sistema operacional.	n/a	n/a
55	INFRA_1.6.04	Notificação ao cliente sobre incidentes de segurança	Serviços padrão		n/a	n/a
56	INFRA_1.6.05	Configuração de parâmetro de SO	Serviços padrão	Usado para várias atividades, como alterações/atualizações do parâmetro Fuso Horário.	n/a	n/a
57	INFRA_1.6.06	Solução de problemas do sistema operacional, monitoramento de log do sistema e sistemas de arquivos	Serviços padrão		n/a	n/a
58	INFRA_1.6.07	Trabalho em conjunto com o fornecedor de SO para resolução de problemas no sistema operacional	Serviços padrão		n/a	n/a
59	INFRA_1.6.08	Monitoramento de áreas de troca e de página	Serviços padrão		n/a	n/a
60	INFRA_1.6.09	Monitoramento de carga de memória	Serviços padrão		n/a	n/a
61	INFRA_1.6.12	Gerenciamento do ciclo de vida de software do sistema operacional	Serviços padrão	Fluxo do processo - informações adicionais disponíveis. Pode ser pedido como parte de um "Serviço em pacote".	n/a	n/a
62		**Inicialização/desligamento do sistema**				
63	INFRA_1.7.01	Execução agendada de inicialização/desligamento do ambiente computacional	Serviços padrão		n/a	n/a
64	INFRA_1.7.03	Reinicialização de ambiente computacional após falha	Serviços padrão		n/a	n/a
65		**Backup/restauração**				
66	INFRA_1.8.01	Execução de backups padrão de sistema de arquivos e banco de dados	Serviços padrão	De acordo com os padrões ou com as condições específicas do contrato.	n/a	n/a
67	INFRA_1.8.10	Backup sob demanda/extensão de backup sob demanda existente	Serviço adicional	Alinhamento prévio do prazo para execução de backup. O período de retenção não pode ser posterior à data de término do contrato ou a doze (12) meses, o que ocorrer antes. Os backups retidos por mais de doze (12) meses não são cobertos por esta oferta. Armazenamento BLOB (objeto grande binário) a ser considerado adicionalmente de acordo com os requisitos de tamanho usando INFRA_1.5.02. Os backups de log para o banco de dados não serão mantidos.	n/a	n/a
68	INFRA_1.8.09	Backup de longo prazo: baseado em SKU, baseado em serviços suplementares	Serviços opcionais	Este serviço é baseado na oferta de backup programada padrão, conforme descrito no tipo de serviço contratado do Cliente: por exemplo, backups de longo prazo de serviços suplementares ou backups baseados em SKU para contratos PCE. O período de retenção não pode ir além da data de término do contrato. Este serviço utilizará um mecanismo de backup online para BD/FS e os backups de log do banco de dados não serão mantidos. O prazo de antecedência para o processamento do pedido de modificação deve ser considerado na solicitação do serviço e o armazenamento BLOB (objeto grande binário) deve ser considerado de acordo com os requisitos de tamanho.	n/a	n/a
69	INFRA_1.8.11	Monitoramento de processos de backup	Serviços padrão		n/a	n/a
70	INFRA_1.8.07	Testes periódicos de procedimentos de backup/restauração	Serviços padrão	Esta tarefa não pode ser solicitada por clientes. Esta tarefa é utilizada para verificar procedimentos e disponibilidade operacional; o teste não é executado para cada sistema individual, mas para cenários representativos.	n/a	n/a
71	INFRA_1.8.03	Execução de restauração e recuperação de dados (sistema de arquivos, banco de dados) conforme necessário após falhas no sistema	Serviços padrão		n/a	n/a
72	INFRA_1.8.02	Execução de restauração e recuperação de dados (sistema de arquivos, banco de dados) quando solicitado pelo cliente (por motivos diferentes de falhas no sistema)	Serviços padrão	Estão incluídas até doze (12) restaurações por SID (sistema de destino) por ano contratual. As restaurações realizadas durante uma cópia do sistema contam para esse limite. Para restaurações adicionais, use BASIC_1.8.20.	n/a	n/a
73	INFRA_1.8.06	Validação de integridade e consistência lógicas de informações restauradas	Tarefas excluídas		n/a	n/a
74		**Instantâneo e restauração consistentes de volume de NFS BD**	**Tarefas e serviços de NFS são restritos a clientes existentes e não estão disponíveis no momento para novos clientes. Disponível apenas em um centro de dados da SAP. Considere as seguintes restrições ao solicitar a replicação de compartilhamento de arquivos não padrão. O armazenamento e a contagem de arquivos da pasta/montagem personalizada devem ser iguais ou menores que 512 GB e iguais ou menores que 1 milhão, respectivamente.**			
75	INFRA_1.13.01	Execução de instantâneo de volume de NFS BD padrão	Serviços padrão	Somente SAP HANA e ASE. De acordo com os padrões ou com as condições específicas do contrato.	n/a	n/a
76	INFRA_1.13.02	Execução de instantâneo consistente do volume de NFS BD ad-hoc	Serviços padrão	Prazo deve ser alinhado com antecedência.	n/a	n/a
77	INFRA_1.13.03	Executar instantâneos consistentes de volume de banco de dados NFS ad-hoc excepcionais	Serviços padrão	Exemplo: estender o período de retenção de um instantâneo ou transferi-lo para o sistema secundário para uma retenção mais longa. As opções oferecidas são apresentadas em descrições separadas de serviços e estão sujeitas a alterações; nem todas as combinações teoricamente possíveis de frequência de instantâneo e período de retenção são oferecidas.	n/a	n/a
78	INFRA_1.13.04	Execução de restauração e recuperação de instantâneo do volume de NFS BD (sistema de arquivos, banco de dados) – conforme a necessidade após falhas do sistema	Serviços padrão	Restaurações causadas por erro do cliente estão sujeitas a custos extras.	n/a	n/a
79	INFRA_1.13.05	Execução de restauração e recuperação do volume de NFS BD (sistema de arquivos, banco de dados) mediante solicitação do cliente por motivos diferentes de falhas no sistema	Serviços padrão		n/a	n/a
80	INFRA_1.13.06	Execução de instantâneo do volume de NFS do sistema de arquivos simples padrão (volumes não BD)	Serviços padrão	De acordo com os padrões ou com as condições específicas do contrato.	n/a	n/a
81	INFRA_1.13.07	Restauração de instantâneo do volume NFS do sistema de arquivos simples padrão (volumes não BD) – mediante solicitação do cliente (motivos diferentes de "como resposta a falhas do sistema")	Serviços padrão		n/a	n/a
82	INFRA_1.13.07A	Restauração de instantâneo do volume de NFS do sistema de arquivos simples padrão (volumes não BD) – conforme necessário após falhas do sistema	Serviços padrão		n/a	n/a
83		**Montagem de NFS para on-premise e hyperscaler**				

84	INFRA_1.14.01	Montar NFS on-premise e/ou hyperscaler fornecido pelo Cliente	Serviços padrão	Disponível apenas para NFSv4.1 e superior. O Acordo de Nível de Serviço (SLA) não se aplica a montagens NFS via WAN. Pode ser necessário reiniciar o sistema. Somente "montagem suave" é suportada. O monitoramento de desempenho e largura de banda é responsabilidade do Cliente.	n/a	n/a
85		**Integração de infraestrutura**				
86	INFRA_1.9.02	Integração de Active Directory, IdP do Google e outras soluções de gerenciamento de identidade do cliente	Tarefas excluídas	O cliente pode envolver outros serviços SAP relacionados a soluções de SSO para o ambiente de nuvem.	n/a	n/a
87	INFRA_1.9.04	Concessão de acesso a sistemas/recursos na infraestrutura do cliente	Tarefas excluídas	Se necessário, para atender às obrigações contratuais acordadas.	n/a	n/a
88		**Recursos de transferência de arquivos: compartilhamentos CIFS**				
89	INFRA_1.10.01	Montar localmente compartilhamentos remotos do SMB do cliente em clientes Windows e Linux de estrutura gerenciada (também conhecidos como CIFS)	Serviços padrão	Dentro da capacidade de infraestrutura definida em contrato. Não são permitidos compartilhamentos SMB em servidores de BD.	n/a	n/a
90	INFRA_1.10.01A	Fornecimento de compartilhamento do servidor Samba no servidor LINUX de estrutura gerenciada para clientes SMB remotos	Serviços padrão	Dentro da capacidade de infraestrutura definida em contrato. Configurações de compartilhamento do servidor Samba não são permitidas nos servidores de BD.	n/a	n/a
91	INFRA_1.10.03	Gerenciamento de usuários e acesso	Serviços padrão	Uma vez/inicialmente quando o compartilhamento é criado.	n/a	n/a
92	INFRA_1.10.04	Criação e manutenção da estrutura de pastas nos compartilhamentos	Serviços padrão		n/a	n/a
93	INFRA_1.10.05	Garantia de proteção com antivírus atualizado no equipamento do usuário final conectado aos compartilhamentos fornecidos	Tarefas excluídas		n/a	n/a
94	INFRA_1.10.06	Implementação de proteção contra vírus no servidor	Serviços padrão		n/a	n/a
95	INFRA_1.10.07	Backup dos dados carregados nos compartilhamentos para garantir a integridade de dados	Tarefas excluídas	O cliente deve assegurar que os dados carregados nos compartilhamentos CIFS sejam mantidos em segurança em seu sistema; os backups dos compartilhamentos propriamente ditos só são feitos via backup padrão do sistema de arquivos e não permitem recuperação de um ponto específico no tempo.	n/a	n/a
96		**Servidor SFTP gerenciado**	**A ser instalado em servidor de aplicações existente no sistema gerenciado**			
97	INFRA_1.11.01	Configuração do daemon do sftp	Serviços padrão	Disponível apenas no Linux. Entrada externa (de internet) não permitida.	n/a	n/a
98	INFRA_1.11.02_AE	Criação e manutenção de contas e grupos de usuários sftp	Serviços padrão	Até dez (10) usuários por servidor.	n/a	n/a
99	INFRA_1.11.02A	Criação e manutenção de contas e grupos de usuários sftp - solicitações adicionais	Serviço adicional	Solicitações para usuários adicionais além dos fornecidos na INFRA_1.11.02_AE	n/a	n/a
100	INFRA_1.11.03	Administração dos sistemas de arquivos	Serviços padrão	Dentro da capacidade de infraestrutura definida em contrato.	n/a	n/a
101	INFRA_1.11.04	Fornecimento de lista de usuários	Tarefas excluídas		n/a	n/a
102	INFRA_1.11.05	Criação e exclusão de arquivos	Tarefas excluídas		n/a	n/a
103		**Gerenciamento de rede remota (WAN)**				
104	INFRA_1.12.01	Fornecimento de infraestrutura de rede no centro de dados/local do cliente	Tarefas excluídas		n/a	n/a
105	INFRA_1.12.02	Disponibilização de switching de rede e portas no datacenter SAP/Parceiro para o cliente conectar equipamentos de telecomunicações	Serviços padrão	Conforme diretrizes da SAP, o cliente deve garantir infraestrutura de rede compatível no próprio local. Obs.: não inclui infraestrutura como espaço em rack para MPLS ou outros dispositivos.	n/a	n/a
106	INFRA_1.12.03	Determinação do tamanho apropriado e aquisição de conexão de rede entre cliente e sites do sistema gerenciado; gerenciamento de provedor de telecomunicação/ISP	Tarefas excluídas		n/a	n/a
107	INFRA_1.12.04	SAP Cloud Peering: estabelecer uma conexão virtual com um data center da SAP, via provedor de interconexão do cliente	Serviços padrão	Só poderá ser utilizado se a SAP estiver conectada ao mesmo provedor de interconexão. Valor mensal de assinatura por meio de Pedido de modificação baseado em largura de banda. A conexão de redes on-premise do cliente com o hub de interconexão é executada pelo cliente com o respectivo provedor de interconexão selecionado. Inclui até quatro (4) x 100 Mbit/s pacotes de Cloud Peering equivalentes a um total de quatrocentos (400) Mbit/s. Túneis VPN redundantes não estão disponíveis.	n/a	n/a
108	INFRA_1.12.04_PCE	Adição de pacotes SAP Cloud Peering adicionais - incrementos de 100 Mbit/s	Serviços padrão	Adição de pacotes SAP Cloud Peering adicionais em incrementos de 100 Mbit/s. Um total de quatro (4) x 100 Mbit/s pacotes equivalentes a um total de quatrocentos (400) Mbit/s está disponível.	n/a	n/a
109	INFRA_1.2.05_PCE_AWS	Implementação de opções de conectividade do cliente em Hyperscalers e centros de dados da SAP	Serviços padrão	A alocação é baseada no Hyperscaler regional. Conexões VPN site a site: Amazon Web Services (AWS): cinco (5) conectividade privada: AWS: um (1) pacote Direct Connect 200 Mbit/s com tráfego de saída de 2 TB VPC/VNet Peering: um (1) Peering. Aplicável somente a Hyperscalers (provedores de nuvem pública). Limite de saída de dois (2) TB. No caso do S/4HANA Cloud, private edition, base option: Aplicável atualmente apenas ao centro de dados da SAP. Opções permitidas - Uma (1) VPN de site a site redundante OU um (1) MPLS de até 1 Gbps OU um (1) Cloud Peering de até 400 Mbps. O Cliente pode adquirir conexões adicionais para quaisquer requisitos de conectividade superiores à quantidade acima.	n/a	n/a
110	INFRA_1.2.05_PCE_GCP	Implementação de opções de conectividade do cliente em Hyperscalers e centros de dados da SAP	Serviços padrão	A alocação é baseada no Hyperscaler regional. Conexões VPN de site a site: cinco (5); Nota: limite de saída de dois (2) TB para todos os cenários de implementação. Conectividade privada: GCP: um (1) pacote (redundante) Partner Interconnect 200 Mbit/s com tráfego de saída de 2 TB. VPN/VNet Peering: um (1) Peering. Aplicável somente a Hyperscalers (provedores de nuvem pública). Limite de saída de dois (2) TB. O Cliente pode adquirir conexões adicionais para quaisquer requisitos de conectividade superiores à quantidade acima.	n/a	n/a
111	INFRA_1.2.05_PCE_SAPDC	Implementação de opções de conectividade do cliente em Hyperscalers e centros de dados da SAP	Serviços padrão	A alocação é baseada no Hyperscaler selecionado. Conexões VPN site a site: Centro de dados da SAP: cinco (5). Nota: limite de saída de dois (2) TB para todos os cenários de implementação. Conectividade privada: centro de dados da SAP: um (1) link de extensão local MPLS de 1 ou 10 G entre roteadores MPLS do Cliente e roteadores internos do SAP ECS e uma (1) conexão Cloud Peering de até 400 mbps. VPN/VNet Peering: um (1) Peering. Aplicável somente a Hyperscalers (provedores de nuvem pública). Limite de saída de dois (2) TB. No caso do S/4HANA Cloud, private edition, base option: Aplicável atualmente apenas ao centro de dados da SAP. Opções permitidas - Uma (1) VPN de site a site redundante OU um (1) MPLS de até 1 Gbps OU um (1) Cloud Peering de até 400 Mbps. O Cliente pode adquirir conexões adicionais para quaisquer requisitos de conectividade superiores à quantidade acima.	n/a	n/a
112	INFRA_1.2.05_PCE_CN	Comentário especial para a China – Implementação de opções de conectividade do cliente em Hyperscalers e centros de dados da SAP□	Serviços padrão	Comentário especial para a China	n/a	n/a

113	INFRA_1.2.05_PCE_AZ	Implementação de opções de conectividade do cliente em Hyperscalers e centros de dados da SAP	Serviços padrão	A alocação é baseada no Hyperscaler regional. Conexões VPN site a site: cinco (5) conectividade privada: Azure: um (1) pacote de gateway ExpressRoute 1 Gbit/s com velocidade de porta de 200 Mbit/s e tráfego de saída de 2 TB VPC/VNet Peering: um (1) Peering. Aplicável somente a Hyperscalers (provedores de nuvem pública). Limite de saída de dois (2) TB. O Cliente pode adquirir conexões adicionais para quaisquer requisitos de conectividade superiores à quantidade acima.	n/a	n/a
114		**Firewall como serviço (FWaaS)**	**O Firewall como serviço (FWaaS) traz a tecnologia de firewall baseada em UTM para as estruturas do cliente em Hyperscalers e inclui recursos como filtragem de tráfego avançada, prevenção de invasão (IPS) e detecção de bots. O serviço é totalmente gerenciado pelo provedor de serviços, mas os clientes terão a possibilidade de solicitar novas regras para serem adicionadas ao firewall ou regras existentes excluídas. Os clientes também podem solicitar uma exportação de sua base de regras. O FWaaS não assume responsabilidades de firewall para os clientes em suas respectivas estruturas on-premise. O escopo do FWaaS é filtrar o tráfego dentro da estrutura de nuvem privada do SAP ECS, quando os clientes não podem fazer isso sozinhos. Os clientes ainda precisam filtrar qual usuário/servidor tem permissão para acessar a estrutura. O FWaaS geralmente aceita toda a conectividade das redes de clientes como verificado e confiável. O FWaaS foi projetado para se adaptar com facilidade aos ambientes novos e existentes, sendo o mais transparente possível para os esforços de configuração. Pode ser necessário que os clientes executem algumas reconfigurações técnicas do seu lado.**			
115	FWAAS_1.1.01	Instalação do dispositivo virtual de rede	Serviços opcionais	Instalação do FWaaS básico.	n/a	n/a
116	FWAAS_1.1.02	Modificação da base de regras do firewall	Serviços padrão	Adição e remoção de regras ou modificação de regras existentes. As solicitações são limitadas a duas (2) modificações por semana de trabalho, com um máximo de dez (10) modificações de regras por solicitação. Essa tarefa só será incluída se a oferta Firewall-as-a-Service (FWaaS) for incluída no contrato base do cliente ou adicionada posteriormente como um pedido de modificação.	n/a	n/a
117	FWAAS_1.1.03	Exportação da base de regras do Cliente	Serviços opcionais	Limitado a uma (1) exportação de base de regras por mês.	n/a	n/a
118		**C1 – Gerenciamento de banco de dados SAP HANA**				
119		**SAP HANA (operações gerais de banco de dados)**	**O escopo de serviços padrão especificado nesta versão do documento Roles & Responsibilities inclui determinados recursos e funcionalidades que fazem parte do banco de dados SAP HANA. O SAP HANA fornece recursos e funcionalidades adicionais ou opcionais cujos serviços e suporte relacionados não estão incluídos no escopo de serviço padrão e podem ser disponibilizados a um custo adicional. Serviços adicionais e opcionais para suportar os recursos atuais e futuros do SAP HANA e a disponibilidade desses serviços serão avaliados e determinados pela SAP, caso a caso, incluindo a avaliação de empenho e custos associados. Os respectivos serviços padrão e adicionais estão em seções separadas deste documento.**			
120	HANA_1.1.31	Fornecer recomendações sobre gerenciamento de release de banco de dados	Serviços padrão	O provedor de serviços fornecerá orientação sobre releases de banco de dados recomendados com base na experiência operacional e nas informações fornecidas pelo SAP Product Development.	n/a	n/a
121	HANA_1.1.01	Planejamento e execução de extensões de sistema de arquivos para, por exemplo, atividades de backup	Serviços padrão	O consumo adicional de infraestrutura requer uma CR.	n/a	n/a
122	HANA_1.1.02	Monitoramento do consumo de recursos do banco de dados para detecção de problemas nas operações técnicas	Serviços padrão	A tarefa de análise dos resultados contribui para gerenciamento da capacidade; recomendações quanto à otimização podem ser obtidas também nos serviços SAP Enterprise Support.	n/a	n/a
123	HANA_1.1.03	Monitoramento de crescimento de tabela para prevenção proativa de problemas operacionais e garantia de que o serviço permaneça dentro dos limites de tamanho contratados.	Serviços padrão	A capacidade de armazenamento é indicada na descrição do serviço. Monitoramento e alertas são executados através de um sistema automatizado. Recomendações quanto à limitação do crescimento de dados podem também ser fornecidas por meio dos serviços SAP Enterprise Support.	n/a	n/a
124	HANA_1.1.04	Particionamento de tabelas (execução técnica)	Serviços padrão	Tarefa a ser executada somente pelo provedor de serviços; não pode ser executada pelo Cliente. Se o particionamento for necessário devido ao grande crescimento da tabela, o Serviço padrão incluirá o particionamento de apenas uma (1) tabela por SID, por ano contratual, seja a solicitação para partição de tabela online ou offline. As solicitações para a criação de partições vazias devem ser enviadas pelo Cliente e serão tratadas como serviços padrão. Quaisquer solicitações adicionais de particionamento serão cobradas separadamente em HANA_1.1.35.	n/a	n/a
125	HANA_1.1.35	Particionamento de tabelas (execução técnica) – requisições adicionais	Serviço adicional	Esforços referentes a solicitações adicionais de particionamento de tabelas.	n/a	n/a
126	HANA_1.1.36	Redistribuição de tabela de banco de dados com base nas regras de posicionamento de tabela (execução técnica)	Serviços padrão	Para requisitos que envolvem dependência de aplicação (por exemplo, a movimentação manual de tabelas e partições de tabela de um host para outro).	n/a	n/a
127	HANA_1.1.05	Execução de migração de armazenamento em linhas/colunas: somente execução técnica	Serviços padrão	Por solicitação do cliente. A parte executora deve ser mutuamente definida e acordada entre o provedor de serviços e o cliente; a migração de tabelas SAP maiores deve ser feita pelo provedor de serviços; o cliente deve executar a tarefa nas próprias tabelas, caso deseje; tempo de inatividade adicional necessário por aprovação do cliente.	n/a	n/a
128	HANA_1.1.37	Desfragmentação de banco de dados (recuperação de volume de dados)	Serviços padrão		n/a	n/a
129	HANA_1.1.38	Reorganização de armazenamento em linhas	Serviços padrão		n/a	n/a
130	HANA_1.1.06	Monitoramento de problemas técnicos no banco de dados; análise e correção de falhas técnicas do banco de dados	Serviços padrão		n/a	n/a
131	HANA_1.1.07	Limpeza dos arquivos de log e rastreamento do SAP HANA (arquivos de rastreamento, estatística etc.) para liberar capacidade e manter integridade e limpeza do sistema SAP HANA	Serviços padrão		n/a	n/a

132	HANA_1.1.08	Manutenção de parâmetros de configuração técnica para SAP HANA e SAP HANA XS com base em padrões e recomendações	Serviços padrão		n/a	n/a
133	HANA_1.1.09	Início/interrupção do banco de dados	Serviços padrão		n/a	n/a
134	HANA_1.1.10	Adição/remoção de nó SAP HANA para ajustar sua capacidade	Serviços opcionais	Somente para configurações de escalabilidade do HANA.	n/a	n/a
135	HANA_1.1.28	Criação de esquema adicional para datamart existente do SAP HANA	Serviços padrão		n/a	n/a
136	HANA_1.1.26	Modificação da arquitetura do banco de dados SAP HANA (de nó único para nós múltiplos ou vice-versa)	não oferecidos		n/a	n/a
137	HANA_1.1.11	Gerenciamento de bancos de dados de reserva (replicação do sistema SAP HANA) para alta disponibilidade	Serviços padrão	Executado apenas para sistemas de produção; somente se os bancos de dados dedicados de reserva estiverem explícita e contratualmente especificados como parte da solução. Não incluso no escopo para configurações de nós múltiplos. Os testes de failover não são executados regularmente por sistema.	n/a	n/a
138	HANA_1.1.12	Atualização do software de banco de dados do SAP HANA	Serviços padrão	Necessário tempo de inatividade adicional para manutenção; os sistemas com nós de HA incluem o uso de abordagens avançadas de atualização por padrão, como ZDO/Minimização de tempo de inatividade. O termo "atualização" indica a mudança para um release secundário do software hospedado da SAP, geralmente com foco em correções de bug e pequenas ampliações. As atualizações de cliente BD são consolidadas com o método de atualização do núcleo de aplicação SAP.	n/a	n/a
139	HANA_1.1.12A	Instalação ou atualização do SAP HANA do cliente	Serviços padrão	Instalação ou atualização do software do SAP HANA do cliente em instâncias da aplicação e em sistemas que não sejam SAP HANA. Aplicável para sistemas Produtivos e Não Produtivos. Pode ser pedido como parte de um "Serviço em pacote".	n/a	n/a
140	HANA_1.1.33	Upgrade da versão do SAP HANA e atualização do client do banco de dados	Serviços padrão	Sistemas HANA para MDC do HANA com os níveis de support package mais recentes e com o modo de replicação configurado como CLR. O termo "upgrade de versão" indica a mudança para um novo release principal do software hospedado da SAP, geralmente incluindo ampliações de função.	n/a	n/a
141	HANA_1.1.22	Configuração do gerenciamento de transportes do SAP HANA	Serviços padrão	Limitado à configuração do sistema de gestão de transportes e não inclui a operação contínua do sistema de gestão de transportes.	n/a	n/a
142	HANA_1.1.14	Implementação e manutenção de ferramentas adicionais da SAP (por exemplo: SAP HANA Analytics Foundation Browser)	Serviços padrão	Depende das necessidades do cliente; apenas para ferramentas no contexto do SAP HANA fornecido pela SAP; não aplicável a ferramentas de terceiros.	n/a	n/a
143	HANA_1.1.16	Resolução de problemas no sistema, por exemplo, transações bloqueadas, para resolver problemas e normalizar as operações do SAP HANA	Serviços padrão		n/a	n/a
144	HANA_1.1.17	Criação e modificação de usuários para modelagem do SAP HANA no SAP HANA Studio	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
145	HANA_1.1.18	Administração de usuários, funções e permissões para usuários não técnicos	Serviços empacotados	O cliente é proprietário e responsável pela função CUST_USER_ROLE_ADMIN do SAP HANA.	Operações da aplicação,Gerenciamento de usuários,CAS para Cloud ERP Private	A1,S2,C1
146	HANA_1.1.19	Gerenciamento de usuários, funções e permissões para usuários técnicos e de administração	Serviços padrão	Fluxo do processo - informações adicionais disponíveis. Usuários técnicos: por exemplo, usuários fornecidos e usados pelo SAP HANA. Este serviço se destina apenas a usuários internos criados pelo provedor de serviços, por exemplo SAPSID / SAPABAP1 / SAPHANADB.	n/a	n/a
147	HANA_1.1.20	Realização de backups de banco de dados (backups completos regulares e backups de logs)	Serviços padrão	Conforme política de backup.	n/a	n/a
148	HANA_1.1.21	Restauração e recuperação do SAP HANA após problemas técnicos	Serviços padrão		n/a	n/a
149	HANA_1.1.30	Execução de verificação de consistência do banco de dados (DBCC)	Serviços padrão		n/a	n/a
150	HANA_1.1.32	Exportação/importação do esquema do banco de dados	Tarefas excluídas		n/a	n/a
151	HANA_1.1.23	Implementação da criptografia do banco de dados SAP HANA no banco de dados SAP HANA já instalado durante as Operações	Serviços padrão	Ativar criptografia nos sistemas em operação. Tempo de inatividade não deve ser necessário, mas pode ser em casos extremos; o potencial consumo adicional de armazenamento está sujeito a um CR (pedido de modificação). Aplicável à plataforma SAP HANA 2.0 SPS 07 ou a sistemas superiores. Tempo de inatividade pode ser necessário para versões anteriores.	n/a	n/a
152	HANA_1.1.24	Implementação da criptografia do banco de dados SAP HANA no banco de dados SAP HANA já instalado durante o Build	Serviços padrão	Criptografia ativada por padrão para a plataforma SAP HANA 2.0 SPS 07 ou sistemas superiores. Para a plataforma SAP HANA 2.0 SPS 05, a criptografia só será ativada na criação do sistema se tiver sido solicitada.	n/a	n/a
153	HANA_1.1.39	Implementação da criptografia de log do SAP HANA no banco de dados SAP HANA já instalado	Serviços padrão		n/a	n/a
154	HANA_1.1.40	Configuração de comunicação segura na replicação do sistema SAP HANA (HSR)	Serviços padrão	Disponível por padrão no HANA 2.0. Necessário apenas para o HANA 1.0, onde o SAP EarlyWatch Alert recomenda a proteção da comunicação da replicação de sistema ou um locatário precisa ser movido para outro sistema.	n/a	n/a
155	HANA_1.1.41	Ativação de opção de reinício rápido do SAP HANA	Serviços padrão		n/a	n/a
156	HANA_1.1.42	Desativação de opção de reinício rápido do SAP HANA	Serviços padrão		n/a	n/a
157	HANA_1.1.43	Instala ou Atualiza os plug-ins do HANA	Serviços padrão	Usado para instalação ou atualização de plug-ins do HANA no banco de dados HANA selecionado.	n/a	n/a
158	HANA_1.1.44	Configuração do sistema (nível de SO) para ativar SSL/TLS no HANA	Serviços padrão		n/a	n/a

159	HANA_1.1.45	Atualização de dados de teste	Serviço adicional	Copia dados de aplicação baseados em business objects de produção (PRD) para ambiente não produtivo para fins de teste. A versão mínima exigida do software é o S/4HANA 2023.	n/a	n/a
160	HANA_1.1.46	Gerenciamento de carga de trabalho	Serviços padrão	A configuração da classe de carga de trabalho deve ser executada pelo Cliente. No entanto, o Cliente pode solicitar que o Provedor de Serviços realize essa tarefa; o Cliente deve fornecer a configuração, os limites e os valores na solicitação de serviço.	n/a	n/a
161	HANA_1.1.47	Serviços de migração - Database Migration Option (DMO)	Serviço adicional	É necessária infraestrutura adicional que deve ser solicitada separadamente. (Anteriormente banco de dados SAP ASE para banco de dados SAP HANA – migração no local)	n/a	n/a
162		**SAP HANA XS**				
163	HANA_1.2.01	Manutenção de parâmetros de configuração técnica para SAP HANA XS baseado em padrões e recomendações SAP	Serviços padrão		n/a	n/a
164	HANA_1.2.02	Manutenção de configurações de tempo de execução da aplicação	Serviços padrão		n/a	n/a
165	HANA_1.2.03	Gerenciamento de relações confiáveis	Serviços padrão		n/a	n/a
166	HANA_1.2.04	Manutenção de provedores SAML	Serviços padrão		n/a	n/a
167	HANA_1.2.05	Manutenção de configurações do servidor SMTP	Serviços padrão		n/a	n/a
168	HANA_1.2.06	Manutenção do acesso HTTP ao SAP HANA	Serviços padrão		n/a	n/a
169	HANA_1.2.08	Manutenção de ferramentas de self-service do usuário	Serviços padrão		n/a	n/a
170	HANA_1.2.09	Programação de jobs XS	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
171	HANA_1.2.11	Manutenção de rastreamentos HTTP para aplicações SAP HANA XS	Serviços padrão		n/a	n/a
172		**SAP HANA XSA**	**O SAP HANA XSA é um componente técnico separado e não faz parte da instalação padrão de um banco de dados SAP HANA; o SAP HANA XSA precisa ser explicitamente incluído/definido no escopo, no contrato inicial ou em um Pedido de modificação (CR) subsequente.**			
173	HANA_1.9.01	Instalação com o servidor do SAP HANA	Serviços opcionais		n/a	n/a
174	HANA_1.9.02	Instalação de componentes XSA como add-on para servidor já instalado do SAP HANA	Serviços opcionais		n/a	n/a
175	HANA_1.9.04	Instalação/configuração do XSA para desenvolvimento no SAP HANA no lado do cliente	Tarefas excluídas		n/a	n/a
176	HANA_1.9.05	Configuração da ferramenta XS-CLI para desenvolvimento no SAP HANA	Tarefas excluídas		n/a	n/a
177	HANA_1.9.06	Gerenciamento de usuários para desenvolvimento no SAP HANA	Tarefas excluídas		n/a	n/a
178	HANA_1.9.07	Monitoramento de serviços XSA e respectivas aplicações	Serviços padrão	O super conjunto será incluído no monitoramento, se selecionado.	n/a	n/a
179	HANA_1.9.08	Configuração do banco de dados lógico (registrar banco de dados de tenant)	Serviços padrão		n/a	n/a
180	HANA_1.9.10	Backup e restauração de arquivos específicos do XSA	Serviços padrão		n/a	n/a
181	HANA_1.9.11	Configuração do Web Dispatcher para aplicações instaladas pelo provedor de serviços e construídas pelos clientes	Serviços padrão		n/a	n/a
182	HANA_1.9.13	Suporte a aplicações criadas pelo cliente	Tarefas excluídas		n/a	n/a
183	HANA_1.9.14	Monitoramento de disponibilidade de aplicações criadas pelo cliente	Tarefas excluídas		n/a	n/a
184	HANA_1.9.15	Backup de aplicações personalizadas se armazenamento em sistema de arquivos é usado	Serviços padrão		n/a	n/a
185	HANA_1.9.16	Restauração de aplicações criadas pelo cliente usando armazenamento em sistema de arquivos, desde que o backup tenha sido ativado antes	Serviços padrão		n/a	n/a
186	HANA_1.9.17	Verificação de tarefas pós-restauração e conexão de aplicações personalizadas	Tarefas excluídas		n/a	n/a
187	HANA_1.9.19	Upgrade de XSA	Serviços padrão	Inclui add-ons.	n/a	n/a
188	HANA_1.9.20	Atividades específicas do cliente antes e depois de upgrades do XSA	Tarefas excluídas		n/a	n/a
189		**SAP HANA: Smart Data Integration (antigo EIM – Enterprise Information Management)**	**Recurso estendido além do escopo de serviço padrão.**			
190	TO_HANA_SDI_1.1.01	Ativação do servidor de provisionamento de dados	Serviços padrão	O Servidor de Provisionamento de Dados é um processo nativo do SAP HANA. Criado como variante de “index server”, é executado no cluster do SAP HANA, gerenciado e monitorado como outros serviços do SAP HANA. O servidor de provisionamento de dados é instalado com o servidor do SAP HANA, mas precisa ser ativado.	n/a	n/a
191	TO_HANA_SDI_1.1.02A	Instalação, configuração e registro dos agentes de provisionamento de dados	Serviços padrão	Fornecido para DP Agents como parte do contrato/SOW/formulário de pedido e/ou para DP Agents que foram adicionados com um pedido de modificação contratual. Para DP Agents adicionais, consulte TO_HANA_SDI_1.1.02. Nota: o registro do agente é responsabilidade do Cliente para o HANA como destino em um cenário de implementação do SAP BTP.	n/a	n/a

192	TO_HANA_SDI_1.1.02	Instalação, configuração e registro dos agentes de provisionamento de dados - agentes adicionais	Serviços opcionais	Para agentes DP adicionais. Solicitado para configuração de nível adicional ou de alta disponibilidade (HA). Nota: o registro do agente é responsabilidade do Cliente para o HANA como destino em um cenário de implementação do SAP BTP.	n/a	n/a
193	TO_HANA_SDI_1.1.04	Configuração do SDQ (Smart Data Quality, Qualidade de Dados Inteligentes)	Serviços opcionais	Implementação do SDQ, download do pacote Address e Data Cleansing do SAP Service Market Place e configuração do Servidor do SAP HANA. O acesso SFTP será configurado para que o cliente possa carregar os diretórios de endereços por conta própria.	n/a	n/a
194	TO_HANA_SDI_1.1.05	Configuração do Agile Data Preparation (ADP)	Serviços padrão	O ADP exige a implementação e configuração de SDQ, ESS e HRF com os respectivos usuários e autorizações.	n/a	n/a
195	TO_HANA_SDI_1.1.06	Administração do Agile Data Preparation (ADP)	Serviços empacotados	Configuração de opções de exportação, vencimento de planilhas, recursos de senha, ambientes de trabalho de depósito e tamanho e políticas de filas.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
196	TO_HANA_SDI_1.1.07	Configuração de replicações, federação e transformações	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
197	TO_HANA_SDI_1.1.08	Backup de jobs FlowGraph	Tarefas excluídas	O cliente pode usar a interface de aplicativo da Web do SAP SDI e/ou catálogo/blocos do SDI Fiori para esta tarefa.	n/a	n/a
198	TO_HANA_SDI_1.1.09	Backup de tarefas de replicação	Tarefas excluídas	O cliente pode usar a interface de aplicativo da Web do SAP SDI e/ou catálogo/blocos do SDI Fiori para esta tarefa.	n/a	n/a
199	TO_HANA_SDI_1.1.10	DP Agent – Configuração de alta disponibilidade	Serviços opcionais	O DP Agent pode ser configurado no modo de Alta Disponibilidade pela introdução do grupo de agentes, composto por instâncias adicionais do agente (não disponíveis para conexões do SAP HANA na nuvem de destino); incluído apenas se explicitamente mencionado no contrato,	n/a	n/a
200	TO_HANA_SDI_1.1.11	Implementação de adaptadores padrão com SAP HANA	Serviços padrão	Consulte o guia de SDI no SAP Help Portal para obter uma lista de adaptadores padrão e personalizados fornecidos com a instalação do DP Agent.	n/a	n/a
201	TO_HANA_SDI_1.1.12	Implementação de adaptadores personalizados com SAP HANA	Serviços padrão	Consulte o guia de SDI, no SAP Help Portal, para obter uma lista de adaptadores padrão e personalizados.	n/a	n/a
202	TO_HANA_SDI_1.1.13	Monitoramento de tarefas de provisionamento de dados e subscrições remotas	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
203	TO_HANA_SDI_1.1.14	Processamento de exceções de subscrições remotas	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
204	TO_HANA_SDI_1.1.15	Reconexão do DP Agent	Serviços padrão	Desconexão do agente do banco de dados HANA de destino atual e registro com um novo agente. As atividades relacionadas ao adaptador (iniciar, parar) são de responsabilidade do Cliente.	n/a	n/a
205		**Captura e reprodução**	**Recurso estendido além do escopo de serviço padrão.**			
206	TO_HANA_CR_1.1.01	Preparação de captura no sistema de origem	Serviços opcionais	Importação de unidades de entrega, configuração de usuários e funções.	n/a	n/a
207	TO_HANA_CR_1.1.02	Início da captura	Serviços opcionais	O cliente deve garantir que haja capacidade suficiente para armazenamento de captura da carga de trabalho; extensões de capacidade requerem CR (pedido de modificação).	n/a	n/a
208	TO_HANA_CR_1.1.03	Replay de configuração no sistema de destino	Serviços opcionais	Importação de unidades de entrega, configuração de usuários e funções.	n/a	n/a
209	TO_HANA_CR_1.1.04	Configuração do serviço reprodutor	Serviços opcionais	Configuração do serviço reprodutor.	n/a	n/a
210	TO_HANA_CR_1.1.05	Pré-processamento e reprodução no sistema de destino	Serviços opcionais		n/a	n/a
211		**SAP HANA: acelerador para SAP ASE (AFA)**	**Será descontinuado até 2027.**			
212		**Configuração operacional**				
213	TO_AFA_1.1.01	Instalação do pacote de acelerador para SAP ASE	Serviços padrão	O pacote SAP HANA – AFA é instalado no nó de banco de dados SAP HANA.	n/a	n/a
214	TO_AFA_1.1.02	Adição de acelerador para host ASE	Serviços padrão	Adição do acelerador ao host ASE Para configurações de multi-locatário, os nós AFA são adicionados exclusivamente a cada BD de locatário.	n/a	n/a
215	TO_AFA_1.1.03	Instalação e configuração de SAP Replication Server	Serviços padrão	O SAP Replication Server é necessário quando os dados são replicados de um servidor de origem SAP ASE OLTP para o servidor de destino do SAP HANA. Dependendo da localização do servidor SAP ASE OLTP instalado, ou seja, no local ou na estrutura em nuvem, o servidor de replicação pode ser instalado como um servidor gerenciado.	n/a	n/a
216	TO_AFA_1.1.04	Autorização – Configuração	Serviços padrão	Ativação do Accelerator para funções ASE, privilégios e acesso a objetos para monitoramento e operações Provisionamento de usuários e funções específicas.	n/a	n/a
217	TO_AFA_1.1.05	Ativar otimização de pushdown	Serviços padrão	A otimização de pushdown AFA é ativada nos nós AFA.	n/a	n/a
218	TO_AFA_1.1.06	Importação de unidades de entrega	Serviços padrão	Importação de cenário multi-container em SAP HANA. Essa tarefa só é necessária na configuração de MDC.	n/a	n/a
219	TO_AFA_1.1.07	Configuração do pacote Multi-locatário	Serviços padrão	Configuração e definição de nós AFA para cada banco de dados de locatário, incluindo inicialização de serviço, acesso a cockpit, unidades de entrega e verificação.	n/a	n/a
220	TO_AFA_1.1.08	Configuração de acesso HTTP para MDC (Multi Database Containers)	Serviços padrão	Configuração de acesso HTTP para contêineres de bancos de dados multi-locatários, para acesso e monitoramento de cockpit do HANA. Observação: essa tarefa não é necessária se o acesso HTTP já está configurado na definição de MDC existente.	n/a	n/a

221	TO_AFA_1.1.09	Instalação e configuração de alta disponibilidade	Serviços opcionais	Instalação e configuração de alta disponibilidade envolvendo banco de dados de locatário único e multi-locatário, incluindo a configuração de grupo de ETS; apenas se os nós em standby fizerem parte do desenho da estrutura no contrato.	n/a	n/a
222		**SAP ASE AFA - Outros serviços**				
223	TO_AFA_1.2.02	Replicação de dados para Accelerated Reporting	Tarefas excluídas	Configuração de replicação de dados OLTP no ASE para banco de dados SAP HANA. Identificação e configuração dos objetos de banco de dados a serem replicados.	n/a	n/a
224	TO_AFA_1.2.03	Monitoramento do acelerador para instruções de pushdown do ASE	Tarefas excluídas	Monitoramento do acelerador para objetos ASE, incluindo instruções de push-down, usando cockpits do SAP HANA.	n/a	n/a
225		**Ampliação do armazenamento nativo do SAP HANA (NSE)**	**A NSE está habilitada por padrão em sistemas que executam o HANA 2.0 SP04 ou posterior. O Cliente é responsável por avaliar e solicitar espaço em disco adicional para armazenamento persistente. O armazenamento adicional de dados intermediários deve ser incluído como parte do contrato ou adicionado como parte de um CR (Pedido de modificação).**			
226	TO_NSE_1.1.01	Modificação do tamanho do cache de buffer	Serviços padrão	Não inclui o cálculo do tamanho de cache de buffer adequado; o Cliente deve fornecer o tamanho de cache de buffer. CR (Pedido de modificação) necessário se for preciso o armazenamento adicional.	n/a	n/a
227		**Configuração de alta disponibilidade do Pacemaker**	**Sujeito à avaliação e validação por arquitetos de solução, caso a caso. Serviço opcional/Pedido de modificação (CR) necessário para acordo de nível de serviços (SLA).**			
228	TO_HANA_PM_1.1.01	Instalação do pacote de cluster SUSE (Pacemaker)	Serviços opcionais	Para HANA 2.0 ou servidores de aplicação SAP NetWeaver.	n/a	n/a
229	TO_HANA_PM_1.1.01 A	Conversão do sistema não Pacemaker em sistema baseado em Pacemaker	Serviços opcionais	A conversão do sistema existente em Pacemaker combina todas as atividades para reestruturar o sistema para a arquitetura de destino do Pacemaker HA e a instalação/configuração do Pacemaker de acordo com os padrões do Provedor de serviços. A conversão é executada durante uma janela de tempo de inatividade fornecida pelo Cliente. Como pré-requisito, o Cliente precisa solicitar toda a infraestrutura necessária para a implementação do sistema Pacemaker/HA de destino, bem como os pacotes de Pacemaker relacionados (SBD, Cluster e Majority Maker, se necessário). Pedido de modificação obrigatório.	n/a	n/a
230		**C2 – Gerenciamento de banco de dados**	**Com exceção do SAP HANA e Sybase IQ, que são descritos nas respectivas seções.**			
231		**Operações de banco de dados**				
232	DB_1.1.17	Fornecer recomendações sobre gerenciamento de release de banco de dados	Serviços padrão	O provedor de serviços fornecerá orientação sobre releases de banco de dados recomendados com base na experiência operacional e nas informações fornecidas pelo SAP Product Development.	n/a	n/a
233	DB_1.1.19	Monitoramento do consumo de recursos do banco de dados (memória, CPU, armazenamento) para detecção de problemas nas operações técnicas	Serviços padrão	A tarefa de análise dos resultados contribui para gerenciamento da capacidade; recomendações quanto à otimização podem ser obtidas também nos serviços SAP Enterprise Support.	n/a	n/a
234	DB_1.1.02	Execução de extensões do banco de dados para aumentar a capacidade do banco de dados	Serviços padrão	O aumento do consumo será cobrado de acordo com as cláusulas contratuais e pode ser um pré-requisito para essa tarefa.	n/a	n/a
235	DB_1.1.20	Monitoramento de problemas técnicos no banco de dados; análise e correção de falhas técnicas do banco de dados	Serviços padrão		n/a	n/a

236	DB_1.1.24	Solução de problemas no sistema, por exemplo, transações bloqueadas, para resolver problemas e normalizar as operações do banco de dados	Serviços padrão		n/a	n/a
237	DB_1.1.05	Programação periódica dos coletores de estatísticas dos bancos de dados para geração de dados estatísticos de desempenho	Serviços padrão		n/a	n/a
238	DB_1.1.06	Execução da reorganização para remover a fragmentação do banco de dados	Serviços padrão		n/a	n/a
239	DB_1.1.07	Atualização de parâmetros de banco de dados – estáticos e dinâmicos	Serviços padrão	Com base nas recomendações e padrões do fornecedor.	n/a	n/a
240	DB_1.1.21	Início/interrupção do banco de dados	Serviços padrão		n/a	n/a
241	DB_1.1.11	Execução de upgrades de software do banco de dados	Serviços padrão	Fluxo do processo - informações adicionais disponíveis. Pode ser pedido como parte de um "Serviço em pacote".	n/a	n/a
242	DB_1.1.12	Aplicação de patches ao banco de dados	Serviços padrão	Fluxo do processo - informações adicionais disponíveis. Pode ser pedido como parte de um "Serviço em pacote".	n/a	n/a
243	DB_1.1.13	Realização de backups de banco de dados (backups regulares de banco de dados e de logs)	Serviços padrão	Conforme política de backup.	n/a	n/a

244	DB_1.1.14	Restauração e recuperação do banco de dados após problemas técnicos	Serviços padrão		n/a	n/a
245	DB_1.1.22	Execução de verificação de consistência do banco de dados (DBCC)	Serviços padrão		n/a	n/a
246	DB_1.1.25	Criação de índices para tabelas de aplicação	Serviços padrão		n/a	n/a
247	DB_1.1.26	Redução do banco de dados	Serviço adicional	Válido apenas para Sybase ASE.	n/a	n/a
248	HANA_1.1.11B	Gerenciamento de instância de aplicação em modo de espera para aumentar a disponibilidade	Serviços padrão	Executado apenas para sistemas de produção; somente se os bancos de dados dedicados de reserva estiverem explícita e contratualmente especificados como parte da solução. Não incluso no escopo para configurações de nós múltiplos. Os testes de failover não são executados regularmente por sistema.	n/a	n/a
249		**Banco de dados SAP ASE**				
250	DB_1.1.18	Implementação da criptografia em um banco de dados SAP ASE já instalado na nuvem	Serviços padrão	Tempo de inatividade desnecessário.	n/a	n/a
251	HANA_1.1.11A	Gerenciamento de bancos de dados de reserva (replicação do sistema ASE) para alta disponibilidade	Serviços padrão	Executado apenas para sistemas de produção; somente se os bancos de dados dedicados de reserva estiverem explícita e contratualmente especificados como parte da solução. Não incluso no escopo para configurações de nós múltiplos. Os testes de failover não são executados regularmente por sistema.	n/a	n/a
252		**IBM Db2**				
253	DB_DB2_1.1.01	Instalação e/ou atualização do client Db2	Serviços padrão		n/a	n/a
254	DB_DB2_1.1.02	Implementação da criptografia do banco de dados Db2 no banco de dados Db2 já instalado durante as operações	Serviços padrão	Ativar criptografia nos sistemas em operação. Tempo de inatividade necessário para reinstalação de banco de dados; o potencial consumo adicional de armazenamento está sujeito a um CR (pedido de modificação).	n/a	n/a
255	DB_DB2_1.1.03	Implementação da criptografia do banco de dados Db2 no banco de dados Db2 já instalado durante o build	Serviços padrão	A criptografia é ativada na criação do sistema somente quando solicitada.	n/a	n/a
256	DB_DB2_1.1.04	Gerenciamento de bancos de dados de reserva (replicação do sistema Db2) para alta disponibilidade	Serviços padrão	Executado apenas para sistemas de produção; somente se os bancos de dados dedicados de reserva estiverem explícita e contratualmente especificados como parte da solução. Não incluso no escopo para configurações de nós múltiplos. Os testes de failover não são executados regularmente por sistema.	n/a	n/a
257	DB_DB2_1.1.05	Gerenciamento de bancos de dados de reserva (replicação de sistema Db2) para recuperação de desastres (DR)	Serviços padrão	Recuperação de desastres é um serviço opcional e só será fornecido no serviço gerenciado se ele fizer parte do contrato/SOW/Formulário de pedido e/ou for adicionado com um Pedido de modificação.	n/a	n/a
258	DB_DB2_1.1.06	Integração do sistema Db2 no cockpit DBA	Serviços padrão		n/a	n/a
259	DB_DB2_1.1.07	Verificação do crescimento das tabelas e recomendações para arquivamento ou reorganização	Tarefas excluídas		n/a	n/a
260	DB_DB2_1.1.08	Reorganização de tabelas (execução técnica)	Serviços padrão	Reorganização automática de tabelas efetuada por meio de jobs agendados. Solicitações adicionais podem ser feitas via DB_DB2_1.09.	n/a	n/a
261	DB_DB2_1.1.09	Reorganização de tabelas (execução técnica) – Solicitações adicionais	Serviço adicional	Usado em solicitações adicionais para DB_DB2_1.08. Qualquer reorganização de tabela adicional a ser efetuada manualmente, além das agendadas para reorganização automática via job.	n/a	n/a
262	DB_DB2_1.1.10	Testes periódicos de procedimentos de backup/restauração	Serviços padrão	Esta tarefa não pode ser solicitada por clientes. Esta tarefa é utilizada para verificar procedimentos e disponibilidade operacional; o teste não é executado para cada sistema individual, mas para cenários representativos.	n/a	n/a
263	DB_DB2_1.1.11	Criação de tablespace	Serviços padrão	Layout de tablespace criado inicialmente durante o build do sistema.	n/a	n/a
264	DB_DB2_1.1.12	Criação de tablespace adicional e/ou movimento de tabela (execução técnica)	Serviço adicional	Usado para solicitar qualquer modificação no layout do tablespace e na nova configuração de tablespace. As modificações devem ser decididas e fornecidas pelo cliente. Tabelas a serem movidas devem ser decididas e fornecidas pelo cliente.	n/a	n/a

265	DB_DB2_1.1.13	Armazenamento de dados: chaves de criptografia específicas do BD	Serviços padrão	Backup e manutenção da keystore	n/a	n/a
266	DB_DB2_1.1.14	Modificação: chaves de criptografia específicas do BD	Serviços padrão	Modificar as chaves mediante solicitação do cliente.	n/a	n/a
267	DB_DB2_1.1.15	Usuários, funções e permissões para usuários técnicos e de administração do BD necessários para operações regulares	Serviços padrão		n/a	n/a
268		**D – Operações técnicas centrais**				
269		**Instalação do sistema**				
270	BASIC_1.8.01	Instalação da estrutura de soluções em nuvem especificada no contrato de nuvem, com base nos padrões e melhores práticas da SAP	Serviços padrão	Se um sistema de cliente totalmente novo for configurado como cópia homogênea (sem mudança de plataforma de banco de dados) de um sistema de cliente já residente na nuvem, os respectivos empenho e custos serão cobertos pela configuração geral e não haverá custo adicional para uma "cópia do sistema". Os sistemas de origem que não residem na nuvem não são abordados por este comentário e são cobertos pelo serviço de integração e migração em nuvem contratado separadamente.	n/a	n/a
271	BASIC_1.8.25	Reinstalação do sistema da SAP após a transferência do sistema	Serviço adicional	O cliente pode solicitar um rebuild do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço se refere apenas ao trabalho realizado e não inclui a mudança de infraestrutura necessária. O serviço não será aplicável se uma infraestrutura nova ou alterada for necessária, pois isso exigiria um pedido de modificação. Alguns exemplos em que esse identificador é utilizado incluem a modificação do endereço IP ou do SID do sistema existente, a modificação do tipo de implementação de Greenfield para Brownfield ou vice-versa etc.	n/a	n/a
272	BASIC_1.8.25_A	Rebuild do sistema – SAP NetWeaver e outras soluções baseadas em banco de dados (por exemplo, greenfield/esqueleto SAP S/4HANA, SAP BW, SAP CRM, SAP BusinessObjects (BOBJ) etc.)	Serviço adicional	O cliente pode solicitar um rebuild do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço se refere apenas ao trabalho realizado e não inclui a mudança de infraestrutura necessária. O serviço não será aplicável se uma infraestrutura nova ou alterada for necessária, pois isso exigiria um pedido de modificação.	n/a	n/a
273	BASIC_1.8.25_B	Rebuild do sistema – Desmontar componentes menores (soluções não BD, por exemplo, DNS, Web Dispatcher, Cloud Connector etc.)	Serviço adicional	O cliente pode solicitar um rebuild do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço se refere apenas ao trabalho realizado e não inclui a mudança de infraestrutura necessária. O serviço não será aplicável se uma infraestrutura nova ou alterada for necessária, pois isso exigiria um pedido de modificação.	n/a	n/a
274	BASIC_1.8.25_C	Rebuild do sistema – Desmontar SAP Solution Manager (SOLMAN)Solman – greenfield e/ou brownfield	Serviço adicional	O cliente pode solicitar um rebuild do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço se refere apenas ao trabalho realizado e não inclui a mudança de infraestrutura necessária. O serviço não será aplicável se uma infraestrutura nova ou alterada for necessária, pois isso exigiria um pedido de modificação.	n/a	n/a
275	BASIC_1.8.25_D	Rebuild do sistema – Desmontagem e/ou refazer do zero o launchpad do SAP Fiori, o TMS e/ou a configuração da Adobe	Serviço adicional	O cliente pode solicitar um rebuild do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço se refere apenas ao trabalho realizado e não inclui a mudança de infraestrutura necessária. O serviço não será aplicável se uma infraestrutura nova ou alterada for necessária, pois isso exigiria um pedido de modificação.	n/a	n/a
276	BASIC_1.8.25_E	Rebuild do sistema – Desmontagem e/ou refazer do zero a aplicação de melhores práticas ou implementação EML/MC	Serviço adicional	O cliente pode solicitar um rebuild do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço se refere apenas ao trabalho realizado e não inclui a mudança de infraestrutura necessária. O serviço não será aplicável se uma infraestrutura nova ou alterada for necessária, pois isso exigiria um pedido de modificação.	n/a	n/a
277	BASIC_1.8.25_F	Implementação de solução de modelo SAP após build inicial	Serviço adicional	O cliente pode solicitar um rebuild do sistema apenas na infraestrutura existente. Este serviço se refere apenas ao trabalho realizado e não inclui a mudança de infraestrutura necessária. O serviço não será aplicável se uma infraestrutura nova ou alterada for necessária, pois isso exigiria um pedido de modificação.	n/a	n/a
278	BASIC_1.8.02	Configuração técnica (pós-processamento de instalação) de sistemas instalados (por exemplo, programação de jobs padrão, backup, etc.)	Serviços padrão	O escopo é determinado por este documento de Roles & Responsibilities.	n/a	n/a
279	BASIC_1.8.27	Atualizar licença para solução de software gerenciado	Serviços padrão	Atualizar os números de instalação e a licença correspondente do sistema ABAP ou Java com qualquer banco de dados ou banco de dados HANA independente.	n/a	n/a
280	BASIC_1.8.15	Configuração técnica básica dos sistemas SAP BW/4HAHA	Serviços padrão	Somente para configurações Greenfield do ABAP.	n/a	n/a
281	BASIC_1.8.23	Instalação de sistema pré-configurado a partir de uma solução modelo fornecida pela SAP em uma estrutura de sistema (esqueleto) na nuvem	Serviços padrão	Este serviço realiza a restauração de um modelo fornecido pela SAP adquirido em uma estrutura de sistema (esqueleto) na nuvem. A criação do modelo não está incluída neste serviço. O serviço deve ser solicitado durante a fase de provisionamento inicial. As solicitações de solução modelo recebidas após a entrega inicial dos sistemas envolvem custos de serviço adicionais. A validação da compatibilidade de diferentes modelos fornecidos pela SAP não está incluída neste serviço. A infraestrutura de destino subjacente deve ser dimensionada corretamente e adequada para o sistema pré-configurado. No caso da imagem do SAP Cloud Appliance Library (CAL), a imagem só pode ser usada para configurar o sistema sandbox.	n/a	n/a
282	BASIC_1.5.01	Personalização e configuração, manutenção, suporte e resolução de problemas das aplicações	Serviços empacotados	O provedor de serviços fornece sistemas configurados tecnicamente no nível de plataforma (por exemplo, SAP NetWeaver) e prontos para serem operados. Qualquer solução (por exemplo, SAP BW, SAP CRM, SAP EP) ou tarefa de configuração específica do cliente não está incluída e deve ser executada pelo cliente.	Gerenciamento de aplicações, CAS para SAP Business Data Cloud	F1,C2
283	BASIC_1.8.03	Integração de sistemas instalados no ambiente de operações em nuvem	Serviços padrão	Executado 1 (uma) vez para cada sistema totalmente novo. Se a configuração inicial for uma migração, será incluída1 (uma) execução de teste adicional do sistema de produção(PRD). Se a configuração inicial for uma conversão para o S/4HANA, serão incluídas 2 (duas) execuções de teste adicionais: 1 (uma) para um sistema não produtivo (QAS, DEV etc.) e 1 (uma) para o sistema produtivo (PRD). Se a execução de teste não for utilizada para um sistema não produtivo, ela pode ser utilizada para um sistema produtivo com cronograma de não-produtivos. As execuções de teste adicionais estão disponíveis como um serviço faturável.	n/a	n/a
284	BASIC_1.8.03A	Integração de sistemas instalados no ambiente de operações em nuvem – solicitações de execução de teste adicional	Serviço adicional	Para solicitações de execução de teste adicional, conforme descrito em BASIC_1.8.03. Para Brownfield, pós-processamento em execução de testes de Software PROD, no modo cutover (24x7). Teste simulado PRD adicional no modo cutover e/ou upgrade do SAP Enterprise Cloud Services após o processamento de um sistema não PRD (DEV/QAS) para execução no modo cutover.	n/a	n/a

285	BASIC_1.8.04	Ativação do monitoramento do sistema	Serviços padrão	Configurar somente monitoramento técnico de componentes do sistema. Não inclui monitoramento de soluções, configuração do cliente, interfaces, conexões e trabalhos que podem ser cobertos por serviços adicionais.	n/a	n/a
286	BASIC_1.8.22A	Download de dados de armazenamento BLOB (objeto grande binário) para o servidor gerenciado	Serviços padrão	Usado para copiar dados do sistema on-premise para um servidor de destino no ambiente gerenciado. Transferência de dados do armazenamento em nuvem (por exemplo, BLOB, S3, GCP) para servidor gerenciado durante a integração.	n/a	n/a
287	BASIC_1.8.20	Fornece suporte especial ao cliente durante a integração inicial - geral	Serviço adicional	Dependendo do escopo e da abordagem do projeto de integração, os clientes podem precisar de assistência técnica. Por exemplo, sempre que for necessário o acesso ao SO, esse tipo de suporte à integração pode ser fornecido por meio deste item do documento.	n/a	n/a
288	BASIC_1.8.20A	Fornece suporte especial ao cliente durante a integração inicial – Serviço Brownfield Post-Migration Downtime Optimization	Serviço adicional	Sujeito a avaliação e aprovação do Provedor de Serviços e fornecido caso a caso. Prazo de entrega de dois (2) meses necessário. Otimiza atividades e cronogramas de pós-processamento executadas durante a pós-migração. Reduz o tempo de inatividade dos negócios usando o paralelismo em atividades manuais. Inclui: 1) Análise de atividades pós-migração para identificar áreas que podem ser otimizadas, resultando em redução do tempo de inatividade (Downtime) necessário para migrações típicas; 2) Onde aplicável, implementação de recursos adicionais para execução de atividades manuais pós-migração; 3) Atividades pré-organizadas que podem reduzir o número de itens de ação necessários durante a execução do pós-processamento.	n/a	n/a
289	BASIC_1.8.20_HC	Hypercare – serviço de salvaguarda do projeto	Serviço adicional	O pacote de serviços do Hypercare aprimorado ajuda a salvaguardar fases críticas do ciclo de vida da solução e fornece um conjunto sólido e definido de serviços e verificações para dar suporte aos clientes durante os períodos críticos do projeto, como go-live, transferência das operações empresariais, migrações etc. Consulte o documento de descrição do serviço separado para obter detalhes. É necessário prazo mínimo de antecedência de 10 (dez) dias úteis.	n/a	n/a
290	BASIC_1.8.20_NPA	Direito ativo para suporte de fim de semana de sistemas não produtivos – configuração inicial do sistema	Serviço adicional	Disponibilidade do serviço e solicitação a ser validada com o Provedor de serviços. Usado para configuração do sistema de contrato original/inicial. O cliente pode solicitar isso durante o contrato inicial.	n/a	n/a
291	BASIC_1.8.20_SRA	Aceleração de solicitação de serviços	Serviço adicional	Serviço para salvaguardar fases críticas do ciclo de vida de uma solução de serviço executando uma série de verificações e rotinas de monitoramento durante e após a entrega do serviço. Este serviço aborda solicitações do cliente para uma redução significativa dos tempos de processamento da solicitação de serviços.	n/a	n/a
292	BASIC_1.8.20_SRA_1	Aceleração de solicitação de serviços – Opção 1: 5 dias úteis - NÃO inclui solicitações de serviço de fim de semana	Serviço adicional	Serviço para salvaguardar fases críticas do ciclo de vida de uma solução de serviço executando uma série de verificações e rotinas de monitoramento durante e após a entrega do serviço. Este serviço aborda solicitações do cliente para uma redução significativa dos tempos de processamento da solicitação de serviços.	n/a	n/a
293	BASIC_1.8.20_SRA_2	Aceleração de Solicitação de Serviço – Opção 2: 5 dias úteis e fim de semana - 24/7 horas	Serviço adicional	Serviço para salvaguardar fases críticas do ciclo de vida de uma solução de serviço executando uma série de verificações e rotinas de monitoramento durante e após a entrega do serviço. Este serviço aborda solicitações do cliente para uma redução significativa dos tempos de processamento da solicitação de serviços.	n/a	n/a
294	BASIC_1.8.05	Configurar conexão relacionada à aplicação com sistemas técnicos gerenciados pelo cliente	Serviços empacotados	Criar conexões com sistemas satélite.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
295	BASIC_1.8.14	Implementação do SAP Best Practices e de pacotes similares	Serviços padrão	O cliente deve informar à SAP sobre a necessidade de ativação do pacote Best Practices (BP) durante o provisionamento inicial ou, então, o business client existente será sobregravado pela nova cópia de client emitida a partir da ativação do Best Practices. O cliente é responsável pela definição/seleção de negócio do Best Practices do país selecionado fornecendo o respectivo questionário preenchido. A ativação do BP está restrita a um único país neste serviço. A ativação do BP só pode ser solicitada uma vez por estrutura de sistema. Todas as personalizações, necessárias após a ativação do conteúdo do Best Practices para atender às necessidades distintas dos cenários de Best Practice não fazem parte deste serviço. A implementação do "Best Practices for SAP S/4HANA" inclui a ativação das funções empresariais necessárias no client 000, o provisionamento de um client com a alternativa de configuração desejada e a ativação dos itens de escopo do Best Practice nos sistemas (se solicitado no questionário do Best Practice respondido pelo cliente). A importação e ativação de itens de escopo do Best Practice, se solicitada durante o build do sistema, ocorre após a transferência do sistema para o cliente. A ativação técnica do Fiori será feita no client (re)criado. Este serviço não cobre a ativação dos SAP Fiori Apps correspondentes.	n/a	n/a
296	BASIC_1.8.14A	Implementação do SAP Best Practices e de pacotes similares para outros países	Serviços empacotados	O cliente deve informar à SAP sobre a necessidade de ativação do pacote Best Practices (BP) durante o provisionamento inicial ou, então, o business client existente será sobregravado pela nova cópia de client emitida a partir da ativação do Best Practices. O cliente é responsável pela definição/seleção de negócio do Best Practices do país selecionado fornecendo o respectivo questionário preenchido. A ativação do BP está restrita a um único país por solicitação somente neste serviço. A ativação do BP só pode ser solicitada uma vez por estrutura de sistema. Todas as personalizações, necessárias após a ativação do conteúdo do Best Practices para atender às necessidades distintas dos cenários de Best Practice não fazem parte deste serviço. A implementação do "Best Practices for SAP S/4HANA" inclui a ativação das funções empresariais necessárias no client 000, o provisionamento de um client com a alternativa de configuração desejada e a ativação dos itens de escopo do Best Practice nos sistemas (se solicitado no questionário do Best Practice respondido pelo cliente). A importação e ativação de itens de escopo do Best Practice, se solicitada durante o build do sistema, ocorre após a transferência do sistema para o cliente. A ativação técnica do Fiori será feita no client (re)criado. Este serviço não cobre a ativação dos SAP Fiori Apps correspondentes.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1

297	BASIC_1.8.14B	Ativação da empresa modelo para SAP Business Suite (antigo SAP Standard Content – SSC)	Serviços opcionais	Anteriormente conhecido como SAP Standard Content (SSC). O Cliente deve informar o provedor de serviços sobre o escopo necessário para a ativação de um ou mais pacotes de empresa modelo oferecidos no pacote de empresa modelo para o SAP Business Suite usando as instruções na nota SAP 3631601. Será fornecida uma cópia do banco de dados - o Cliente é responsável por instalar a cópia do banco de dados. A SAP recomenda instalar a cópia do BD em um sandbox novo/limpo. As condições e os pacotes disponíveis são explicados na nota SAP 3631601.	n/a	n/a
298	BASIC_1.8.19	Configuração da ajuda online da SAP (instalação local)	Serviços padrão	Uma (1) vez por sistema; sujeito a pedido de modificação (CR) contratual para cobrir maior consumo de infraestrutura e adição de esforços administrativos.	n/a	n/a
299	BASIC_1.8.21	Instalação de drivers ODBC para conectar-se a bancos de dados externos	Serviços padrão	No SLT/HANA, SDS/BOBJ: o cliente precisa fornecer o software necessário, incluindo os direitos de uso adequados para a instalação na nuvem, e as especificações para a conexão exigida (por exemplo, SSL/TLS).	n/a	n/a
300	BASIC_1.8.12	O aumento da capacidade do sistema por meio da adição de componentes (nós, servidores de aplicação, etc.) ou da mudança do sistema existente para uma infraestrutura mais ampla (por exemplo, um servidor de banco de dados maior) exige mudanças na infraestrutura	Serviços opcionais	Pedido de modificação (CR) contratual necessário para refletir um consumo maior de infraestrutura; sujeito a valores de serviço adicionais Se isso se tratar apenas de uma mudança de tipo de software ou configuração, a tarefa BASIC_1.8.12A deve ser utilizada.	n/a	n/a
301	BASIC_1.8.10	Transferência de dados do provedor de serviços para o cliente – uma vez	Serviços padrão	Entregue uma (1) vez por período de duração do contrato como parte do processo de desligamento/rescisão. O trabalho de 1 (uma) transferência única de dados (criação de exportação/backup usando ferramentas padrão da SAP e transferência para armazenamento) como parte de um contrato ou do encerramento do sistema estão incluídos no serviço. Planejamento, coordenação, transferência para armazenamento e todos os custos associados são de responsabilidade do Cliente. Qualquer outra ocorrência de transferência de dados durante uma fase de contrato ativa é um serviço adicional usando BASIC_1.8.13.	n/a	n/a
302	BASIC_1.8.13	Transferência de dados do provedor de serviços para o cliente – para solicitações durante o contrato ativo	Serviço adicional	Solicitações de transferência de dados adicionais (criação de exportação ou cópia de backup existente para armazenamento do Cliente usando SAP Tools) durante o contrato ativo. Planejamento, coordenação, transferência para armazenamento e todos os custos associados são de responsabilidade do Cliente. Observação: uma (1) única transferência final de dados é um serviço separado e já está incluída no identificador BASIC_1.8.10 para cenários de desligamento/rescisão do contrato.	n/a	n/a
303	BASIC_1.8.13A	Transferência de dados do provedor de serviços para o cliente – solicitações adicionais para o backup do banco de dados do SAP HANA ou apenas para o sistema de arquivos	Serviço adicional	Solicitações de transferência de dados adicionais (criação de exportação/backup ou cópia de backup existente para armazenamento do Cliente) durante o contrato ativo. Planejamento, coordenação, transferência para armazenamento e todos os custos associados são de responsabilidade do Cliente. Nota: está incluída uma (1) transferência como um serviço padrão por BASIC_1.8.10 para desligamento/rescisão do contrato. Este Serviço inclui apenas o backup do banco de dados SAP HANA ou a transferência de dados do Provedor de Serviços para o cliente para o sistema de arquivos.	n/a	n/a
304		**Gerenciamento de incidentes**				
305	BASIC_1.16.01	Operação de call center para recebimento de incidentes 24x7x365	Serviços padrão	Suporte 24x7 apenas em inglês. Idiomas locais, quando disponíveis, durante os horários comercias e explicitamente acordados com o cliente. Mais detalhes estão descritos no Cronograma de Suporte para os Serviços Cloud disponível no SAP Trust Center.	n/a	n/a
306	BASIC_1.16.02	Processamento de incidentes – Qualificação e priorização dos incidentes – Iniciar resolução de incidentes – Rastrear o andamento da resolução de incidentes – Escalar incidente como definido pelo processo de escalação – Determinar a resolução do incidente ou alguma solução alternativa – Implementar solução ou solução alternativa – Verificar resolução do incidente – Informar clientes sobre a resolução do incidente	Serviços padrão		n/a	n/a
307	BASIC_1.16.03	Assinatura/aprovação da solução e confirmação de resolução de incidente	Tarefas excluídas		n/a	n/a
308		**Detecção e notificação de evento ("monitoramento")**				
309	BASIC_1.8.17	Monitoramento e detecção de eventos de disponibilidade do sistema da SAP e de estados críticos do sistema	Serviços padrão	Os requisitos de monitoramento são definidos com base no documento Roles & Responsibilities e nos SLAs; métricas de monitoramento ativadas e limites usados estão sujeitos a alterações e ajustes constantes.	n/a	n/a
310	BASIC_1.7.07	Monitoramento de transações críticas de negócios	Serviços empacotados	Monitoramento manual; baseado no esforço por execução.	Monitoramento de aplicação do cliente	M2
311		**Operações gerais**				
312	BASIC_1.8.08	Inicialização/interrupção de sistemas gerenciados	Serviços padrão	Utilizado para uma variedade de cenários inclusos, porém não limitado à : ajuste de horário de verão/hora padrão; reiniciar sistemas gerenciados com opção de reinicialização; reiniciar servidores de aplicação adicionais, reiniciar o agente de diagnóstico do SAP Solution Manager, etc.	n/a	n/a
313	BASIC_1.1.15	Resolução de problemas técnicos nos sistemas gerenciados	Serviços padrão	Apenas para problemas técnicos; problemas relacionados a aplicação devem ser resolvidos pelo cliente.	n/a	n/a
314	BASIC_1.1.14	Assistência aos clientes em tarefas dentro da área de responsabilidade deles, se o acesso ao SO for necessário	Serviços padrão	Nos casos em que a execução de tarefas requer a execução de atividades em nível de SO e que são de responsabilidade do cliente, de acordo com este documento. Os clientes não terão acesso ao SO para servidores gerenciados na nuvem. O provedor de serviços dará suporte ao cliente, por exemplo, assumindo as tarefas ou fornecendo outros métodos de execução das tarefas. Este item de documento aplica-se à assistência esporádica/ocasional; projetos que exijam acesso regular, mais demorado e mais genérico acesso ao SO para implementação, desenvolvimento e suporte não podem ter suporte por meio deste item de documento.	n/a	n/a
315	BASIC_1.1.16	Atualizar parâmetros de aplicação – estáticos e dinâmicos	Serviços padrão	Fluxo do processo - informações adicionais disponíveis. O provedor de serviços é responsável pela execução desta tarefa, já que ela pode afetar o desempenho e a disponibilidade do sistema. O provedor fornecerá recomendações para os parâmetros técnicos do sistema e os ajustará mediante solicitação do cliente, exceto algumas configurações padronizadas que são necessárias para manter a estabilidade ou a segurança do sistema.	n/a	n/a
316		**Gerenciamento de segurança SAP**				
317	BASIC_1.2.22	Definição e implementação de conceito de segurança para aplicação	Tarefas excluídas	O Cliente pode contratar outros serviços da SAP para definir e implementar o conceito de segurança da aplicação.	n/a	n/a

318	BASIC_1.2.23	Definição e implementação de conceito de segurança de aplicação e infraestrutura	Serviços padrão		n/a	n/a
319	BASIC_1.2.19	Análise do log de auditoria de segurança específico do Cliente	Serviços empacotados		Disponibilidade de auditoria	S4
320	BASIC_1.2.20	Análise do sistema da SAP e identificação de notas de segurança relevantes da SAP	Serviços empacotados	As notas de segurança para sistemas instalados podem ser avaliadas e analisadas para identificar notas críticas relevantes para a pilha ABAP. Esta tarefa será realizada automaticamente se o Cliente tiver pacotes (CAS) de aplicação em nuvem relevantes. Os Clientes sem pacotes CAS relevantes precisam avaliar e analisar as notas de segurança no SAP for Me (antigo ONE Support Launchpad). Os Clientes também são responsáveis por analisar o SAP Knowledge Base Articles (KBAs) relacionados e determinar se eles devem ser aplicados. Se necessário, uma solicitação de serviço pode ser criada usando o BASIC_1.2.27 para solicitar a implementação das notas de segurança que não estão relacionadas à aplicação.	Atualizações de segurança de aplicação,CAS para Cloud ERP Private	S1,C1
321	BASIC_1.2.27	Implementação de notas de segurança da SAP - relacionadas ao SAP Basis/ABAP	Serviços padrão	Implementação de notas de segurança da SAP para SAP Basis sem atividades manuais. Esta tarefa será entregue automaticamente se o Cliente tiver pacotes CAS relevantes. Clientes sem os pacotes CAS relevantes podem verificar as notas de segurança no SAP for Me (anteriormente conhecido como ONE Support Launchpad) e criar uma solicitação de serviço para implementar as notas.	n/a	n/a
322	BASIC_1.2.28	Implementação de notas de segurança da SAP relevantes - relacionadas à aplicação (somente pilha ABAP e JAVA)	Serviços empacotados	As notas de segurança da SAP relevantes com e sem atividades manuais serão analisadas e implementadas em sistemas DEV. Execução do transporte de notas implementadas para os sistemas QAS e PROD (somente para pilha ABAP). Analise as notas de segurança relevantes para Java e crie uma solicitação de serviço em nome do Cliente para iniciar a implementação dos componentes Java necessários. O teste das Notas implementadas é de responsabilidade do Cliente.	Atualizações de segurança de aplicação,CAS para Cloud ERP Private	S1,C1
323	BASIC_1.2.18	Administração de usuários (criação, modificação, exclusão, bloqueio, desbloqueio)	Serviços empacotados		Gerenciamento de usuários,CAS para Cloud ERP Private	S2,C1
324	BASIC_1.2.18A	Administração de funções, como criação e modificação de funções	Serviços empacotados		Funções e autorizações	S10
325	BASIC_1.2.15	Manutenção de perfis de usuários, funções, autorizações, dados de origem e senhas no client 000	Serviços padrão		n/a	n/a
326	BASIC_1.2.16	Fornecimento de acesso ao mandante 000 para o cliente	Serviços padrão	Somente perfil restrito e predefinido; conjunto limitado de usuários fornecido; serviço fornecido somente mediante solicitação.	n/a	n/a
327	BASIC_1.2.25	Design/Arquitetura de Single Sign-On (SSO) para sistemas na estrutura em nuvem	Tarefas excluídas	O cliente pode envolver outros serviços SAP relacionados a soluções de SSO para o ambiente de nuvem.	n/a	n/a
328	BASIC_1.2.24	Implementação de Single Sign-On (SSO) para sistemas na estrutura em nuvem	Tarefas excluídas	O cliente pode envolver outros serviços SAP relacionados a soluções de SSO para o ambiente de nuvem.	n/a	n/a
329	BASIC_1.2.21	Fornecimento de informações de log de auditoria aos clientes	Tarefas excluídas	Os clientes podem gerenciar/arquivar logs de acordo com a nota SAP 3137004. A configuração padrão para o destino de registro de auditoria é "Registro no banco de dados" e é o único método suportado. Não é permitido registrar o destino como "Sistema de arquivos".	n/a	n/a
330	BASIC_1.2.26_AE	Atualização de parâmetros de modificação global (SE06) e configurações padrão do sistema (SCC4)	Serviços padrão		n/a	n/a
331	BASIC_1.2.31	Segurança para interface	Serviços empacotados	Fornece orientação para garantir o acesso a módulos Remote Function Call (RFC), implementando uma estrutura segura para módulos RFC e restringindo o acesso somente aos módulos necessários.	Segurança para interface	S7
332	BASIC_1.2.32	Monitoramento de segurança da aplicação	Serviços empacotados	Monitoramento das aplicações do Cliente em relação aos status de segurança. Relatório de KPIs de segurança e atividades de remediação.	Monitoramento de segurança da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	S8,C1
333	BASIC_1.2.37	Configuração do SAP ECS UCON CA (Unified Connectivity Communication Assembly) para o Client 000	Serviços padrão	O cliente possui a configuração de UCON (via código de transação UCONCOCKPIT) do Business Client. O cliente implementa a configuração de UCON (lista CA padrão de RFMs do cliente). O cliente deve criar uma solicitação de serviço ao cliente para a configuração do SAP ECS UCON CA que aciona automaticamente uma automação para implementar a lista de permitidos do SAP ECS CA.	n/a	n/a
334		**Segurança – geral**				
335	BASIC_2.1.01	Implementar o HSM (módulo de segurança de hardware) gerenciado pelo cofre de chaves do Azure	Serviços opcionais	Proteja chaves criptográficas para aplicativos em nuvem. Infraestrutura adicional necessária. A manutenção do driver do sistema operacional está incluída como parte do serviço.	n/a	n/a
336	BASIC_2.1.02	Gerenciar chaves criptográficas	Serviços padrão	Aplicável a sistemas gerenciados pelo SAP ECS. Essa tarefa prevê a rotação automática de chaves a cada um (1) ano, arquiva a chave anterior e aplica uma política de validade de três (3) anos. O gerenciamento de chaves se aplica especificamente na camada de armazenamento e inclui todos os tipos de armazenamento: armazenamento de objetos, armazenamento em bloco/volume e compartilhamentos de arquivos, e é aplicável ao SAPDC e aos seguintes hyperscalers: Azure, AWS e GCP.	n/a	n/a
337		**Serviço de registro em log de aplicação e infraestrutura da SAP (LogServ)**				
338	BASIC_1.2.33	Ativar o serviço Registro em log de aplicação e infraestrutura da SAP (LogServ) para sistemas no SAP Enterprise Cloud Services	Serviços opcionais	Somente sistemas SAP Enterprise Cloud Services. O serviço de Registro em log de aplicação e infraestrutura da SAP (LogServ) permite centralização, coleta em tempo real, retenção e recuperação de logs de sistemas, aplicações e outros serviços.	n/a	n/a

339	BASIC_1.2.34	Atividades de LogServ no SIEM do Cliente	Tarefas excluídas	O serviço não inclui as seguintes atividades no SIEM do Cliente: validação e confirmação de recebimento de logs, criação de regras de correlação ou monitoramento de infrações.	n/a	n/a
340		**Serviço de segurança de aplicação e infraestrutura da SAP (RAVEN)**	**Somente sistemas SAP ECS.**			
341	BASIC_1.2.35	Ativar RAVEN em sistemas SAP ECS	Serviços opcionais	Somente para sistemas SAP ECS. Fornece monitoramento de segurança centralizado, avaliação de vulnerabilidades, relatórios de conformidade, análise de ameaças de aplicações da SAP e dashboards de segurança enriquecidos por meio do SAP ECS Security Portal.	n/a	n/a
342	BASIC_1.2.36	Atividades nas plataformas SIEM, SOC ou de funções analíticas externas do Cliente	Tarefas excluídas	A RAVEN fornece telemetria e relatórios de segurança enriquecidos por meio do armazenamento de objetos e do SAP ECS Security Portal. A integração, a criação de regras de correlação, o ajuste de alertas, a resposta a incidentes, a busca de ameaças, a personalização do dashboard e a operacionalização na plataforma SIEM ou SOC do Cliente continuam sendo de responsabilidade do cliente.	n/a	n/a
343		**Cópia homogênea do sistema (conhecida como atualização de sistema)**	**Uma cópia de sistema homogênea é definida como 1) um novo sistema que é criado como cópia de um sistema existente em uma estrutura no mesmo data center ou na mesma plataforma de hyperscaler OU 2) uma "atualização de dados" que sobregrava o banco de dados de um sistema já existente na estrutura dentro do mesmo data center ou da mesma plataforma de hyperscaler. Não é possível copiar sistemas que não sejam NetWeaver durante a fase de build inicial. Após o build inicial, as cópias para sistemas diferentes do NetWeaver precisam ser avaliadas caso a caso e não são possíveis em todos os cenários. Nota: As versões de sistema operacional e de banco de dados nos sistemas de origem e de destino devem ser iguais.**			
344	BASIC_1.3.01	Cópia homogênea do sistema (conhecida como atualização do sistema) para sistemas que não sejam NetWeaver durante a fase de build inicial.	Tarefas excluídas	Só disponível depois que a fase de construção inicial é concluída e o sistema entra em operação (com o status correspondente exibido em todas as ferramentas).	n/a	n/a
345	BASIC_1.3.11	Tarefas de pré-processamento que não são cobertas pela PCA (Post-Copy Automation), ou seja, exportar tabelas definidas pelo cliente com configuração antiga	Serviços empacotados	Exemplos adicionais de tarefas não cobertas pela PCA incluem, entre outros: salvamento de configuração para conexões remotas do HANA, implementação de "Exportar tabelas de configuração definidas pelo Cliente" para uso em PCA e capturas de tela de transação definidas pelo cliente.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
346	BASIC_1.3.10B	Cópia homogênea do sistema para sistemas ABAP – fase pós-build (planejamento, preparações, verificações, backup de banco de dados, restauração de banco de dados, tarefas pós-processamento técnico, teste de funcionalidade de sistema técnico) – apenas atualização intrarregional (mesma região)	Serviços padrão	Fluxo do processo - informações adicionais disponíveis. Até doze (12) atualizações por SID, por ano contratual, estão incluídas; atualizações adicionais estão disponíveis mediante solicitação faturável. Só disponível depois que a fase de construção inicial é concluída e o sistema entra em operação (com o status correspondente exibido em todas as ferramentas). Nota: as cópias de sistemas diferentes do NetWeaver precisam ser avaliadas caso a caso e não são possíveis em todos os cenários. Somente intrarregional (mesma região) (por exemplo, não é possível restaurar um sistema na região 2 a partir do backup da região 1). As atualizações extrarregionais (entre regiões) estão disponíveis como Serviço adicional. Não inclui atividades como mascaramento de dados, criptografia etc. O cliente deve verificar se há armazenamento suficiente no servidor para concluir o serviço.	n/a	n/a
347	BASIC_1.3.10B1	Cópia homogênea do sistema para sistemas ABAP – solicitações adicionais	Serviço adicional	Solicitações de atualizações adicionais além do direito indicado em BASIC_1.3.10B para sistemas ABAP.	n/a	n/a
348	BASIC_1.3.10C	Cópia homogênea do sistema para sistemas não ABAP – fase pós-estruturação (planejamento, preparações, verificações, backup de banco de dados, restauração de banco de dados, tarefas técnicas de pós-processamento, teste de funcionalidade técnica do sistema) – apenas atualização intrarregional (mesma região)	Serviços padrão	Fluxo do processo - informações adicionais disponíveis. Até duas (2) atualizações por SID, por ano contratual, estão incluídas; atualizações adicionais estão disponíveis como solicitação faturável. Só disponível depois que a fase de construção inicial é concluída e o sistema entra em operação (com o status correspondente exibido em todas as ferramentas). Nota: as cópias de sistemas diferentes do NetWeaver precisam ser avaliadas caso a caso e não são possíveis em todos os cenários. Somente intrarregional (mesma região) (por exemplo, não é possível restaurar um sistema na região 2 a partir do backup da região 1). As atualizações extrarregionais (entre regiões) estão disponíveis como Serviço Opcional. Não inclui atividades como mascaramento de dados, criptografia etc.	n/a	n/a
349	BASIC_1.3.10D	Cópia homogênea do sistema para sistemas não ABAP – solicitações adicionais	Serviço adicional	Solicitações de atualizações adicionais além do direito indicado em BASIC_1.3.10C para sistemas não ABAP.	n/a	n/a
350	BASIC_1.3.10A	Cópia homogênea do sistema – fase pós-build (planejamento, preparações, verificações, backup de banco de dados, restauração de banco de dados, tarefas de pós-processamento técnico, teste de funcionalidade de sistema técnico) – atualização extrarregional (entre regiões)	Serviços opcionais	Fluxo do processo - informações adicionais disponíveis. As atualizações extrarregionais (entre regiões) estão disponíveis como Serviço Opcional. Nota: este serviço não está disponível em todas as regiões e/ou data centers, nem em todos os provedores de serviços. Não inclui atividades como mascaramento de dados, criptografia etc.	n/a	n/a
351	BASIC_1.3.07	Tarefas de pós-processamento, por exemplo, Embedded Search, BDLS – sistemas pré-existentes	Serviços empacotados	Para sistemas existentes/produtivos	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
352	BASIC_1.3.07A	Tarefas de pós-processamento, por exemplo, Embedded Search, BDLS – novos builds, alternar de volta para a instância principal após migração	Serviços padrão	Novos builds para cenários de cópia de sistema SAP ECS para SAP ECS.	n/a	n/a
353		**Administração de release**				
354	BASIC_1.5.13A	Instalação de novas entidades de software no sistema após a transferência inicial para o cliente durante a integração (isso se aplica, por exemplo, a add-ons e outros tipos de pacotes adicionais de solução)	Serviços padrão	Fluxo do processo - informações adicionais disponíveis. CR (Pedido de modificação) contratual exigido no caso de alterações no escopo dos serviços gerenciados ou de consumo maior de infraestrutura.	n/a	n/a
355	BASIC_1.5.13B	Instalação de novo conteúdo no sistema após a transferência inicial para o cliente durante a integração (isso se aplica, por exemplo, a idiomas, pacotes de conteúdo etc.)	Serviços padrão	Fluxo do processo - informações adicionais disponíveis. CR (Pedido de modificação) contratual exigido no caso de alterações no escopo dos serviços gerenciados ou de consumo maior de infraestrutura.	n/a	n/a

356	BASIC_1.5.03	Implementação de notas SAP, instruções de correção baseadas em transporte (TCI) e outros tipos de correção manual (correções não fornecidas como pacote de correção de software) em sistemas gerenciados (notas e correções necessárias para reparar problemas relacionados a aplicações)	Serviços empacotados	A correção de problemas que se enquadram na responsabilidade do cliente de acordo com este documento Funções e Responsabilidades e que, portanto, não são cobertos pelo respectivo Serviço Padrão para implementação de Nota SAP técnica são considerados relacionados à “aplicação" e as Notas SAP correspondentes devem ser aplicadas conforme definido nesta tarefa. Normalmente, isso pertence à camada de aplicação e/ou camada de apresentação do NetWeaver, bem como à pilha S/4.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
357	BASIC_1.5.04	Implementação de notas SAP, instruções de correção baseadas em transporte (TCI) e outros tipos de correção manual (correções não fornecidas como pacote de correção de software) em sistemas gerenciados (notas necessárias para reparar problemas relacionados a componentes técnicos da SAP)	Serviços padrão	Dependendo do nível de criticidade da reparação e somente se nenhum Support Package apropriado estiver disponível; corrigir problemas de responsabilidade do Provedor de acordo com as Funções e Responsabilidades e/ou exigir atividades que não possam ser realizadas pelo cliente são consideradas "técnicas" e as notas SAP correspondentes serão aplicadas conforme definido nesta tarefa. O tópico da respectiva nota pode servir apenas como um indicador bruto, já que somente o subconjunto de tópicos BC-* é coberto pelo serviço padrão. As duas áreas em que o serviço mais se aplica são BC-CST e BC-DB. Quaisquer tarefas de pós-instalação necessárias conforme a Nota SAP em questão, que não sejam de natureza técnica (por exemplo, configurações relacionadas à aplicação/criação de código manual no espaço de nomes do cliente ou atividades manuais necessárias ao espaço de nomes da SAP) precisam ser executadas pelo cliente.	n/a	n/a
358	BASIC_1.5.05	Aplicação de notas SAP para auditoria de licenças	Serviços padrão	A medição de licença automatizada permite a medição automática do consumo do usuário e do mecanismo para verificar a conformidade em relação às licenças do cliente. Depende da criticidade do reparo da funcionalidade de medição de licença e da indisponibilidade de um Support Package adequado; correção de problemas de responsabilidade do Provedor de serviços de acordo com as funções e responsabilidades (Roles and Responsabilities) estabelecidas. Normalmente, isso pertence à camada de aplicação e/ou camada de apresentação do SAP NetWeaver, bem como à pilha S/4. Notas SAP que pertencem a componentes de aplicação como FI, CO, etc. são incluídas. Quaisquer tarefas de pós-instalação necessárias conforme a Nota SAP em questão, que não sejam de natureza técnica (por exemplo, configurações relacionadas à aplicação/criação de código manual no espaço de nomes do Cliente ou atividades manuais necessárias ao espaço de nomes da SAP) precisam ser executadas pelo Cliente.	n/a	n/a
359	BASIC_1.5.06	Implementação de patches para software de sistema em execução em nível de SO, por exemplo, o kernel SAP	Serviços padrão	Fluxo do processo - informações adicionais disponíveis. Pode exigir tempo de inatividade adicional. Pode ser pedido como parte de um "Serviço em pacote".	n/a	n/a
360	BASIC_1.5.21	Implementação de patches de núcleo usando o serviço de atualização contínua do núcleo	Serviços padrão	Para reduzir ao máximo os efeitos adversos sobre as operações de negócios durante a importação de uma nova versão do núcleo, as instâncias são reiniciadas uma após outra. Isso significa que, durante esse procedimento, pelo menos uma instância do servidor de aplicação está sempre disponível para as operações de negócios. Elegibilidade mínima: pelo menos 2 (dois) servidores de aplicação são necessários para executar o serviço automaticamente e com tempo mínimo de parada do sistema. O serviço pode ser usado a partir do release 741 do núcleo SAP e do SAP_BASIS 740 SP5 ou mais recente. Este serviço é exclusivo para sistemas SAP ABAP. Este serviço não inclui a configuração de um gateway adicional na instância ASCS porque isso causaria uma falha no gateway quando a instância ASCS fosse reiniciada.	n/a	n/a
361	BASIC_1.5.09	Implementação de atualizações da solução gerenciada SAP usando ferramentas e métodos do serviço padrão	Serviços padrão	Fluxo do processo - informações adicionais disponíveis. O termo "atualização" indica a mudança para um release secundário do software hospedado da SAP, geralmente com foco em correções de bug e pequenas ampliações. No portfólio da SAP, vários termos são usados para se referir a esses eventos, mas os mais frequentes neste contexto são "patch", "support package" e outros semelhantes; este item também inclui a implementação do Feature Pack Stacks (FPS) do S/4HANA, mas não inclui o upgrade do S/4HANA para o próximo release principal; a sequência de release e a categorização de versões de cada produto SAP estão disponíveis na Product Availability Matrix (PAM) no SAP Service Marketplace; se um componente da SAP em específico não estiver modelado no PAM, essa atividade poderá ser considerada uma "atualização" para aquele componente, exceto onde explicitamente indicado; este item não inclui o uso de abordagens de atualização mais sofisticadas como nZDT/ZDO/minimização de tempo de inatividade etc.; uma janela de inatividade programada padrão é necessária para a implementação. Todas as tarefas não técnicas que forem necessárias após a instalação (por exemplo, configurações relacionadas à aplicação/criação de código manual no espaço de nomes do cliente ou atividades manuais necessárias no espaço de nomes da SAP) precisarão ser realizadas pelo cliente. Disponível para sistemas mantidos em um ambiente do SAP Enterprise Cloud Services (ECS) para o qual a SAP é o Provedor de Serviços. Este serviço só pode ser solicitado após a conclusão de uma migração por um parceiro, se aplicável.	n/a	n/a
362	BASIC_1.5.11	Implementação de atualizações ou upgrades no software empresarial gerenciado da SAP – solução ABAP usando ZDO (Zero Downtime Option) do SUM, que faz parte do Serviço de Minimização do Tempo de Inatividade de Manutenção	Serviço adicional	O termo "atualização" indica a mudança para um release secundário do software hospedado da SAP, geralmente com foco em correções de bug e pequenas ampliações. A terminologia relativa a tais eventos difere dentro do portfólio da SAP, no entanto termos empregados com frequência nesse contexto são “patch”, “pacote de suporte” e outros semelhantes; esse item de documento também inclui a implementação do Feature Pack Stacks (FPS) do S/4HANA; a sequência de release e a categorização de versões para cada produto SAP está disponível na PAM (Product Availability Matrix) no SAP Service Marketplace; Nota: implementações de atualizações ou upgrades podem exigir tempo de inatividade adicional do sistema ou pré-requisitos para recursos do sistema incluindo, entre outros, memória adicional, CPU e um sistema de QA ou pré-produção para que sejam executados teste e validação. Se não houver recursos do sistema disponíveis na estrutura existente do cliente, eles deverão ser fornecidos por meio de pedido de modificação e podem resultar em valores de serviço adicionais. Exige tempo mínimo de inatividade programado para a implementação. Todas as tarefas não técnicas que forem necessárias após a instalação (por exemplo, configurações relacionadas à aplicação/criação de código manual no espaço de nomes do cliente ou atividades manuais necessárias no espaço de nomes da SAP) precisarão ser realizadas pelo cliente. Suportado de acordo com a nota SAP 2707731 – Pré-requisitos e Restrições da Opção Sem Tempo de Inatividade de SUM.	n/a	n/a

363	BASIC_1.5.10	Manutenção contínua de idiomas do sistema, por exemplo, para preenchimento de idiomas	Serviços padrão	Disponível para sistemas mantidos em um ambiente do SAP Enterprise Cloud Services (ECS) para o qual a SAP é o Provedor de Serviços. Este serviço só pode ser solicitado após a conclusão de uma migração por um parceiro, se aplicável.	n/a	n/a
364	BASIC_1.1.01	Upgrade/atualização de versão do software da SAP: planejamento e coordenação	Serviços empacotados	Pacote de pedidos da SAP Store. O termo "atualização" indica a mudança para um release secundário do software hospedado da SAP, geralmente com foco em correções de bug e pequenas ampliações. A terminologia relativa a tais eventos difere dentro do portfólio da SAP, no entanto termos empregados com frequência nesse contexto são "patch", "pacote de suporte" e outros semelhantes; esse item de linha também inclui a implementação do Feature Pack Stacks (FPS) do S/4HANA. A sequência de release e a categorização de versões para cada produto SAP estão disponíveis na Product Availability Matrix (PAM) no SAP Service Marketplace. O termo "upgrade de versão" indica a mudança para um novo release principal do software hospedado da SAP, geralmente incluindo ampliações funcionais; além do upgrade, ele engloba a implementação de pacotes de ampliação SAP; a sequência de release e a categorização de versões de cada produto SAP estão disponíveis na Product Availability Matrix (PAM) no SAP Service Marketplace; excluído software de terceiros. O planejador de manutenção (stack.xml) pode ser criado pelo cliente ou delegado ao Provedor de Serviços; o Cliente é responsável pela confirmação de stack.xml, versão de destino e add-on. Disponível para sistemas mantidos em um ambiente do SAP Enterprise Cloud Services (ECS) para o qual a SAP é o Provedor de Serviços. Este serviço só pode ser solicitado após a conclusão de uma migração por um parceiro, se aplicável.	Serviço de operações ampliado para atualizações e upgrades gerenciados	8011051
365	BASIC_1.5.01A	Orquestrar projeto de upgrade técnico	Serviços padrão	Usado para execução técnica. Usado para solicitar o upgrade da orquestração do projeto de software de aplicação para a estrutura completa de uma nova versão principal (produto) ou um novo Pacote de Melhorias. Por exemplo, S/4HANA 2021 para 2023, EHP 7 para 8 e NetWeaver 7.4 para 7.5. Recomenda-se solicitar esse serviço somente quando o cronograma, o escopo, os pré-requisitos e as dependências de alto nível para o upgrade estiverem definidos.	n/a	n/a
366	MOVE_1.1.06	Upgrades do SAP Readiness Check para SAP S/4HANA	Serviços padrão	O serviço só pode ser aplicado à estrutura SAP S/4HANA indicada no contrato. Inclui implementação de Notas de upgrade do SAP Readiness Check para SAP S/4HANA no sistema correspondente e geração dos arquivos necessários com a transferência subsequente do arquivo de exportação para o cliente. O Cliente deve enviar a solicitação de geração de relatório e dashboard do SAP Readiness Check ou a SAP executará essa ação em nome do cliente. O cenário de destino para este serviço é um upgrade do SAP S/4HANA.	n/a	n/a
367	BASIC_1.5.07	Upgrade de versão do software da SAP: execução de tarefas técnicas de upgrade	Serviços padrão	O termo "upgrade de versão" indica a mudança para um novo release principal do software hospedado da SAP, geralmente incluindo ampliações funcionais; além do upgrade, ele engloba a implementação de pacotes de ampliação SAP; a sequência de release e a categorização de versões de cada produto SAP estão disponíveis na Product Availability Matrix (PAM) no SAP Service Marketplace; excluído software de terceiros. Disponível para sistemas mantidos em um ambiente do SAP Enterprise Cloud Services (ECS) para o qual a SAP é o Provedor de Serviços. Este serviço só pode ser solicitado após a conclusão de uma migração por um parceiro, se aplicável. A atividade descrita em BASIC_1.5.07 está prevista para dar suporte aos requisitos operacionais padrão e não pode ser usada para ensaios de upgrade, atividades de teste e atualizações de sistema repetidas nem execuções de teste. Todas as atividades que envolvam várias execuções de upgrade para o mesmo nível de release final para fins de ensaio, validação ou execução de teste devem ser planejadas e tratadas em um projeto ou escopo de projeto separado e não estão incluídas nesta tarefa.	n/a	n/a
368	BASIC_1.5.22	Atualização de versão do software da SAP: tarefas básicas antes e depois do processamento	Serviços empacotados	Pacote de pedidos da SAP Store. O termo "atualização" indica a mudança para um release secundário do software hospedado da SAP, geralmente com foco em correções de bug e pequenas ampliações. A terminologia relativa a tais eventos difere dentro do portfólio da SAP, no entanto termos empregados com frequência nesse contexto são "patch", "pacote de suporte" e outros semelhantes; esse item de linha também inclui a implementação do Feature Pack Stacks (FPS) do S/4HANA. A sequência de release e a categorização de versões para cada produto SAP estão disponíveis na Product Availability Matrix (PAM) no SAP Service Marketplace. Exemplos deste serviço incluem: execução de verificação de simplificação; desbloqueio de objetos; remoção de objetos inativos; implementação de notas relacionadas à atualização; suporte a ajustes de modificação.	Serviço de operações ampliado para atualizações e upgrades gerenciados	8011051
369	BASIC_1.5.22A	Upgrade de versão do software da SAP: tarefas básicas antes e depois do processamento	Serviços empacotados	Pacote de pedidos da SAP Store. Exemplos deste serviço incluem: execução da verificação de simplificação; desbloqueio de objetos; remoção de objetos inativos; implementação de notas relacionadas ao upgrade; suporte a ajustes de modificação para problemas técnicos, suporte e monitoramento de Silent Data Migration. O termo "upgrade de versão" indica a mudança para um novo release principal do software hospedado da SAP, geralmente incluindo ampliações de função; além do upgrade, isso engloba a implementação de pacotes de ampliação SAP; a sequência de release e a categorização de versões de cada produto SAP estão disponíveis na Product Availability Matrix (PAM) no SAP Service Marketplace.	Serviço de operações ampliado para atualizações e upgrades gerenciados	8011051
370	TO_NWABAP_1.5.08	Ajuste de objetos do repositório como parte das modificações do software	Serviços empacotados	Pacote de pedidos da SAP Store. Execução de ajustes no SPDD/SPAU para objetos SAP. Objetos de cliente no SPDD/SPAU exigem decisão dos clientes durante a execução.	Serviço de operações ampliado para atualizações e upgrades gerenciados	8011051
371	BASIC_1.5.08	Execução de tarefas de tratamento de erros técnicos relacionadas à aplicação, como parte do processo de execução técnica para upgrades e atualizações e para o gerenciamento de modificações	Serviços empacotados	Pacote de pedidos da SAP Store. Solução de problemas e implementação de correção de notas SAP relacionadas a atividades de atualização ou upgrade técnico. Decisões funcionais a serem confirmadas pela equipe funcional do Cliente ou pelo suporte de produto da SAP, se necessário durante a implementação da resolução.	Serviço de operações ampliado para atualizações e upgrades gerenciados	8011051

372		**Serviços proativos**				
373	BASIC_1.7.02	Preparação de sessões de serviço da SAP por meio da manutenção de RTCCTOOL	Serviços padrão	Executado apenas para sistemas de produção; atividades que devem ser executadas no SAP Solution Manager do cliente são de inteira responsabilidade do cliente.	n/a	n/a
374	BASIC_1.7.03	Análise de relatórios de sessão do SAP Service (incluindo EarlyWatch Alert) para sistemas operados na nuvem com o objetivo de obter descobertas e recomendações relativas a aspectos existentes no escopo do serviço de nuvem (operações técnicas)	Serviços padrão	Executado apenas para sistemas de produção.	n/a	n/a
375		**Gerenciamento de desempenho do sistema**				
376	BASIC_1.12.01	Avaliação inicial de problemas de desempenho do sistema	Serviços padrão	O provedor de serviços realiza uma avaliação inicial dos problemas de desempenho do sistema indicados ou relatados para identificar as possíveis causas-raiz. O escopo principal dessa avaliação é fazer uma verificação rápida dos módulos técnicos relevantes ao desempenho do serviço. Isso pode incluir infraestrutura, banco de dados e instância técnica SAP para causas-raiz e, de acordo com o resultado, é determinada se a causa-raiz é técnica ou relacionada à aplicação.	n/a	n/a
377	BASIC_1.12.03	Resolução de problemas de performance nos sistemas da SAP (análise de causa-raiz técnica no escopo do serviço cloud)	Serviços padrão	Baseado no resultado da avaliação inicial; o provedor de serviços só realiza a tarefa de resolução dos problemas em situações causadas por problemas técnicos que estejam no escopo do serviço e nas quais o desempenho do sistema esteja fora do comportamento usual e esperado (por exemplo, quando demonstrado por meio de comparações com situações de carga semelhantes no passado).	n/a	n/a
378	BASIC_1.12.05	Executa teste de carga	Serviços empacotados	Demonstra os recursos de carga do sistema destino SAP com base na configuração do software e do hardware. Identifica potenciais dificuldades de escalação em relação ao ambiente desejado. Simulação do comportamento de usuário final. Máximo 500 usuários simultâneos.	Teste de desempenho	P1
379	BASIC_1.12.06	Monitoramento de KPIs de desempenho predefinidos relacionados à aplicação em relação aos tempos de resposta de referência de melhores práticas da SAP	Serviços empacotados		Gestão de desempenho central,CAS para Cloud ERP Private	P4,C1
380	BASIC_1.7.12_AE	Identificação da causa-raiz da falha de KPIs e definir ações preventivas/corretivas e/ou possíveis contramedidas	Serviços empacotados		Gestão de desempenho central,CAS para Cloud ERP Private	P4,C1
381	BASIC_1.7.08	Análise e otimização de código do cliente para melhorar o desempenho e a estabilidade do sistema	Tarefas excluídas	O Cliente pode contratar outros serviços da SAP,	n/a	n/a
382		**Processamento de certificados**				
383	BASIC_1.11.01	Gerar, Renovar, Estender e/ou Implementar certificados	Serviços padrão	O Cliente deve fornecer o certificado assinado depois que o Provedor enviar o arquivo de solicitação de certificado.	n/a	n/a
384	BASIC_1.11.02	Envio de solicitação de assinatura de certificado à autoridade certificadora	Tarefas excluídas		n/a	n/a
385	BASIC_1.11.06	Monitoramento de período de validade de certificados	Serviços empacotados	Restrito apenas a certificados para URLs. O cliente deve fornecer URL para verificação de certificado.	Monitoramento da aplicação,Monitoramento de aplicação do cliente,CAS para Cloud ERP Private	M1,M2,C1
386		**Recuperação de desastres**	**Recuperação de desastres é um Serviço opcional e só será fornecido no serviço gerenciado se ele fizer parte do contrato/SOW/Formulário de pedido e/ou for adicionado com um Pedido de modificação.**			
387	BASIC_1.9.01	Implementação de configuração de recuperação de desastres de acordo com plano de arquitetura e especificações contratuais. Teste do data center interno e infraestrutura técnica de sistema do serviço gerenciado.	Serviços opcionais	Executado apenas para sistemas de produção; incluído no serviço somente se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/formulário de pedido. O teste interno da estrutura gerenciada requer tempo de inatividade adicional.	n/a	n/a
388	BASIC_1.9.02	Desenvolvimento e uso de procedimentos de recuperação de desastres apenas para replicação de banco de dados e sistema de arquivos	Serviços opcionais	Executado apenas para sistemas de produção; incluído no serviço somente se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/formulário de pedido.	n/a	n/a
389	BASIC_1.9.03	Gerenciamento contínuo de arquitetura de recuperação de desastre: monitoramento de replicação de dados para local secundário inclusive solução de problemas	Serviços opcionais	Executado apenas para sistemas de produção; incluído no serviço somente se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/formulário de pedido.	n/a	n/a
390	BASIC_1.9.04	Gerenciamento contínuo de arquitetura de recuperação de desastre: manutenção e administração de modificações de sistemas em local secundário para assegurar consistência no sistema inclusive na solução de problemas	Serviços opcionais	Executado apenas para sistemas de produção; incluído no serviço somente se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/formulário de pedido.	n/a	n/a

391	BASIC_1.9.05	Desenvolvimento e manutenção dos procedimentos de recuperação de desastres para as áreas e aspectos do serviço que estão sob responsabilidade do cliente	Tarefas excluídas	Inclui infraestrutura de cliente, conectividade com as interfaces de sistema administrado (incluindo conexões RFC, detalhes de conexão em outros sistemas integrados), medidas e processos organizacionais etc.	n/a	n/a
392	BASIC_1.9.06	Execução de failover durante o teste de recuperação de desastres (banco de dados, aplicação e registros CNAMES) – Teste DR offline	Serviços opcionais	Nota: este Serviço não se aplica a oferta de DR de Curta Distância, cenários de arquitetura de alta disponibilidade/recuperação de desastres. As inserções/atualizações/exclusões de banco de dados realizadas durante os testes serão perdidas. Executado apenas no sistema de produção; mediante solicitação; no máximo, 1 (uma) vez por ano civil (qualquer outro teste será cobrado por meio de serviço faturável); incluído no serviço apenas se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato, da SOW ou do formulário de pedido; o cliente é responsável pela criação e execução de testes funcionais, bem como pelo suporte para determinados aspectos técnicos, por exemplo, aqueles relacionados a interfaces, recursos de conectividade etc. Não há replicação do site DR para o site principal durante o período de teste.	n/a	n/a
393	BASIC_1.9.10	Execução de failover durante o teste de recuperação de desastres (banco de dados, aplicação e registros CNAMES) – Teste DR offline – teste extra	Serviço adicional	Nota: este Serviço não se aplica a oferta de DR de Curta Distância, cenários de arquitetura de alta disponibilidade/recuperação de desastres. As inserções/atualizações/exclusões de banco de dados realizadas durante os testes serão perdidas. Executado apenas no sistema de produção; mediante solicitação; no máximo, 1 (uma) vez por ano civil (qualquer outro teste será cobrado por meio de serviço faturável); incluído no serviço apenas se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato, da SOW ou do formulário de pedido; o cliente é responsável pela criação e execução de testes funcionais, bem como pelo suporte para determinados aspectos técnicos, por exemplo, aqueles relacionados a interfaces, recursos de conectividade etc. Não há replicação do site DR para o site principal durante o período de teste.	n/a	n/a
394	BASIC_1.9.09	Realizar testes de recuperação de desastres online (também conhecido como "isolamento"); os sistemas primários permanecem acessíveis	Serviço adicional	Também conhecido como "isolamento". Nota: não é possível oferecer suporte à solução “SAP Cloud Connector”; esse serviço não se aplica à oferta DR de Curta Distância. Combinação de HA/DR disponível para centros de dados da SAP e para os seguintes hyperscalers: Azure, AWS e GCP. Executado apenas para sistemas de produção; mediante solicitação; só será possível realizá-lo se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/formulário de pedido. O cliente deve oferecer suporte a determinados aspectos técnicos, por exemplo, relacionados a interfaces, conectividade etc.	n/a	n/a
395	BASIC_1.9.07	Execução de failover de produção no caso de desastre declarado oficialmente pelo provedor de serviços – todos os cenários de arquitetura de alta disponibilidade/recuperação de desastres.	Serviços opcionais	Nota: este serviço se aplica a DR de curta e longa distâncias; Declaração de desastre verdadeira para todos os cenários de arquitetura de alta disponibilidade/recuperação de desastres ou DR de curta distância. “Desastre" descreve um evento catastrófico que causa dano/destruição em larga escala, normalmente não se restringindo a um sistema ou uma estrutura só, mas sim afetando setores mais amplos da infraestrutura; assim sendo, a recuperação de desastres não é uma medida para superar interrupções de sistemas isolados devido a incidentes de hardware ou software; execução apenas em sistemas de produção; incluída no serviço somente se a solução de recuperação de desastres faz parte do contrato/declaração de trabalho/formulário de pedido	n/a	n/a
396	BASIC_1.9.11	Combinação de alta disponibilidade (HA) com recuperação de desastres (DR): execução de failover de produção para um SID específico e inversão do vetor de replicação	Serviços opcionais	Nota: este Serviço não se aplica a DR de longa distância; failover de produção total. Para arquitetura mista de alta disponibilidade com recuperação de desastres. Não disponível em todos os Hyperscalers. É incluído no máximo 1 (um) ciclo completo, failover solicitado pelo cliente por ano civil, por SID ("flip-flop"). Failovers resultantes de desastres declarados pela SAP não entram nessa contagem. Failovers adicionais solicitados pelo cliente serão cobrados. Incluído no serviço somente se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/formulário de pedido.	n/a	n/a
397	BASIC_1.9.12	Combinação de alta disponibilidade (HA) com recuperação de desastres (DR): execução de failover de produção para um SID específico e inversão do vetor de replicação – solicitações de cliente adicionais	Serviço adicional	Nota: este Serviço não se aplica a DR de longa distância; failover de produção total. Para arquitetura mista de alta disponibilidade com recuperação de desastres. Não disponível em todos os Hyperscalers. É incluído no máximo 1 (um) ciclo completo, failover solicitado pelo cliente por ano civil, por SID ("flip-flop"). Failovers resultantes de desastres declarados pela SAP não entram nessa contagem. Failovers adicionais solicitados pelo cliente serão cobrados. Incluído no serviço somente se a solução de recuperação de desastres fizer parte do contrato/SOW/formulário de pedido.	n/a	n/a
398		**Extensão de operações**	**Estes serviços oferecem possibilidade de extensão para áreas de gerenciamento de incidentes, modificações e eventos, além do escopo padrão dos serviços.**			
399	BASIC_1.15.01	Analisar problema técnico – SAP Basis/Cliente	Serviços empacotados	Disponível apenas para sistemas gerenciados.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
400	BASIC_1.15.02	Gestão de mudanças: modificações de configuração técnica de sistema não incluídas nos serviços padrão, conforme definição de R&R (Roles & Responsibilities)	Serviços empacotados	Disponível apenas para sistemas gerenciados.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
401	BASIC_1.15.03	Gerenciamento de evento: monitoramento de tipos de evento técnicos/não funcionais não incluídos no serviço padrão conforme Definição de R&R (Roles & Responsibilities)	Serviços empacotados	Disponível apenas para sistemas gerenciados. Um (1) monitoramento de sistema.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1

402	BASIC_1.15.04	Cloud Application Services – Solicitação de serviço genérico: atender solicitação de serviço para tarefas técnicas/não funcionais não incluídas no serviço padrão, conforme a definição de R&R (Roles & Responsibilities)	Serviços empacotados	Disponível apenas para sistemas gerenciados.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
403	BASIC_1.15.06	Serviço adicional – Solicitação de serviço genérico: usado para tarefas/serviços únicos que não são cobertos pelos serviços padrão, opcionais e/ou pelos Cloud Application Services.	Serviço adicional	Disponível apenas para sistemas gerenciados.	n/a	n/a
404		**Sistema inicial da SAP para SAP S/4HANA Cloud Private Edition**	**Nota: o sistema inicial da SAP para SAP S/4HANA Cloud Private Edition está disponível por padrão para todos os clientes com SAP PCE Packaged. A implementação é feita via SAP Cloud Appliance Library (CAL). Esse ambiente sandbox não deve ser utilizado para dados de produção. O sistema inicial não se aplica à opção personalizada do PCE, NS2, Sovereign Cloud, clientes parceiros premium ou clientes na China.**			
405	BASIC_1.17.01	Provisionamento do sistema inicial suportado pela CAL	Serviços padrão	Provisionamento do sistema inicial da SAP em plataforma hyperscaler usando a infraestrutura de propriedade da SAP suportada pela CAL. Será fornecido de acordo com a data de entrega confirmada. Este serviço é limitado a noventa (90) dias.	n/a	n/a
406	BASIC_1.17.02	Iniciar/parar/reinicializar sistema inicial	Serviços padrão	Iniciar, parar ou reinicializar o sistema.	n/a	n/a
407	BASIC_1.17.03	Reimplementar sistema inicial	Serviços padrão	Reinicialize ou reimplemente o sistema ao estado inicial.	n/a	n/a
408	BASIC_1.17.04	Backup do sistema inicial	Serviços padrão	Um instantâneo consistente pode ser obtido do sistema. O sistema deve ser suspenso para garantir backup consistente, é necessário tempo mínimo de inatividade de aproximadamente trinta (30) minutos.	n/a	n/a
409	BASIC_1.17.05	Restaurar sistema inicial usando instantâneo disponível	Serviços padrão	Restauração do sistema para um dos instantâneos existentes disponíveis. Dados criados após o último instantâneo não podem ser restaurados.	n/a	n/a
410	BASIC_1.17.06	Solução de problemas do sistema suportado pela CAL	Serviços padrão	Casos de uso típicos deste serviço são apenas exercícios de teste, sandboxing, prova de conceito ou definição de escopo. Isso significa que o suporte a esse ambiente é de natureza reativa. O cliente deve fazer as solicitações de serviço e assistência de forma proativa.	n/a	n/a
411		**Serviço SAP Safekeeper**				
412	BASIC_1.18.01	Serviço SAP Safekeeper	Serviços opcionais	Consulte a Descrição do serviço SAP Safekeeper para obter detalhes. Fornece serviços e infraestrutura de sandbox temporária a fim de acelerar upgrades para a versão atual do S/HANA.	n/a	n/a
413		**E – Operações do NetWeaver (ABAP e JAVA)**	**Dependendo das condições técnicas, algumas tarefas listadas nesta seção só se aplicam a uma das duas plataformas (NW ABAP ou NW Java).**			
414		**Operações gerais do NetWeaver**				
415	TO_NWABAP_1.1.04	Análise de log de sistema da SAP e correção de falhas técnicas fazem parte do escopo dos serviços	Serviços padrão	Pode demandar assistência ao cliente.	n/a	n/a
416	TO_NWABAP_1.1.06	Monitoramento de processos de atualização no software licenciado pela SAP para evitar problemas de operações do sistema	Serviços padrão	O provedor de serviços informa ao cliente problemas no processo de atualização; os métodos RCA fornecidos pelo SAP Enterprise Support podem ser usados para localizar as causas-raiz desses problemas relacionadas à aplicação.	n/a	n/a
417	TO_NWABAP_1.1.07	Análise de cancelamento de atualizações, determinação do impacto nos negócios e ações apropriadas	Serviços empacotados	Em relação a problemas e impacto na aplicação.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
418	TO_NWABAP_1.1.10	Análise de entradas bloqueadas, determinação do impacto nos negócios e ações apropriadas	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
419	TO_NWABAP_1.1.12	Verificação de dumps ABAP para detectar problemas graves do sistema	Serviços padrão	O provedor de serviços informa o cliente no caso de problemas graves relacionados à aplicação que precisem ser resolvidos pelo cliente. O provedor resolverá os dumps relevantes sob sua responsabilidade.	n/a	n/a
420	TO_NWABAP_1.1.22	Verificação e classificação de dump do ABAP	Serviços empacotados	Incluindo dumps relacionados a aplicação.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2

421	TO_NWABAP_1.1.23	Análise de log de aplicação SAP e fornecimento de recomendações sobre correção de falhas	Serviços empacotados	O cliente indica quais erros devem ser analisados (em SLG1). A solicitação de serviços é limitada a quatro (4) erros por ticket	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
422	TO_NWABAP_1.1.24	Reorganização de filas qRFC/tRFC	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
423	TO_NWABAP_1.1.25	Verificar tabelas com maior taxa de crescimento no sistema SAP e fornecer recomendações para arquivamento ou reorganização	Serviços empacotados	No contexto de operações de aplicação, este serviço destina-se a fornecer informações sobre as tabelas com maior taxa de crescimento e oferecer recomendações básicas de arquivamento e reorganização das tabelas. A criação de uma estratégia completa de arquivamento de escopo não faz parte deste serviço.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
424	TO_NWABAP_1.1.13	Administração de grupos de logon da SAP	Serviços padrão	O cliente pode executar essa atividade; se a execução da tarefa for solicitada pelo provedor de serviços, o projeto/a definição deverá ser fornecido(a) pelo cliente.	n/a	n/a
425	TO_NWABAP_1.1.26	Criação/atualização/alteração do PSE (Personal Security Environment) do sistema	Serviços padrão	Os clientes podem decidir executar essa tarefa por eles mesmos de acordo com a conveniência.	n/a	n/a
426	TO_NWABAP_1.1.16	Implementação/atualização de ferramentas para garantir disponibilidade para serviços de suporte da SAP	Serviços padrão	Fluxo do processo - informações adicionais disponíveis.	n/a	n/a
427	TO_NWABAP_1.1.17	Gerenciamento do Web Service Runtime (WSRT)	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
428	TO_NWABAP_1.1.18	Configuração técnica de conexões RFC (TA SM59) para sistemas centrais gerenciados pela SAP, usados para operações do sistema	Serviços padrão	Conexão técnica RFC = conexão genérica RFC necessária para todos os sistemas baseados no sistema administrado, por exemplo, para configuração de monitoramento.	n/a	n/a
429	TO_NWABAP_1.1.28_AE	Modificação temporária da alocação de memória heap ou estendida usando RSMEMORY	Serviços padrão		n/a	n/a
430	TO_NWABAP_1.1.31	Cancelamento de processo operacional; otimização de carregamento de jobs em lote após análise	Serviços empacotados		Monitoramento da aplicação,Monitoramento de aplicação do cliente,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	M1,M2,C1,C2
431	TO_J2EE_1.1.01	Resolução de problemas técnicos no SAP J2EE	Serviços padrão	Apenas para problemas técnicos; problemas relacionados a aplicação devem ser resolvidos pelo cliente.	n/a	n/a
432	TO_J2EE_1.1.02	SAP J2EE: ajustar/configurar aplicações Java	Serviços padrão		n/a	n/a
433	TO_NWABAP_1.1.32	Desativação de serviços ICF críticos na instância do SAP ABAP	Serviços padrão	Recomenda-se que determinados serviços ICF críticos (32 serviços ICF) não devam estar ativos para servidores de aplicação ABAP em estruturas produtivas gerenciadas.	n/a	n/a

434		**Operações de client SAP**				
435	TO_NWABAP_1.2.01	Cópia de client dentro de um sistema da SAP (incluindo análise e resolução de problemas técnicos) – igual ou menor que 500 GB	Serviços padrão	Fluxo do processo - informações adicionais disponíveis. Tamanhos de mandante acima de 500 GB devem ser solicitados por meio de uma Solicitação de serviço assistido usando TO_NWABAP_1.2.01A e requer alinhamento com um representante do SAP Enterprise Cloud Services (ECS) para planejamento devido a limitações técnicas. Disponível para sistemas mantidos em um ambiente do SAP Enterprise Cloud Services (ECS) para o qual a SAP é o Provedor de Serviços. Este serviço só pode ser solicitado após a conclusão de uma migração por um parceiro, se aplicável. O cliente deve verificar se há armazenamento suficiente no servidor para concluir o serviço.	n/a	n/a
436	TO_NWABAP_1.2.01A	Cópia de client dentro de um sistema da SAP (incluindo análise e resolução de problemas técnicos) – maior que 500 GB	Serviços padrão	Tamanhos de mandante acima de 500 GB devem ser solicitados por meio de uma Solicitação de serviço assistido usando TO_NWABAP_1.2.01A. Este serviço só pode ser solicitado após a conclusão de uma migração por um Parceiro, se aplicável. O cliente deve verificar se há armazenamento suficiente no servidor para concluir o serviço.	n/a	n/a
437	TO_NWABAP_1.2.06	Exclusão de cliente em um sistema da SAP (incluindo análise e resolução de problemas técnicos)	Serviços padrão	Fluxo do processo - informações adicionais disponíveis. Disponível para sistemas mantidos em um ambiente do SAP Enterprise Cloud Services (ECS) para o qual a SAP é o Provedor de Serviços. Este serviço só pode ser solicitado após a conclusão de uma migração por um parceiro, se aplicável.	n/a	n/a
438	TO_NWABAP_1.2.02	Execução de exportação/importação ou cópia de cliente remoto entre sistemas da SAP (incluindo análise e resolução de problemas técnicos) – igual a ou menor que 300 GB	Serviços padrão	Tamanhos de mandante acima de 300 GB devem ser solicitados por meio de uma Solicitação de serviço assistido usando TO_NWABAP_1.2.02A. Este serviço só pode ser solicitado após a conclusão de uma migração por um Parceiro, se aplicável. O cliente deve verificar se há armazenamento suficiente no servidor para concluir o serviço.	n/a	n/a
439	TO_NWABAP_1.2.02A	Execução de exportação/importação ou cópia de client remoto entre sistemas da SAP (incluindo análise e resolução de problemas técnicos) – maior que 300 GB	Serviços padrão	Tamanhos de mandante acima de 300 GB devem ser solicitados por meio de uma Solicitação de serviço assistido usando TO_NWABAP_1.2.02A. As cópias do sistema são recomendadas devido a restrições técnicas conforme descrito na nota SAP 489690. Os clientes são aconselhados a verificar as pré-condições mencionadas na nota SAP 489690 e confirmar no modelo de Solicitação de serviços assistido. Este serviço só pode ser solicitado após a conclusão de uma migração por um Parceiro, se aplicável. O cliente deve verificar se há armazenamento suficiente no servidor para concluir o serviço.	n/a	n/a
440	TO_NWABAP_1.2.07	Tarefas pré-processamento, ou seja, suspender jobs, bloquear usuários, exportar tabelas com a configuração 'antiga'	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
441	TO_NWABAP_1.2.08	Tarefas pós-processamento, ou seja, pesquisa na empresa, launchpad do SAP Fiori, desbloqueio de usuário, liberação de jobs	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
442	TO_NWABAP_1.2.05	Investigação e resolução de problemas relacionados à aplicação (por exemplo, determinados campos e tabelas do banco de dados)	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
443	TO_NWABAP_1.2.09	Criação de novo cliente	Serviços padrão	Efetue uma nova entrada na transação SCC4. O preenchimento do cliente foi executado como solicitação de serviço por meio da cópia do cliente.	n/a	n/a
444		**Administração de interface**				
445	TO_NWABAP_1.3.24	Criação, execução e solução de problemas de sessões de batch input	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
446	TO_NWABAP_1.3.25	Configuração de funções relacionadas a interface (por exemplo: IDOCs, scripts e jobs de interface, qRFC/tRFC/bgRFC, cenários ALE etc.)	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2

447	TO_NWABAP_1.3.26	Monitoramento de interfaces e de funções relacionadas a interfaces	Serviços empacotados	No contexto das operações de aplicação, as atividades de monitoramento estão restritas a um curto período de tempo e somente a uma (1) interface.	Operações da aplicação,Monitoramento da aplicação,Monitoramento de aplicação do cliente,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,M1,M2,C1,C2
448		**Agendamento de jobs**				
449	TO_NWABAP_1.4.09	Agendamento de jobs padrão (SM36 / SJOBREPO). Monitoramento de jobs em lote do sistema da SAP para facilitar a manutenção das melhores práticas no sistema da SAP	Serviços padrão	De acordo com as diretrizes da SAP definidas nas notas SAP 2190119 (S/4HANA) ou 16083 (ECC); jobs padrão adicionais da SAP devem ser analisados e acordados com o cliente.	n/a	n/a
450	TO_NWABAP_1.4.14	Agendar/modificar/excluir jobs de acordo com a necessidade do cliente	Serviços empacotados	É possível processar até oito (8) jobs em uma solicitação de serviço.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
451	TO_NWABAP_1.4.15	Administração de jobs em lote da aplicação: – Monitorar jobs – Solucionar problemas de acordo com manual de resolução de problemas	Serviços empacotados		Monitoramento da aplicação,Monitoramento de aplicação do cliente,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	M1,M2,C1,C2
452		**Gerenciamento de transportes**				
453	TO_NWABAP_1.5.10	Criação e manutenção de um domínio de transporte no client 000 e no diretório de transporte	Serviços padrão	A migração do método de transporte do HTC para o HTA não está incluída nesta tarefa. Limitado a uma configuração padrão. Domínios ou configurações específicos do Cliente não incluídos.	n/a	n/a
454	TO_NWABAP_1.5.15_AE	Instalação inicial do Transport Management System (TMS) da SAP e configuração das rotas de transporte	Serviços padrão	Limitado a uma configuração padrão. Domínios ou configurações específicos do Cliente não incluídos.	n/a	n/a
455	TO_NWABAP_1.5.16	Cópia e exclusão de arquivos de dados e cofiles do SAP Transport	Serviços padrão		n/a	n/a
456	TO_NWABAP_1.5.11A	Manutenção do sistema de gerenciamento de transportes da SAP, incluindo configuração de rotas de transporte e qualquer outra configuração (importação automática, importação programada etc.)	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
457	TO_NWABAP_1.5.12	Configuração inicial de TCI (instruções de correção baseadas em transporte) no client 000	Serviços padrão	Limitado a uma configuração padrão. Domínios ou configurações específicos do Cliente não incluídos.	n/a	n/a
458	TO_NWABAP_1.5.01	Configuração do CTS+	Serviços empacotados	Necessário acesso ao SO. Assistência pode ser solicitada por meio da tarefa BASIC_1.1.14.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
459	TO_NWABAP_1.5.03	Execução de transportes para mover objetos entre os sistemas da SAP	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
460	TO_NWABAP_1.5.04	Resolução de problemas no Transport Management System da SAP	Serviços padrão	Apenas para problemas técnicos de transporte não relacionados ao conteúdo dos transportes, por exemplo, objetos bloqueados.	n/a	n/a

461	TO_NWABAP_1.5.09	Teste e aceitação de modificações do objeto	Tarefas excluídas		n/a	n/a
462		**Gerenciamento de saídas**				
463	TO_NWABAP_1.7.01	Criação, modificação e exclusão de impressoras na solução SAP	Serviços empacotados	O provedor de serviços só oferece suporte aos tipos de impressora contidos nas diretrizes publicadas da SAP.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
464	TO_NWABAP_1.7.02	Análise de solicitações de saída com falha (transação SP01)	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
465	TO_NWABAP_1.7.03	Reorganização do sistema de spool da SAP para manter o sistema limpo	Serviços padrão	Por meio do Job batch padrão.	n/a	n/a
466	TO_NWABAP_1.7.04	Design e implementação de formulários de impressão	Tarefas excluídas		n/a	n/a
467	TO_NWABAP_1.7.05	Bloqueio/desbloqueio de impressoras da SAP	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
468	TO_NWABAP_1.7.06	Verificação de consistência da tabela de spool para evitar problemas de impressão	Serviços padrão	Por meio do Job batch padrão.	n/a	n/a
469	TO_NWABAP_1.7.07	Configuração de spool virtual (balanceamento de carga entre processos de spool)	Serviços padrão		n/a	n/a
470	TO_NWABAP_1.7.08	Resolução de problemas técnicos de spool e de impressão (no sistema da SAP)	Serviços padrão	Problemas causados fora do escopo do sistema/solução da SAP devem ser resolvidos pelo cliente.	n/a	n/a
471	TO_NWABAP_1.7.09	Impressão local e suporte	não oferecidos	Criação e suporte de impressoras OS locais em instâncias gerenciadas do servidor.	n/a	n/a
472		**F – Provisionamento de servidor (ou IaaS)**	**Não incluído no serviço de linha de base, SKU adicional e/ou contrato necessário. Serviço de disponibilização de plataforma de servidor, por exemplo, para instalação e execução de aplicações não-SAP (IaaS); esta cláusula não é aplicável à infraestrutura de servidor usada para execução da estrutura de sistemas gerenciada da SAP. Os serviços relacionados à infraestrutura podem ser diferentes, dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, ambiente de Hyperscaler).**			
473		**Planejamento de segurança**				
474	TO_SPROV_1.4.01	Fornecimento dos requisitos de comunicação da aplicação	Tarefas excluídas		n/a	n/a
475	TO_SPROV_1.4.02	Determinação de requisitos de comunicação e segurança	Tarefas excluídas		n/a	n/a
476	TO_SPROV_1.4.03	Criação e manutenção de políticas de segurança	Tarefas excluídas		n/a	n/a
477	TO_SPROV_1.4.04	Determinação de estratégia de segurança e planos de implementação	Tarefas excluídas		n/a	n/a
478	TO_SPROV_1.4.05	Monitoramento e avaliação de estratégias de segurança	Tarefas excluídas		n/a	n/a
479		**Operações de hardware**				
480	TO_SPROV_1.5.03	Planejamento e condução da manutenção da infraestrutura em nuvem	Serviços padrão		n/a	n/a
481		**Gerenciamento de servidor**				
482	TO_SPROV_1.6.11	Dimensionamento de infraestrutura de servidor	Tarefas excluídas	Máquinas virtuais fornecidas conforme especificado em SOW (declaração de trabalho)/OF (formulário de pedido); o cliente deve assegurar que o dimensionamento seja preciso e que as máquinas virtuais fornecidas atendam aos requisitos do caso de uso pretendido.	n/a	n/a
483	TO_SPROV_1.6.01	Disponibilização de infraestrutura de servidor	Serviços padrão		n/a	n/a
484	TO_SPROV_1.6.02	Disponibilização de licenças de SO	Serviços padrão	As licenças serão disponibilizadas e cobradas pelo provedor.	n/a	n/a

485	TO_SPROV_1.6.03	Instalação de sistema operacional básico	Serviços padrão	SO compatível: SUSE LINUX e MS Windows Server (versões mais atuais).	n/a	n/a
486	TO_SPROV_1.6.04	Instalação de patches e atualizações de segurança do SO	Tarefas excluídas	O servidor será entregue com o mais recente nível de patch de segurança disponível; após a transferência, o cliente será responsável pelas atualizações.	n/a	n/a
487	TO_SPROV_1.6.05	Instalação de software antivírus e atualizações de padrões	Tarefas excluídas	O cliente é responsável por instalação de antivírus e atualizações diárias de padrões de vírus.	n/a	n/a
488	TO_SPROV_1.6.06	Licenças de software antivírus	Tarefas excluídas		n/a	n/a
489	TO_SPROV_1.6.07	Execução de inicialização/paralisação programada de hardware	Serviços padrão	Os serviços relacionados à infraestrutura podem ser diferentes, dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, ambiente de Hyperscaler).	n/a	n/a
490	TO_SPROV_1.6.08	Reinicialização de hardware após falha	Serviços padrão	Os serviços relacionados à infraestrutura podem ser diferentes, dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, ambiente de Hyperscaler).	n/a	n/a
491	TO_SPROV_1.6.09	Monitoramento do hardware em nível de hipervisor	Serviços padrão	Os serviços relacionados à infraestrutura podem ser diferentes, dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, ambiente de Hyperscaler).	n/a	n/a
492	TO_SPROV_1.6.10	Monitoramento do sistema operacional de instâncias fornecidas do SO	Tarefas excluídas		n/a	n/a
493		**Gerenciamento de armazenamento**				
494	TO_SPROV_1.7.01	Configuração inicial e gerenciamento contínuo de armazenamento	Serviços padrão	A capacidade de armazenamento será fornecida conforme contrato e baseada nas especificações do cliente; aplicam-se as limitações técnicas quanto ao volume de armazenamento que pode ser fornecido sob este serviço (detalhes especificados na respectiva descrição do serviço).	n/a	n/a
495	TO_SPROV_1.7.02	Gerenciamento de arquivos de dados/sistemas de arquivos	Tarefas excluídas		n/a	n/a
496	TO_SPROV_1.7.03	Solicitação de tamanho de área de armazenamento/extensões de tamanho para a área de armazenamento de backup. Seleção e execução de backup de acordo com as necessidades de aplicação/cliente e armazenamento de dados de backup na área de armazenamento de backup designada. Garantia de limpeza da área de armazenamento de backup	Tarefas excluídas		n/a	n/a
497	TO_SPROV_1.7.04	Fornecimento de compartilhamento NFS ou SMB como área de armazenamento de backup para permitir o armazenamento de backups definidos pelo cliente. Dimensionamento da área de armazenamento de backup feito com base na entrada de dados do cliente conforme contratado.	Serviços padrão		n/a	n/a
498	TO_SPROV_1.7.06	Montagem do sistema de arquivos do servidor gerenciado para um servidor IaaS	Serviços padrão	Os serviços relacionados à infraestrutura podem ser diferentes, dependendo da plataforma de infraestrutura implementada (por exemplo, ambiente de Hyperscaler). A aplicabilidade a determinado cenário do cliente precisa ser verificada com o respectivo Gerente de Conta SAP; os clientes não devem executar tarefas usando essa montagem que coloque em risco o desempenho ou a estabilidade da infraestrutura em nuvem gerenciada (por exemplo, serviços de rede, sincronização de dados de grande volume etc.).	n/a	n/a
499	TO_SPROV_1.7.05	Escalonamento da capacidade de armazenamento	Serviços opcionais		n/a	n/a
500		**Gerenciamento de aplicações**				
501	TO_SPROV_1.8.01	Definir requisitos da aplicação	Tarefas excluídas		n/a	n/a
502	TO_SPROV_1.8.02	Disponibilização de licenças de software específicas do cliente	Tarefas excluídas	O cliente precisa verificar se tem as licenças válidas para executar o software instalado no ambiente de nuvem.	n/a	n/a
503	TO_SPROV_1.8.03	Instalação da aplicação	Tarefas excluídas		n/a	n/a
504	TO_SPROV_1.8.04	Operação da aplicação	Tarefas excluídas		n/a	n/a
505	TO_SPROV_1.8.05	Instalação de patches e atualizações de segurança	Tarefas excluídas	O gerenciamento do ciclo de vida do software é de responsabilidade do cliente.	n/a	n/a
506	TO_SPROV_1.8.06	Monitoramento da aplicação	Tarefas excluídas		n/a	n/a
507		**Instantâneo VM IaaS (backup de imagem off-line)**				
508	TO_SPROV_1.10.01	Configuração do serviço	Serviços opcionais		n/a	n/a
509	TO_SPROV_1.10.02	Solicitação de armazenamento adicional para cópia de dispositivo de bloco	Tarefas excluídas	Esse volume (armazenamento adicional) necessita ser provisionado para acomodar temporariamente o backup do dispositivo de bloco antes que seja movido para a solução de backup padrão.	n/a	n/a
510	TO_SPROV_1.10.05	Reinicialização de servidor e informação ao cliente	Serviços opcionais	Após reinicialização bem-sucedida da VM, informe ao cliente e atualize o ticket.	n/a	n/a

511	TO_SPROV_1.10.06	Inicialização de aplicações necessárias no servidor	Tarefas excluídas	O cliente precisa se certificar de que as aplicações foram iniciadas depois da operação de snapshot.	n/a	n/a
512		**Recuperação de desastres**				
513	TO_SPROV_1.9.01	Fornecimento de VM e armazenamento relacionado no data center secundário	Serviços opcionais	Apenas para aqueles servidores IaaS explicitamente especificados no contrato como relevantes para DR.	n/a	n/a
514	TO_SPROV_1.9.02	Configuração da aplicação na VM dedicada no data center secundário. Configuração da replicação do sistema de arquivos entre o data center primário e secundário na rede WAN do cliente. Monitoramento do status de replicação e execução das atividades operacionais necessárias.	Tarefas excluídas		n/a	n/a
515		**G – Cloud Application Services**				
516		**Cloud Application Services – Serviços reativos**	**Disponível apenas para sistemas gerenciados. Para a entrega do serviço, é obrigatória a definição do escopo inicial para a área de aplicação relevante, antes que as tarefas possam ser entregues; pode ser aplicada a transição para a execução do serviço.**			
517	CAS_1.1.01	Gerenciamento de incidentes: resolução de incidentes funcionais nas aplicações SAP	Serviços empacotados	A SAP realizará gerenciamento de aplicações reativas para incidentes, e a resolução pode incluir: restauração do serviço ou resolução do problema subjacente, fornecimento de uma solução alternativa, criação de um plano de ação.	Gerenciamento de aplicações	F1
518	CAS_1.1.02	Gerenciamento de problemas: análise de causa-raiz e resolução de problemas em aplicações SAP	Serviços empacotados	A SAP vai realizar a análise de causa-raiz e propor uma resolução para os problemas, que pode incluir: análise da causa-raiz de um incidente; fornecimento de uma abordagem para evitar a recorrência do incidente; resolução de problemas; recomendações sobre otimização de aplicação e sistema; solicitação de envolvimento do suporte de produto, conforme necessário.	Gerenciamento de aplicações	F1
519	CAS_1.1.03	Gerenciamento de solicitação de serviço: execução de cumprimento de solicitação de serviço para tarefas funcionais nas aplicações SAP	Serviços empacotados	A SAP aceitará tickets de usuários-chave para solicitar um serviço. Os tickets de solicitação de serviço incluem: Solicitação de serviço padrão acordado ou Modificação padrão com implementação; Solicitação de serviço para escopo fora do padrão, incluindo: definição do escopo, validação e aprovação comerciais.	Gerenciamento de aplicações	F1
520	CAS_1.1.05	Gerenciamento de modificações: modificações de configuração funcional nas aplicações SAP	Serviços empacotados	A SAP aceitará tickets de usuários-chave para escopo fora do padrão e fornecerá análise de solicitações de modificação, incluindo: definição de escopo, validação e aprovação comerciais.	Gerenciamento de aplicações	F1
521		**Cloud Application Services – Serviços proativos**				
522	CAS_1.2.03	Centro de controle de operações gerenciadas	Serviços empacotados		Monitoramento de aplicação do cliente	M2
523		**Serviços de teste**				
524	CAS_2.1.01	Fornecer um plano detalhado para execução de gerenciamento de testes	Serviços empacotados	A SAP se alinhará à estratégia, abordagem e execução de testes programados do Cliente em relação ao escopo de testes definido pelo Cliente.	Testes de regressão	T1
525	CAS_2.1.02	Realizar testes funcionais baseados em resultados no escopo definido, reportar defeitos e problemas	Serviços empacotados	A SAP usará a documentação de caso de teste fornecida pelo Cliente para execução de teste.	Testes de regressão	T1
526	CAS_2.1.03	Configuração do Test Suite no SAP Solution Manager	Serviços empacotados	A SAP usará a instância da ferramenta de gerenciamento de testes do Cliente (por exemplo, Solution Manager) como sistema de registro de testes.	Testes de regressão	T1
527	CAS_2.1.05	Execução de scripts de teste de interface automatizados	Serviços empacotados		Testes de regressão	T1
528		**Serviços de segurança**				
529	CAS_2.2.01	Execução da verificação de segregação de funções e fornecimento de relatório de gestão de riscos e recomendações de melhorias	Serviços empacotados		Verificação de segregação de funções,CAS para SAP Business Data Cloud	S3,C2
530	CAS_2.2.03	Gerenciamento contínuo de módulos de função existentes e novos ativados em RFC	Serviços empacotados		Segurança para interface,CAS para SAP Business Data Cloud	S7,C2
531	CAS_2.2.04	Monitoramento contínuo das aplicações do Cliente quanto ao status de segurança e identificação de vulnerabilidades	Serviços empacotados	Inclui o fornecimento de soluções para verificações de segurança de gravidade crítica com base em alertas de monitoramento.	Monitoramento de segurança da aplicação,CAS para SAP Business Data Cloud	S8,C2
532	CAS_2.2.05	Preparação de auditorias de segurança regulares e identificação de problemas durante e após as auditorias regulares	Serviços empacotados		Disponibilidade de auditoria,CAS para SAP Business Data Cloud	S4,C2
533		**Serviços de monitoramento**				

534	CAS_2.3.01	Configurar monitoramento de job e automação	Serviços empacotados	A atividade de configuração de monitoramento será realizada após o Go-Live e depois que os elementos de monitoramento estiverem disponíveis no ambiente de produção, e inclui jobs ABAP e cadeias de processos de BI para monitoramento. O Cliente deve fornecer a lista de elementos de serviço a serem monitorados.	Monitoramento da aplicação,Monitoramento de aplicação do cliente,CAS para Cloud ERP Private	M1,M2,C1
535	CAS_2.3.02	Configurar monitoramento de integração e exceção	Serviços empacotados	A atividade de configuração do monitoramento será executada após o Go-Live e depois que os elementos de monitoramento estiverem disponíveis no ambiente de produção e inclui Serviços Web ABAP, BDoc, Gateway, HTTP(s), IDoc, Process Integration, RFC/ bgRFC/ qRFC/ tRFC, SAP AIF, SLT, SAP Cloud Integration – Iflows. O Cliente deve fornecer a lista de elementos de serviço a serem monitorados.	Monitoramento da aplicação,Monitoramento de aplicação do cliente,CAS para Cloud ERP Private	M1,M2,C1
536	CAS_2.3.03	Configurar monitoramento de URL (certificados e disponibilidade)	Serviços empacotados	O cliente deve fornecer os URLs para configuração. A atividade de configuração de monitoramento será executada após o Go-Live e depois que os elementos de monitoramento estiverem disponíveis no ambiente de produção.	Monitoramento da aplicação,Monitoramento de aplicação do cliente,CAS para Cloud ERP Private	M1,M2,C1
537	CAS_2.3.04	Configurar monitoramento de Real User	Serviços empacotados	A atividade de configuração de monitoramento será executada após o Go-Live e depois que os elementos de monitoramento estiverem disponíveis no ambiente de produção.	Monitoramento de aplicação do cliente	M2
538	CAS_2.3.05	Configurar monitoramento técnico do sistema	Serviços empacotados	A atividade de configuração do monitoramento será executada no ambiente de produção. A SAP aplicará um modelo padrão para monitoramento técnico do sistema.	Monitoramento de aplicação do cliente	M2
539	CAS_2.3.06	Geração de relatório para monitoramento	Serviços empacotados		Monitoramento da aplicação,Monitoramento de aplicação do cliente,CAS para Cloud ERP Private	M1,M2,C1
540		**H – Serviços de movimentação para conversão e transição de sistema**				
541		**Descoberta de transformação – Serviços de preparação técnica**				
542	MOVE_1.1.02	SAP Readiness Check para SAP S/4HANA	Serviços padrão	O serviço só pode ser aplicado à estrutura ECC indicada no contrato. Inclui implementação do SAP Readiness Check para SAP S/4HANA, notas no sistema correspondente e geração dos arquivos necessários com a transferência subsequente do arquivo de exportação para o cliente. O Cliente deve enviar a solicitação de geração de relatório e dashboard do SAP Readiness Check ou a SAP executará essa ação em nome do cliente. O cenário de destino para este serviço é uma conversão SAP S/4HANA do sistema SAP ECC.	n/a	n/a
543	MOVE_1.1.03	Análise do código personalizado – Configuração	Serviços padrão	O serviço só pode ser aplicado durante uma conversão ECC para SAP S/4HANA ou o upgrade de uma estrutura de soluções SAP S/4HANA. Toda a estrutura de sistemas ERP é avaliada para determinar a abordagem correta para fornecer a configuração de uma análise de código personalizado. As Notas da SAP necessárias serão implementadas. Com base na abordagem determinada, ao final do serviço, o cliente receberá uma configuração funcional de análise de código personalizado do SAP S/4HANA no sistema S/4HANA local, no sistema central remoto ATC ou no Custom Code Migration App.	n/a	n/a
544	MOVE_1.1.04	SAP Signavio Process Insights, edição de descoberta	Serviços padrão	O serviço só pode ser aplicado à estrutura do SAP ECC ou SAP S/4HANA indicada no contrato. Inclui a implementação dos pré-requisitos técnicos para o SAP Signavio Process Insights, edição de descoberta no sistema correspondente e a geração do arquivo ZIP com entrega ao cliente.	n/a	n/a
545	MOVE_1.1.07	SAP Readiness Check para SAP BW/4HANA	Serviços padrão	O serviço só pode ser aplicado à estrutura SAP BW indicada no contrato. Inclui implementação do SAP Readiness Check para SAP BW/4HANA, notas no sistema correspondente e geração dos arquivos necessários com a transferência subsequente do arquivo de exportação para o cliente. O Cliente deve enviar a solicitação de geração de relatório e dashboard do SAP Readiness Check ou a SAP executará essa ação em nome do cliente. O cenário de destino para este serviço é uma conversão SAP BW/4HANA do sistema SAP BW.	n/a	n/a
546	MOVE_1.1.08	SAP Readiness Check para SAP Datasphere, ponte do SAP BW	Serviços padrão	O serviço só pode ser aplicado à estrutura SAP BW indicada no contrato. Inclui implementação de Notas do SAP Readiness Check para SAP Datasphere, ponte do SAP BW, no sistema correspondente e geração dos arquivos necessários com a transferência subsequente do arquivo de exportação para o cliente. O Cliente deve enviar a solicitação de geração de relatório e dashboard do SAP Readiness Check ou a SAP executará essa ação em nome do cliente. O cenário de destino para este serviço é a transição do SAP BW para o SAP Datasphere, ponte do SAP BW.	n/a	n/a

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

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

576	TO_PA_1.3.01	Avaliação de software de terceiros	Serviços padrão	Essa tarefa pode levar várias semanas para ser concluída. Os resultados das avaliações concluídas anteriormente serão reutilizados e levarão a tempos de execução mais baixos do processo.	n/a	n/a
577	TO_PA_1.3.02	Instalação de software de terceiros complexo que não pode ser feita pelo Cliente	Serviço adicional	Exemplos: agentes de SO; driver de impressão, add-ons Java etc.	n/a	n/a
578		**X2 – Business Connector**				
579		**Operações**				
580	TO_BC_1.1.01	Ativação SSL	Serviços padrão		n/a	n/a
581	TO_BC_1.1.02	Atualização de parâmetros do SAP Business Connector	Serviços padrão		n/a	n/a
582	TO_BC_1.1.03	Criação/reinicialização do usuário administrador para SAP Business Connector	Serviços padrão	Criação/reinicialização do usuário CUST_BC_ADMIN usado pelo Cliente para efetuar logon.	n/a	n/a
583	TO_BC_1.1.04	Reorganização do armazenamento de mensagens	Tarefas excluídas	A tarefa envolve edição, modificação e/ou manipulação de dados do Cliente e deve ser executada somente pelo Cliente.	n/a	n/a
584	TO_BC_1.1.05	Criação de destinos	Tarefas excluídas		n/a	n/a
585		**X4 – SAP Data Services (DS)**				
586		**Operações**				
587	TO_DS_1.1.22	Autorização – Gerenciamento de usuários e direitos	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
588	TO_DS_1.1.06	Criação/modificação de jobs do SAP Data Services	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
589	TO_DS_1.1.07	Programação de jobs do SAP Data Services	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
590	TO_DS_1.1.08	Configuração de conexões de bancos de dados	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
591	TO_DS_1.1.09	Monitoramento de jobs	Serviços empacotados	Monitoramento manual; baseado no esforço por execução.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
592	TO_DS_1.1.10	Repositório de backup de DS e BOE	Serviços padrão		n/a	n/a
593	TO_DS_1.1.11	Exclusão de histórico de jobs em batch	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
594	TO_DS_1.1.12	Verificação se servidores de job e acesso estão operacionais	Serviços padrão		n/a	n/a

595	TO_DS_1.1.13	Remoção de conteúdo obsoleto do repositório	Serviços padrão		n/a	n/a
596	TO_DS_1.1.14	Resolução de problemas com jobs de DS	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
597	TO_DS_1.1.23	Criação/gerenciamento de repositórios adicionais	Serviços padrão	O sistema é fornecido com repositórios padrão. Necessário acesso ao SO. Assistência pode ser solicitada por meio da tarefa BASIC_1.1.14.	n/a	n/a
598	TO_DS_1.1.26	Backup: sob demanda – Sincronização de repositório de arquivos e banco de dados de BI	Serviço adicional		n/a	n/a
599	TO_DS_1.1.27	Restauração: sob demanda – sincronização de repositório de arquivos e banco de dados de BI	Serviço adicional		n/a	n/a
600	TO_DS_1.1.28	Configuração de autenticação e de Single Sign-On (SSO)	Tarefas excluídas	O cliente pode envolver outros serviços SAP para soluções de SSO para o ambiente de nuvem.	n/a	n/a
601	TO_DS_1.1.29	Instalação e configuração de adaptadores de Data Services	Serviços padrão	Necessário acesso ao SO. Assistência pode ser solicitada por meio da tarefa BASIC_1.1.14.	n/a	n/a
602	TO_DS_1.1.30	Adição e configuração adicional de servidores de job/grupos de job para balanceamento de carga	Serviços opcionais	Dependendo do tamanho, pode ser necessário infraestrutura adicional.	n/a	n/a
603	TO_DS_1.1.31	Configuração de recursos de tempo de execução	Serviços padrão		n/a	n/a
604	TO_DS_1.1.32	Configuração de SMTP de e-mail	Serviços padrão		n/a	n/a
605	TO_DS_1.1.33	Inicialização/interrupção de serviços	Serviços padrão		n/a	n/a
606	TO_DS_1.1.34	Configuração da integração do Enhanced Change and Transport System (CTS+)	Serviços padrão	Necessário acesso ao SO. Assistência pode ser solicitada por meio da tarefa BASIC_1.1.14.	n/a	n/a
607	TO_DS_1.1.35	Configuração de transportes por meio de Data Services (DS) Object Promotion Management	Serviços padrão		n/a	n/a
608	TO_DS_1.1.36	Backup de repositório de Data Services usando ferramentas de importação/exportação	Serviços padrão		n/a	n/a
609		**X6 – SAP BusinessObjects Business Intelligence (BI)**				
610		**Operações**				
611	TO_BI_1.1.06	Backup (backup completo de conteúdo/backup de BIAR)	Serviços padrão		n/a	n/a
612	TO_BI_1.1.07	Escaneamento/reparação de todos os erros e compactação do repositório	Serviços padrão		n/a	n/a
613	TO_BI_1.1.11	Limpeza de diretórios vazios criados para Repository Diagnostic Tool	Serviços padrão		n/a	n/a
614	TO_BI_1.1.26	Manutenção e limpeza do cache – Tomcat, Web Intelligence, arquivos de log	Serviços padrão		n/a	n/a
615	TO_BI_1.1.17	Ações de objetos de programa: importação e execução	Serviços empacotados	Necessário acesso ao SO. Assistência pode ser solicitada por meio da tarefa BASIC_1.1.14.	Gerenciamento de aplicações, CAS para SAP Business Data Cloud	F1,C2

616	TO_BI_1.1.18	Promoção/implementação de objetos BI entre ambientes	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
617	TO_BI_1.1.19	Criação, renomeação e remoção de conexões e universos	Tarefas excluídas		n/a	n/a
618	TO_BI_1.1.21	Fornecimento de acesso aos usuários e manutenção de autorizações	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
619	TO_BI_1.1.47	Configuração de SAML	Serviços empacotados	Necessário acesso ao SO. Assistência pode ser solicitada por meio da tarefa BASIC_1.1.14.	Gerenciamento de aplicações, CAS para SAP Business Data Cloud	F1,C2
620	TO_BI_1.1.27	Implementação de modelos e configurações de sistema para modificações de hardware	Serviços padrão		n/a	n/a
621	TO_BI_1.1.29	Instalação e configuração de driver de auditoria/monitoramento para relatórios de auditoria	Serviços empacotados	Necessário acesso ao SO. Assistência pode ser solicitada por meio da tarefa BASIC_1.1.14.	Gerenciamento de aplicações, CAS para SAP Business Data Cloud	F1,C2
622	TO_BI_1.1.30	Instalação e configuração da integração com ERP	Serviços empacotados	Necessário acesso ao SO. Assistência pode ser solicitada por meio da tarefa BASIC_1.1.14.	Gerenciamento de aplicações, CAS para SAP Business Data Cloud	F1,C2
623	TO_BI_1.1.33	Backup: sob demanda – Sincronização de repositório de arquivos e banco de dados de BI	Serviço adicional		n/a	n/a
624	TO_BI_1.1.34	Restauração: sob demanda – sincronização de repositório de arquivos e banco de dados de BI	Serviço adicional		n/a	n/a
625	TO_BI_1.1.35	Configuração de autenticação e de Single Sign-On (SSO)	Tarefas excluídas	O cliente pode envolver outros serviços SAP para soluções de SSO para o ambiente de nuvem.	n/a	n/a
626	TO_BI_1.1.37	Configuração de aplicação Web – Definições de proxy reverso	Serviços padrão		n/a	n/a
627	TO_BI_1.1.38	Adição e configuração de servidores de BI para balanceamento de carga	Serviços opcionais	Pode ser necessário infraestrutura adicional.	n/a	n/a
628	TO_BI_1.1.39	Gerenciamento de processo de servidor e grupos de servidores	Serviços padrão		n/a	n/a
629	TO_BI_1.1.40	Configuração/suporte a tarefas técnicas de gerenciamento de versões de relatório de BI	Serviços padrão	O cliente é responsável pela manutenção das versões de relatório.	n/a	n/a

630	TO_BI_1.1.41	Configuração da integração do Enhanced Change and Transport System (CTS+)	Serviços empacotados	Necessário acesso ao SO. Assistência pode ser solicitada por meio da tarefa BASIC_1.1.14.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
631		**X7 – SAP PI**				
632		**Implementação do SAP PI**				
633	TO_PI_1.1.01	Instalação de adaptadores e componentes de software fornecidos pela SAP	Serviços padrão	Incluído apenas para itens explicitamente especificados no contrato/formulário de pedido. Isso vale também para ofertas adicionais da SAP tais como: ADAPTERS for SAP NW PI 1.1, SAP NW Process Integration, business-to-business add-on 1.0, SAP NW Process Integration Secure Connectivity Add-on 1.0. Não está incluído o trabalho de gerenciamento de conteúdo, como a importação de arquivos TZP para o ESR.	n/a	n/a
634	TO_PI_1.1.02	Instalação de adaptadores fornecidos por parceiros externos	Serviços padrão	O software e as licenças do adaptador devem ser fornecidos. Não está incluído o trabalho de gerenciamento de conteúdo, como a importação de arquivos TZP para o ESR.	n/a	n/a
635	TO_PI_1.1.04	Criação de visualizações SSL e PSEs	Tarefas excluídas		n/a	n/a
636		**Operações do SAP PI**				
637	TO_PI_2.1.02	Monitoramento de funções de PI específicas da aplicação, por exemplo, mensagens, filas etc.	Serviços empacotados		Monitoramento da aplicação,Monitoramento de aplicação do cliente,CAS para Cloud ERP Private	M1,M2,C1
638	TO_PI_2.1.03	Monitoramento do processamento de mensagens no PI (sucesso e desempenho)	Serviços empacotados		Gerenciamento de aplicações	F1
639	TO_PI_2.1.04	Monitoramento de canais de comunicação, filas, backlogs de PI (AEX)	Serviços empacotados		Gerenciamento de aplicações	F1
640	TO_PI_2.1.05	Monitoramento de processos BPM (sucesso e desempenho)	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
641	TO_PI_2.1.06	Configuração de adaptadores	Tarefas excluídas		n/a	n/a
642	TO_PI_2.1.07	Administração de mensagens incorretas	Tarefas excluídas		n/a	n/a
643	TO_PI_2.1.08	Configuração de arquivamento de mensagens	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
644	TO_PI_2.1.27	Execução e monitoramento de arquivamento de mensagens	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
645	TO_PI_2.1.11	Manutenção de funções/autorizações (exceto para função de administradores SAP e inicial do cliente)	Serviços empacotados		Gerenciamento de aplicações	F1
646	TO_PI_2.1.16	Manutenção de usuários (exceto para função de administradores SAP e inicial do cliente)	Serviços empacotados		Gerenciamento de usuários	S2
647	TO_PI_2.1.17	Configuração de tarefas periódicas de PI/BPM/AEX	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
648	TO_PI_2.1.28	Monitoramento de atividades periódicas de PI / BPM / AEX	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
649	TO_PI_2.1.19	Ajuste da parametrização e configuração de PO/PI/AEX	Serviços padrão	A configuração não cobre a realização de cenários de integração (desenvolvimento de conteúdo).	n/a	n/a

650	TO_PI_2.1.21	Manutenção de System Landscape Directory (SLD)	Serviços empacotados	Cenários relacionados a PI.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
651	TO_PI_2.1.21A	Configuração da ponte do System Landscape Directory (SLD) do ECS para o SLD do cliente	Serviços padrão	Os dados do SLD serão encaminhados para a instância do SLD definida pelo cliente. Não é possível filtrar dados do SLD.	n/a	n/a
652	TO_PI_2.1.22	Aplicação de atualização de conteúdo básico da SAP de aplicação no Enterprise Service Repository (ESR)	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
653	TO_PI_2.1.23	Tratamento de erros e análise da causa raiz do processamento incorreto de mensagem em PI (AEX)	Tarefas excluídas		n/a	n/a
654	TO_PI_2.1.24	Verificação de disponibilidade de PI/PO/AEX depois de modificações (upgrades, patches, notas)	Tarefas excluídas		n/a	n/a
655	TO_PI_2.1.25	Configuração de conexões de sistema necessárias aos sistemas de parceiros	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
656	TO_PI_2.1.26	Gerenciamento de transportes de objetos PI	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
657		**X8 – Enterprise Portal**				
658		**Operações**				
659	TO_EP_1.1.01	Monitoramento de serviços de aplicações para Portal, Unifiers, Unification Server, PCD e CM	Serviços padrão	Monitora apenas serviços de aplicação; o cliente é responsável pelo monitoramento do conteúdo do portal.	n/a	n/a
660	TO_EP_1.1.03	Manutenção de LDAP (Novell, ADS, iPlanet e outros)	Tarefas excluídas		n/a	n/a
661	TO_EP_1.1.04	Análise de logs de sistema do portal e verificação de falhas ocorridas	Serviços padrão	O provedor deve informar o cliente sobre a assistência necessária	n/a	n/a
662	TO_EP_1.1.05	Manutenção da estrutura de sistemas, conexão de sistemas externos, por exemplo, SAP	Serviços empacotados	É necessária a porta de conexão.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
663	TO_EP_1.1.07	Mapeamento de usuários	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
664	TO_EP_1.1.08	Alocação de função/canal/iPanel	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
665	TO_EP_1.1.09	Administração de conteúdo	Tarefas excluídas		n/a	n/a
666	TO_EP_1.1.10	Configuração e manutenção de dados de origem de usuários de portal	Serviços empacotados		Gerenciamento de usuários	S2
667	TO_EP_1.1.11	Bloqueio e exclusão de dados de origem de usuário de portal	Serviços empacotados		Gerenciamento de usuários	S2
668	TO_EP_1.1.12	Liberação de usuários de portal bloqueados	Serviços empacotados		Gerenciamento de usuários	S2
669	TO_EP_1.1.13	Definição e modificação de perfis de autorização do portal específicos do Cliente	Serviços empacotados		Funções e autorizações	S10
670	TO_EP_1.1.14	Administração de repositório de conteúdo	Tarefas excluídas		n/a	n/a
671	TO_EP_1.1.20	Personalização, upgrade de POE incluindo todos os componentes	Tarefas excluídas	Definição de senhas de J2EE, configuração de porta Java, adição de pacotes de serviços.	n/a	n/a
672	TO_EP_1.1.22	Upgrade de páginas, funções, conteúdo html estático	Tarefas excluídas		n/a	n/a
673	TO_EP_1.1.23	Manutenção de serviços Java	Serviços padrão	O cliente é responsável pelo desenvolvimento de novos serviços Java e pela personalização dos serviços Java existentes.	n/a	n/a
674		**X9 – Sybase IQ (usado como persistência de dados para NLS, ILM ou soluções de terceiros para arquivamento)**				
675		**Instalação/configuração de banco de dados**				

676	TO_SIQ_1.1.01	Verificação/preparação de requisitos de sistema (release do BW, notas SAP, configuração de origem/destino)	Tarefas excluídas		n/a	n/a
677	TO_SIQ_1.1.03	Configuração inicial/de parâmetros	Serviços padrão		n/a	n/a
678	TO_SIQ_1.1.06	Inicialização de conexão entre BW/NLS e Sybase IQ	Serviços padrão	O provedor realizará a configuração necessária. O cliente precisa configurar a conexão NLS no lado do BW.	n/a	n/a
679		**Operações de banco de dados**				
680	TO_SIQ_1.2.02	Gerenciamento de capacidade de banco de dados	Serviços padrão		n/a	n/a
681	TO_SIQ_1.2.04	Execução de verificação de consistência do banco de dados (DBCC)	Serviços padrão		n/a	n/a
682	TO_SIQ_1.2.05	Resolução de problemas técnicos de banco de dados	Serviços padrão		n/a	n/a
683	TO_SIQ_1.2.06	Configuração de backup	Serviços padrão		n/a	n/a
684	TO_SIQ_1.2.07	Restauração de backup	Serviços padrão		n/a	n/a
685	TO_SIQ_1.2.08	Monitoramento de conexão de banco de dados	Serviços padrão	O cliente deve verificar a conexão no BW.	n/a	n/a
686		**Aplicação**				
687	TO_SIQ_1.5.01	Provisionamento de servidor para solução de arquivamento	Serviços opcionais	Se a solução do parceiro necessitar de um servidor extra; consulte a seção Provisionamento de servidor neste documento para obter mais detalhes.	n/a	n/a
688		**SAP Information Lifecycle Management (ILM) para Sybase IQ**				
689	TO_SIQ_1.6.01	Verificação e preparação de requisitos do sistema (dimensionamento, notas SAP)	Tarefas excluídas		n/a	n/a
690	TO_SIQ_1.6.02	Ativação do ILM Store no NetWeaver	Serviços padrão		n/a	n/a
691	TO_SIQ_1.6.03	Definição de parâmetros no SAP IQ para ILM Store	Serviços padrão		n/a	n/a
692	TO_SIQ_1.6.09	Verificação de parâmetros ICM	Serviços padrão		n/a	n/a
693	TO_SIQ_1.6.14	Geração de licença e implementação para sistemas em operação	Serviços padrão		n/a	n/a
694		**X11 – SAP Cloud Connector**				
695		**Instalação e configuração**				
696	TO_SCC_1.1.02	Configuração – Ativação da conexão de saída via LoadBalancer	Serviços padrão	Permitir que o Cloud Connector se conecte com domínios de aplicativo/intervalos de IP do SAP Business Technology Platform ou com domínios/intervalos de IP do SAP Business Network (por exemplo, Ariba, LBN, AIN)	n/a	n/a
697	TO_SCC_1.1.04	Configuração – Recursos on-premise (serviços OData) que o cliente deseja usar no SAP Business Technology Platform – BTP (antigo SAP Cloud Platform)	Serviços empacotados	Somente para X43 – SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS): criar destino para sistema back-end ABAP (mapeamento virtual para sistema interno); configurar recursos acessíveis /sap/bc/fp e /sap/bc/fpads.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
698	TO_SCC_1.1.11	Configuração SNC para SAP Cloud Connector	Serviço adicional	Provedor de serviços para executar atividades no nível do sistema operacional relacionadas à configuração. O Cliente deve executar atividades no nível da interface do usuário (IU) como parte da configuração. O Cliente pode fornecer propriedades de certificado se não fornecer um arquivo PSE. Nesses casos, o Provedor de serviços gerará a CSR (solicitação de assinatura de certificado) e a compartilhará com o Cliente para assinatura. Se o Cliente fornecer um arquivo PSE para uso durante a configuração do SNC, o Provedor de serviços usará o arquivo PSE fornecido durante a configuração.	n/a	n/a
699		**X12 – Integração do SAP Business Technology Platform – BTP (antigo SAP Cloud Platform) – Agente de Serviços de Dados (BTPI-DS) (antigo HCI-DS)**				
700		**Instalação e configuração**				
701	TO_BTPIDS_1.1.01	Instalação do SAP BTPI – Agente de serviços de dados	Serviços padrão	A instalação exige assinatura existente ou relevante e/ou inclusão como parte do contrato.	n/a	n/a

702	TO_BTPIDS_1.1.02	Configuração – Ativar conexão de saída via LoadBalancer para conexão com BTPI	Serviços padrão		n/a	n/a
703	TO_BTPIDS_1.1.03	Configuração – Estabelecer conexão com a conta de nuvem do cliente	Serviços padrão	Acesso necessário ao portal de BTPI ou o provedor de serviços solicitará o arquivo de configuração do cliente. Configuração executada no nível do sistema operacional. O provedor verificará se o status do agente está verde no portal de BTPI.	n/a	n/a
704	TO_BTPIDS_1.1.04	Configuração – Etapas de preparação do back-end de negócios para consumo de BTPI	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
705		**Configuração de monitoramento**				
706	TO_BTPIDS_1.2.01	Configuração de monitoramento para disponibilidade em nível de processo – Nagios	Serviços padrão		n/a	n/a
707		**Processamento e serviços de dados**				
708	TO_BTPIDS_1.3.01	Migração ou replicação de dados entre repositórios de dados	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
709		**X13 – SAP Fiori**				
710		**Instalação e configuração**				
711	TO_FIORI_1.1.01	Instalação de pacotes específicos da aplicação nos respectivos sistemas da SAP	Serviços padrão	Configuração inicial no sistema administrado.	n/a	n/a
712	TO_FIORI_1.1.03	Configuração – Redirecionamentos de app Fiori do Web Dispatcher	Serviços padrão	SSL é um pré-requisito para esta tarefa. O escopo durante a disponibilização inicial inclui todos os sistemas definidos no contrato inicial. Se forem adicionados mais sistemas, será necessária uma solicitação de modificação (CR), podendo haver cobranças adicionais. Para sistemas migrados para ambientes nos quais a SAP é o Provedor de Serviços, o cliente é responsável por configurar o Web Dispatcher para o sistema migrado. Essa configuração pode ser fornecida por meio de um serviço de integração e migração de nuvem contratado separadamente.	n/a	n/a
713	TO_FIORI_1.1.10_AE	Configuração – Redirecionamentos de app Fiori do Web Dispatcher – solicitações adicionais	Serviços empacotados	Esforços referentes a solicitações adicionais. Inclui configuração de SSL e processamento de certificados e está limitado à capacidade técnica do launchpad do SAP Fiori para clients adicionais ou produtos diferentes do SAP S/4HANA.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
714	TO_FIORI_1.1.05	Configuração – HANA XS Engine Web Dispatcher	Serviços empacotados	SSL é um pré-requisito para esta tarefa. O escopo durante a disponibilização inicial inclui todos os sistemas definidos no contrato inicial.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
715	TO_FIORI_1.1.09	Ativação inicial do launchpad do Fiori, incluindo toda a configuração necessária de conectividade	Serviços padrão	Inclui a ativação do launchpad do SAP Fiori para 1 (um) client (client 100) por sistema SAP S/4HANA ou SAP Global Trade Services para SAP S/4HANA (GTS E4G) para implementações Greenfield. Isso inclui a ativação de apps de amostra do SAP Fiori predefinidos para validar a ativação do launchpad do SAP Fiori. No caso de sistemas migrados para ambientes que têm a SAP como provedor de serviços, o cliente é responsável pela ativação dos apps SAP Fiori existentes e pode contar com a cobertura de um serviço de integração e migração em nuvem contratado separadamente.	n/a	n/a
716	TO_FIORI_1.1.06	Reativação do launchpad do Fiori, incluindo toda a configuração necessária de conectividade	Serviços empacotados	Abrange a reativação do SAP Enterprise Search, o ajuste da configuração de conexão necessária e a ativação padrão do App.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2

717	TO_FIORI_1.1.07	Configuração – Aplicações Fiori	Tarefas excluídas	Em algumas situações, o provedor de serviços pode oferecer suporte ao cliente usando um serviço de Gerenciamento de aplicação (AMS). No entanto, devido à grande variedade de cenários possíveis, esse item foi excluído de forma geral do serviço; os clientes podem procurar assistência via outros serviços da SAP.	n/a	n/a
718	TO_FIORI_1.1.11_AE	Ativação do launchpad para aplicações Fiori padrão para business clients adicionais, implementações existentes/de migração ou produtos da SAP diferentes do S/4HANA	Serviços empacotados	Inclui exemplos de catálogo, grupo e função PFCG do Fiori	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
719	TO_FIORI_1.1.13	Ativação de aplicações Fiori padrão com base em funções empresariais da SAP	Serviços empacotados	Abrange a ativação das aplicações SAP Fiori padrão com base em funções (modelo) empresariais padrão da SAP, ou seja, funções fornecidas pela SAP que seguem a convenção de nomes SAP_BR_<...>. Podem ser selecionadas no máximo quatro funções empresariais padrão SAP. Pode ser definido um pacote para a ativação. A ativação só é aplicável a sistemas de teste/sandbox e de desenvolvimento. Funções ou aplicações personalizadas são excluídas da ativação. A ativação de apps individuais não é possível.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
720		**X15 – Web Dispatcher**				
721		**Operações do Web Dispatcher**				
722	TO_WD_1.1.01	Registro/remoção de sistemas no Web Dispatcher e as opções em relação ao SSL	Serviços padrão	O escopo durante a disponibilização inicial inclui todos os sistemas definidos no contrato inicial.	n/a	n/a
723	TO_WD_1.1.02	Definição geral de gerenciamento de memória	Serviços padrão		n/a	n/a
724	TO_WD_1.1.03	Definição geral de parâmetros de segurança	Serviços padrão		n/a	n/a
725	TO_WD_1.1.04	Configuração geral para suporte a SSL em arquivo de parâmetros ou ferramenta de manutenção PSE no Admintool (gerenciamento de solicitações HTTPS)	Serviços padrão		n/a	n/a
726	TO_WD_1.1.05	Comunicação com o servidor de mensagens/aplicação usando SSL	Serviços padrão		n/a	n/a
727	TO_WD_1.1.06	Modificação de solicitações HTTP	Serviços padrão		n/a	n/a
728	TO_WD_1.1.07	Configuração do tratamento de erros	Serviços padrão		n/a	n/a
729	TO_WD_1.1.08	Atualização do arquivo de autenticação	Serviços padrão		n/a	n/a
730	TO_WD_1.1.09	Modificações no client 000 dos sistemas back-end relacionados ao Web Dispatcher (HTTPURLLOC)	Serviços padrão		n/a	n/a
731	TO_WD_1.1.10	Estratégia de log e rastreamento	Serviços padrão		n/a	n/a
732	TO_WD_1.1.11	Política de criptografia (protocolos, pacotes de criptografia, comprimento de chave)	Serviços padrão		n/a	n/a
733	TO_WD_1.1.12	Número de conexões	Serviços padrão		n/a	n/a
734	TO_WD_1.1.13	Troca de metadados usando SSL	Serviços padrão		n/a	n/a
735	TO_WD_1.1.14	Definição de intervalos de portas	Serviços padrão		n/a	n/a
736	TO_WD_1.1.15	Configuração do LoadBalancer para Web Dispatcher	Serviços padrão	Detalhes de configuração (regras de roteamento, informações de redirecionamento, detalhes do sistema de back-end etc.) devem ser fornecidos pelo cliente. O provedor de serviços atualizará o LoadBalancer e o Web Dispatcher adequadamente.	n/a	n/a
737	TO_WD_1.1.16	Alterações de DNS para o serviço Web Dispatcher	Tarefas excluídas	Não há opções para DNS personalizado.	n/a	n/a
738	TO_WD_1.1.17	Atualização do Web Dispatcher no K8s (Kubernetes)	Serviços padrão		n/a	n/a
739	TO_WD_1.1.18	Reinicialização do Web Dispatcher no K8s (Kubernetes)	Serviços padrão		n/a	n/a
740	TO_WD_1.1.19	Atualização do fuso horário do Web Dispatcher no K8s (Kubernetes)	Serviços padrão		n/a	n/a
741	TO_WD_1.1.20	Atualização do dimensionamento (capacidade) para Web Dispatcher no K8s (Kubernetes)	Serviços opcionais		n/a	n/a
742	TO_WD_1.1.21	Adicionar vários servidores de back-end para Web Dispatcher em K8s (Kubernetes)	Serviços padrão		n/a	n/a
743		**X16 – LoadBalancer**				
744		**Operação do LoadBalancer**				
745	TO_LRP_1.1.01	Configuração de instância do LoadBalancer	Serviços padrão	Somente para LoadBalancers existentes. Não inclui o custo de LoadBalancers adicionais e/ou infraestrutura adicional, se necessário. A configuração de LoadBalancers adicionais além do volume contratado está sujeita a um Pedido de Modificação.	n/a	n/a
746	TO_LRP_1.1.02	Registro/remoção de sistemas no LoadBalancer	Serviços padrão		n/a	n/a
747	TO_LRP_1.1.03	Configuração da distribuição de carga para servidores de aplicação	Serviços padrão		n/a	n/a
748	TO_LRP_1.1.04	Fornecimento do IP externo para cenários voltados a internet	Serviços padrão		n/a	n/a
749	TO_LRP_1.1.05	Configuração da descarga de SSL (criptografia)	Serviços padrão		n/a	n/a

750	TO_LRP_1.1.07	Processamento de DNS para o domínio do próprio cliente	Tarefas excluídas		n/a	n/a
751	TO_LRP_1.1.08	Fornecimento de certificado X.509 do domínio do cliente para ativar SSL	Tarefas excluídas		n/a	n/a
752	TO_LRP_1.1.08A	Ativação do certificado X.509 para ALB no Amazon Web Services (AWS) com WebDispatcher e back-ends relacionados	Serviço adicional	Disponível apenas para Amazon Web Services (AWS). O Mutual Transport Layer Security (mTLS) estende o protocolo TLS usado para proteger as comunicações de rede. O TLS é comumente usado para estabelecer conexões seguras por meio da Internet, garantindo autenticação, confidencialidade e integridade dos dados. No entanto, no TLS tradicional, a autenticação é unilateral, ou seja, o servidor se autentica para o cliente, e a identidade do cliente não é verificada.	n/a	n/a
753	TO_LRP_1.1.09	Disponibilização de certificado X.509 para URL da SAP, por exemplo, o domínio *.xxx.ondemand.com	Serviços padrão		n/a	n/a
754	TO_LRP_1.1.10	Instalação de certificado X.509 do cliente	Serviços padrão		n/a	n/a
755	TO_LRP_1.1.11	Configuração de firewall da aplicação web	Serviços padrão		n/a	n/a
756	TO_LRP_1.1.12	Configuração do processamento de persistência	Serviços padrão		n/a	n/a
757	TO_LRP_1.1.14	Configuração de verificações de integridade	Serviços padrão		n/a	n/a
758	TO_LRP_1.1.15	Configuração de filtragem baseada em lista de URLs/IPs bloqueados e permitidos	Serviços padrão		n/a	n/a
759	TO_LRP_1.1.16	Configuração da função de página de erros	Serviços padrão		n/a	n/a
760	TO_LRP_1.1.17	Configuração de conexões de saída para a Internet	Serviços padrão		n/a	n/a
761	TO_LRP_1.1.18	Ativação de acesso do sistema gerenciado ao domínio público/de Internet	Serviços padrão	Com suporte usando LoadBalancer de saída. Usado para integrar o sistema gerenciado a outras nuvens ou serviços públicos do cliente etc.	n/a	n/a
762		**X17 – Soluções OpenText**				
763		**Tarefas comuns do SAP S/4HANA**				
764	TO_OT_1.10.1	Instalação do add-on OpenText Cloud Edition	Serviços padrão	Inclui o SAP Archiving and Document Access by OpenText (ADA), SAP Vendor Invoice Management (VIM), SAP Extended Enterprise Content Management by OpenText (xECM).	n/a	n/a
765	TO_OT_1.10.2	Ativação/manutenção dos nós ICF necessários para ativar ou atualizar apps	Serviços padrão		n/a	n/a
766	TO_OT_1.10.3	Ativação/manutenção dos serviços OData necessários para ativar ou atualizar apps	Serviços padrão		n/a	n/a
767		**Vendor Invoice Management for SAP Solutions (VIM)**				
768	TO_OT_1.11.1	Estabelecimento/manutenção de uma conexão segura com o OpenText Core Capture for SAP Solutions (IES Cloud)/OT2	Serviços padrão	Criação e manutenção de conexões do S/4HANA SM59. É preciso fornecer o ID de client e a senha secreta da Central do administrador	n/a	n/a
769		**Extended Enterprise Content Management for SAP Solutions (xECM)**				
770	TO_OT_1.12.1	Estabelecimento/manutenção de uma conexão segura com o OpenText Cloud (OTK)	Serviços padrão	Criação e manutenção de conexões do S/4HANA SM59, do STRUST e na hierarquia IMG "Criar conexões HTTP" do xECM.	n/a	n/a
771		**Archiving and Document Access for SAP Solutions (ADA)**				
772	TO_OT_1.13.1	Instalação do OpenText Core Archive Connector e do Document Pipelines	Serviços padrão	Somente instalação de aplicação.	n/a	n/a
773	TO_OT_1.13.2	Estabelecimento/manutenção de uma conexão segura com o OpenText Core Archive for SAP Solutions (ADA Cloud)/OT2	Serviços padrão	Configuração inicial e registro de locatário do cliente.	n/a	n/a
774	TO_OT_1.13.3	Adição/manutenção da conexão de sistemas SAP S/4HANA	Serviços padrão		n/a	n/a
775	TO_OT_1.13.7	Manutenção da configuração do OpenText Core Archive Connector	Serviços padrão	A atividade inclui a substituição/geração de certificado e chave privada.	n/a	n/a
776	TO_OT_1.13.8	Administração de usuários	Serviços empacotados		Gerenciamento de aplicações funcionais	F1
777		**Administração do ciclo de vida do software**				
778	TO_OT_1.14.1	Implementação de atualizações específicas do cliente para a solução OpenText Core Archive Connector (pacotes de software que geralmente não estão disponíveis no SAP Service Marketplace)	Serviços padrão		n/a	n/a
779		**X17A – Extended Enterprise Content Management by OpenText (OT xECM)**				
780		**Instalação**				
781	TO_OT_XECM_1.1.1	Instalação dos componentes do OT xECM (servidor de conteúdo, servidor de arquivamento, AppWorks, servidor OTDS, repositório de banco de dados)	Serviços padrão	Servidor de conteúdo, servidor de arquivamento, AppWorks, servidor OTDS, repositório de banco de dados.	n/a	n/a
782	TO_OT_XECM_1.1.2	Instalação de add-ons NetWeaver ABAP do OT xECM	Serviços padrão	Instalação do OT xECM, OT ADA e add-on Fiori OTA no sistema S4HANA.	n/a	n/a
783	TO_OT_XECM_1.1.3	Instalação de implementação adicional do servidor de aplicação OT xECM para alta disponibilidade	Serviços padrão	Pode exigir pedido de modificação (CR) para a opção de alta disponibilidade.	n/a	n/a
784		**Instalação e configuração**				
785	TO_OT_XECM_1.2.1	Configuração pós-instalação	Serviços padrão		n/a	n/a

786	TO_OT_XECM_1.2.2	Monitoramento	Serviços padrão		n/a	n/a
787	TO_OT_XECM_1.2.3	Configuração de aplicação	Serviços padrão		n/a	n/a
788	TO_OT_XECM_1.2.4	Arquivamento de dados	Tarefas excluídas		n/a	n/a
789	TO_OT_XECM_1.2.5	Integração e conectividade do S/4HANA	Serviços padrão		n/a	n/a
790	TO_OT_XECM_1.2.7	SSO com Windows AD	Tarefas excluídas	O cliente pode envolver outros serviços SAP relacionados a soluções de SSO para o ambiente de nuvem.	n/a	n/a
791		**X18 – SAP Information Steward**				
792		**Operações**				
793	TO_IS_1.1.02	Adição de servidores extras de job do IS à infraestrutura existente para balanceamento de carga	Serviços padrão	Adição de servidor extra à infraestrutura existente. Será necessária uma solicitação de modificação se for preciso implementar uma infraestrutura extra.	n/a	n/a
794	TO_IS_1.1.13	Adição de servidores extras de job do IS à nova infraestrutura para balanceamento de carga.	Serviços opcionais	Adição de servidor extra à nova infraestrutura. É necessária uma solicitação de modificação.	n/a	n/a
795	TO_IS_1.1.03	Gerenciamento de usuários e acesso	Serviços empacotados		Gerenciamento de usuários,CAS para Cloud ERP Private	S2,C1
796	TO_IS_1.1.08	Repositório e backup do sistema de arquivos do IS	Serviços padrão		n/a	n/a
797	TO_IS_1.1.09	Monitoramento de serviços e do servidor de job do IS	Serviços padrão		n/a	n/a
798		**X21 – SAP Identity Management IDM**				
799		**Configuração**				
800	TO_IDM_1.0.01	Assistência ao cliente em tarefas relacionadas a IDM que exigem acesso ao sistema operacional	Serviços padrão		n/a	n/a
801	TO_IDM_1.0.02	Instalação de IDM dispatchers como parte da instalação inicial do ambiente de nuvem	Serviços padrão		n/a	n/a
802	TO_IDM_1.0.03	Conexão da interface do usuário do IDM ao sistema IDM	Serviços padrão	A configuração SSL não é coberta por esta tarefa.	n/a	n/a
803		**X29 – SAP TREX**				
804		**Operações TREX**				
805	TO_TREX_1.1.14	Configuração pós-instalação e conexão do TREX com uma aplicação (Java ou ABAP)	Serviços padrão	Inclui atividades de configuração pós-instalação e conexão entre o TREX e uma aplicação (Java ou ABAP) como descrito na documentação oficial do produto (help.sap.com)	n/a	n/a
806	TO_TREX_1.1.15	Administração de índices TREX	Tarefas excluídas		n/a	n/a
807	TO_TREX_1.1.16	Administração de taxonomias	Tarefas excluídas		n/a	n/a
808		**X31 – SAP Solution Manager**				
809		**Instalação e configuração**				
810	TO_SOLM_1.1.01	Instalação e configuração do ITSM no SAP Solution Manager	Serviços empacotados		Gerenciamento de aplicações, CAS para Cloud ERP Private	F1,C1
811	BASIC_1.8.07	Configuração de monitoramento: instalar agente Solution Manager Diagnostics (SMD) e integrá-lo com o sistema Solution Manager do cliente para os sistemas nas fases Live e Build.	Serviços padrão	Integração do agente Solution Manager Diagnostics (SMD) recém-instalado com um sistema SAP Solution Manager do cliente operado na nuvem. Nota: esse sistema é diferente do sistema SAP Solution Manager central do provedor de serviços.	n/a	n/a
812	BASIC_1.8.18	Configuração de monitoramento com o Solution Manager do Cliente localizado na nuvem: configuração de monitoramento no sistema SAP Solution Manager do clientes	Serviços empacotados	A cobrança pelo serviço é calculada por servidor; a configuração de monitoramento é feita usando apenas modelos padrão do SAP Solution Manager; não estão incluídos ajustes e configurações específicos do cliente.	Monitoramento de aplicação do cliente	M2
813	BASIC_1.8.26	Configuração do Solution Manager: painel padrão do Focused Insights	Serviços empacotados	Não inclui nenhuma configuração ou ajuste específico do cliente.	Operações da aplicação,Monitoramento de aplicação do cliente,CAS para Cloud ERP Private	A1,M2,C1
814		**X33 – SAP Test Data Migration Server (TDMS)**				
815		**Instalação e configuração**				

816	TO_TDMS_1.1.01	Configuração do sistema de controle (servidor TDMS) e do sistema receptor (servidor de destino)	Serviços padrão		n/a	n/a
817	TO_TDMS_1.1.02	Patches dos sistemas emissores (sistema de origem)	Serviços padrão		n/a	n/a
818	TO_TDMS_1.1.03	Configuração inicial do TDMS, criação de client, configuração de conexões RFC, configuração de autorizações, criação de shell	Serviços padrão		n/a	n/a
819	TO_TDMS_1.1.04	Definição da criptografia de dados, personalização, usando o modelador BPL	Tarefas excluídas		n/a	n/a
820		**X34 – SAP PowerDesigner**				
821		**Configuração operacional**				
822	TO_PWR_1.1.01	Instalação de componentes (portal, repositório, proxy)	Serviços padrão	Instalação e configuração do repositório do SAP PowerDesigner, incluindo pacote de suporte e atualizações de versão. O banco de dados SAP ASE será configurado como servidor de repositório. Instalação e configuração do servidor Apache Tomcat no servidor do portal para acesso web remoto. Instalação e configuração do servidor de administração do SAP PowerDesigner como servidor de staging para a implementação inicial. Exportação/importação dos arquivos da aplicação SAP PowerDesigner Web para o servidor do portal.	n/a	n/a
823	TO_PWR_1.1.02	Instalação de proxy	Serviços padrão	Instalação e configuração do servidor de proxy do SAP PowerDesigner – será instalado no mesmo servidor do servidor de administração do SAP PowerDesigner Esse é um componente opcional.	n/a	n/a
824	TO_PWR_1.1.03	Instalação e configuração	Serviços padrão	Instalação e configuração de drivers ODBC para SAP HANA como fonte de dados. Configuração de fontes de dados extras implicarão em custo adicional pelo serviço. Instalação e configuração de autenticação para servidores de portal e de repositório. Configuração de autorização – provisionamento de usuário e funções específicos para acesso ao portal e repositório do SAP PowerDesigner.	n/a	n/a
825	TO_PWR_1.1.04	Configuração de SSL/TLS – Configuração do portal	Serviços padrão	Configuração de comunicação segura por meio de SSL/TLS.	n/a	n/a
826	TO_PWR_1.1.05	Single Sign-On (SSO) com o Active Directory do Windows	Tarefas excluídas	O cliente pode envolver outros serviços SAP relacionados a soluções de SSO para o ambiente de nuvem.	n/a	n/a
827		**X36 – SAP Billing and Revenue Innovation Management**				
828		**Operações gerais**				
829	TO_BRIM_CC_1.0.01	Gerenciar (desbloquear/redefinir) usuário administrativo	Serviços padrão	Administração de "Usuário Administrador" para as aplicações SAP Convergent Charging e SAP Convergent Mediation by Digital Route.	n/a	n/a
830		**SAP Convergent Charging**				
831	TO_BRIM_CC_1.1.01	Instalação do banco de dados do SAP Convergent Charging	Serviços padrão		n/a	n/a
832	TO_BRIM_CC_1.1.02	Instalação do servidor principal do SAP Convergent Charging	Serviços padrão		n/a	n/a
833	TO_BRIM_CC_1.1.03	Etapas pós-instalação – Instalação do cockpit e da ferramenta central do Convergent Charging	Serviços padrão		n/a	n/a
834		**Operações**				
835	TO_BRIM_CC_1.2.01	Inicialização/interrupção do sistema	Serviços padrão		n/a	n/a
836	TO_BRIM_CC_1.2.02	Aplicação de atualizações	Serviços padrão		n/a	n/a
837	TO_BRIM_CC_1.2.03	Upgrade de versão	Serviços padrão		n/a	n/a

838	TO_BRIM_CC_1.2.04	Monitoramento	Serviços padrão		n/a	n/a
839	TO_BRIM_CC_1.2.05	Configuração de parâmetros técnicos padrão e ativação com reinicialização	Serviços padrão	Se necessário para atender a uma nota SAP, à equipe de suporte do produto ou a uma atividade pendente prioritária.	n/a	n/a
840	TO_BRIM_CC_1.2.06	Configurações de parâmetros adicionais	Serviços padrão	Necessário acesso ao SO. Assistência pode ser solicitada por meio da tarefa BASIC_1.1.14.	n/a	n/a
841	TO_BRIM_CC_1.2.07	Instalação de instância adicional	Serviço adicional		n/a	n/a
842	TO_BRIM_CC_1.2.08	Atualização do sistema	Serviços padrão		n/a	n/a
843	TO_BRIM_CC_1.2.09	Configuração de transportes	Serviços padrão		n/a	n/a
844	TO_BRIM_CC_1.2.10	Ativação do serviço SSL	Serviços padrão		n/a	n/a
845	TO_BRIM_CC_1.2.11	Atualização de parâmetros	Serviços padrão		n/a	n/a
846		**SAP Convergent Mediation by DigitalRoute**				
847	TO_BRIM_CM_1.1.01	Instalação do banco de dados do SAP Convergent Mediation	Serviços padrão		n/a	n/a
848	TO_BRIM_CM_1.1.02	Instalação da zona de controle do SAP Convergent Mediation e configuração da zona de execução	Serviços padrão		n/a	n/a
849	TO_BRIM_CM_1.1.03	Etapas pós-instalação	Serviços padrão		n/a	n/a
850	TO_BRIM_CM_1.1.04	Instalação da configuração autônoma do SAP Convergent Mediation Execution Control (ECSA)	Serviços padrão		n/a	n/a
851		**Operações**				
852	TO_BRIM_CM_1.2.01	Procedimentos e testes de recuperação de desastres para reprocessamento de eventos	Tarefas excluídas		n/a	n/a
853	TO_BRIM_CM_1.2.02	Exclusão de arquivos coletados após "batch" de "checkpoint"	Tarefas excluídas		n/a	n/a
854	TO_BRIM_CM_1.2.03	Envio de registros de dados do servidor sFTP do cliente para o servidor sFTP do ambiente de nuvem	Tarefas excluídas		n/a	n/a

855	TO_BRIM_CM_1.2.04	Inicialização/interrupção do sistema	Serviços padrão		n/a	n/a
856	TO_BRIM_CM_1.2.05	Inicialização/interrupção da instância Pico específica	Serviços padrão		n/a	n/a
857	TO_BRIM_CM_1.2.06	Monitoramento	Serviços padrão	Somente monitoramento de disponibilidade.	n/a	n/a
858	TO_BRIM_CM_1.2.07	Configuração de parâmetros técnicos padrão e ativação com reinicialização	Serviços padrão	Se necessário para atender a uma nota SAP, à equipe de suporte do produto ou a uma atividade pendente prioritária.	n/a	n/a
859	TO_BRIM_CM_1.2.08	Configurações de parâmetros adicionais	Serviços padrão	Necessário acesso ao SO. Assistência pode ser solicitada por meio da tarefa BASIC_1.1.14.	n/a	n/a
860	TO_BRIM_CM_1.2.09	Instalação, adição e upgrade de instâncias Pico	Serviço adicional		n/a	n/a
861	TO_BRIM_CM_1.2.10	Importação/exportação de configuração de fluxos de trabalho	Serviços padrão		n/a	n/a
862	TO_BRIM_CM_1.2.11	Atualização de arquivos de referência externa	Serviços padrão		n/a	n/a
863	TO_BRIM_CM_1.2.12	Instalação de licença	Serviços padrão		n/a	n/a
864	TO_BRIM_CM_1.2.13	Atualização do sistema	Serviços padrão		n/a	n/a
865	TO_BRIM_CM_1.2.15	Instalação de certificado assinado pela CA no CM	Serviços padrão		n/a	n/a
866	TO_BRIM_CM_1.2.16	Configuração do serviço OAuth2	Serviços padrão		n/a	n/a
867		**X37 – SAP Manufacturing Integration and Intelligence**				
868		**Implementação e configuração**				
869	TO_MII_1.1.01	Configuração do Plant Connectivity (PCo) para a funcionalidade SAP Overall Equipment Effectiveness (OEE)	Tarefas excluídas		n/a	n/a
870	TO_MII_1.1.02	Configuração de usuário ALE	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
871	TO_MII_1.1.03	Estabelecimento de conexão ALE com o sistema ERP do cliente	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1

872	TO_MII_1.1.04	Execução do modelo CTC para SAP Overall Equipment Effectiveness (OEE) Management: SAP NetWeaver	Tarefas excluídas		n/a	n/a
873	TO_MII_1.1.05	Execução do modelo CTC para SAP Overall Equipment Effectiveness (OEE) Management: interfaces de integração	Tarefas excluídas		n/a	n/a
874	TO_MII_1.1.06	Configuração do SAP Overall Equipment Effectiveness Management	Tarefas excluídas		n/a	n/a
875	TO_MII_1.1.07	Criação de usuários XMII e execução de atribuições de funções	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
876		**X38 – SAP Manufacturing Execution**				
877		**Configuração operacional**				
878	TO_ME_1.1.01	Execução do modelo CTC para configuração do SAP NetWeaver Engine	Serviços padrão		n/a	n/a
879	TO_ME_1.1.02	Execução do modelo CTC para instalação do banco de dados SAP	Serviços padrão		n/a	n/a
880	TO_ME_1.1.03	Execução do modelo CTC para configuração do SAP ME	Tarefas excluídas		n/a	n/a
881	TO_ME_1.1.04	Execução de scripts do SAP ME	Tarefas excluídas		n/a	n/a
882	TO_ME_1.1.05	Execução da integração entre SAP ME e ERP	Tarefas excluídas		n/a	n/a
883	TO_ME_1.1.06	Instalação do Adobe Document Services	Serviços opcionais		n/a	n/a
884		**X41 – SAP Analytics Cloud**				
885		**Tenant do SAP Analytics Cloud**				
886	TO_SAC_1.1.01	Estabelecimento de conexão entre o SAP Analytics Cloud e o sistema gerenciado	Serviços padrão		n/a	n/a
887	TO_SAC_1.1.02	Configuração da comunicação Single Sign-On (SSO) com propagação de entidade de segurança do SAP Analytics Cloud para SAP S/4HANA	Tarefas excluídas	O cliente pode envolver outros serviços SAP relacionados a soluções de SSO para o ambiente de nuvem.	n/a	n/a
888	TO_SAC_1.1.03	Criação ou modificação de usuários/funções ou SAP como provedor de identidade	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
889		**Agente do SAP Analytics Cloud**				
890	TO_SAC_1.2.01	Instalação do agente do SAP Analytics Cloud	Serviços padrão		n/a	n/a
891	TO_SAC_1.2.02	Configuração do agente do SAP Analytics – Cloud Connector	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
892	TO_SAC_1.2.02A	Configuração do SAP Analytics – Java Connector	Serviços padrão		n/a	n/a
893	TO_SAC_1.2.03	Configuração do SAP Analytics Cloud com conexões que exigem o agente do SAP Analytics, como o SAP S/4HANA, ERP	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
894		**Tarefas do SAP S/4HANA para SAP Analytics Cloud**				
895	TO_SAC_1.3.01	Configuração do STRUST para definições de SSL	Serviços padrão		n/a	n/a

896	TO_SAC_1.3.03	Ativação do INA para Analytics Cloud	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
897	TO_SAC_1.3.04	Ativação do CORS no Analytics Cloud e edição da lista de permitidos	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
898		**X42 – SAP Business Technology Platform – BTP (antigo SAP Cloud Platform)**				
899		**Contas e subcontas globais**				
900	TO_BTP_1.1.02	Criação ou modificação de direitos na conta global	Serviços empacotados		Operações da aplicação,Operações centrais do SAP BTP,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Integration Suite	A1,A3,C1,C3
901	TO_BTP_1.1.06	Gerenciamento de certificados (emissão, importação, exportação)	Serviços empacotados		Operações da aplicação,Operações centrais do SAP BTP,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Integration Suite	A1,A3,C1,C3
902	TO_BTP_1.1.07	Criação ou modificação de configurações personalizadas de domínios de aplicação	Serviços empacotados		Operações da aplicação,Operações centrais do SAP BTP,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Integration Suite	A1,A3,C1,C3
903	TO_BTP_1.1.08_PCE	Criação de subcontas relacionadas ao sistema S/4 PCE para pacote inicial do BTP	Serviços padrão	Limitado a um (1) para camada não produtiva e um (1) para camada produtiva. Inclui a ativação do Cloud Foundry, a criação da área padrão e a ativação dos serviços principais.	n/a	n/a
904	TO_BTP_1.1.09_PCE	Assinatura de aplicação e configuração de subconta para integrar e estabelecer conectividade com o S/4 HANA PCE	Serviços padrão	Exemplo: expedidor LBN, atividades relacionadas à subconta do agente de frete LBN.	n/a	n/a
905		**Provedor de identidade**				
906	TO_BTP_1.2.01	Configuração de definições de provedor local	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2

907	TO_BTP_1.2.02	Configuração de relações de confiança e definições de federação para provedores de identidade externos (por exemplo, Microsoft, Okta)	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
908	TO_BTP_1.2.03	Configuração de relações de confiança e definições de federação para tenant do SAP Identity Authentication	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
909	TO_BTP_1.2.04	Configuração de propagação de entidades de segurança no Business Technology Platform, SAP Cloud Connector e SAP S/4HANA	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
910	TO_BTP_1.2.05	Ativação do CERTRULE para fins de certificados baseados no client	Serviços empacotados	Se um sistema SAP S/4HANA for utilizado para integração.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
911	TO_BTP_1.2.06	Migração de usuário para tenant de Identity Authentication do Business Technology Platform	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
912		**Tarefas do SAP S/4HANA para SAP Business Technology Platform – BTP (antigo SAP Cloud Platform)**				
913	TO_BTP_1.3.02	Ativação de nós ICF necessários para ativação dos apps de amostra	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
914	TO_BTP_1.3.03	Ativação de serviços OData necessários para ativação dos apps de amostra	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
915	TO_BTP_1.3.04	Ativação do Enterprise Search (ESH)	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2

916	TO_BTP_1.3.05	Criação de função de autorização no sistema back-end para processamento de OData	Serviços empacotados	Para Aplicações de exemplo relevantes.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
917	TO_BTP_1.3.06	Ativação de conteúdo BW Integrado para apps analíticos do SAP Fiori	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
918	TO_BTP_1.3.07	Ativação do INA para apps analíticos do SAP Fiori	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
919		**Portal**				
920	TO_BTP_1.4.01	Criação ou modificação de sites de launchpad do SAP Fiori (diretório e configurações de sites)	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
921	TO_BTP_1.4.02	Criação ou modificação de funções	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
922	TO_BTP_1.4.03	Criação ou modificação de grupos, incluindo atribuição de funções	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
923	TO_BTP_1.4.04	Criação ou modificação de catálogos, incluindo atribuição de funções	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
924	TO_BTP_1.4.05	Ativação de apps de amostra do SAP Fiori e configuração da conectividade necessária	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
925		**Suíte de integração**				
926	TO_BTP_1.5.01	Teste de execução de cada atualização da integração do SAP Business Technology Platform – BTP (antigo SAP Cloud Platform)	Serviços empacotados	Execução automática de scripts de teste de regressão sempre que ocorrer uma atualização da integração do SAP Business Technology Platform – BTP (anteriormente SAP Cloud Platform).	Teste de integração na nuvem,CAS para SAP Integration Suite	T2,C3

927	TO_BTP_1.5.02	Criação de scripts de automação de teste para SAP Business Technology Platform – BTP (antigo SAP Cloud Platform)	Serviços empacotados	Criação de scripts de teste automatizados com base em i-Flows do cliente com mensagens de entrada e saída de amostra.	Teste de integração na nuvem,CAS para SAP Integration Suite	T2,C3
928	TO_BTP_1.5.03	Aplicação de modificações (modificação de script de automação de testes)	Serviços empacotados	Execução da modificação de scripts de automação de teste.	Teste de integração na nuvem,CAS para SAP Integration Suite	T2,C3
929		**SAP Private Link do BTP para Azure**				
930	TO_BTP_1.6.01	Criação do serviço de link privado do Azure e compartilhamento do "ResourceID" com o cliente	Serviços padrão		n/a	n/a
931	TO_BTP_1.6.02	Etapas no BTP para configurar o serviço de link privado do BTP	Tarefas excluídas		n/a	n/a
932	TO_BTP_1.6.03	Aprovação de conexão pelo SM no portal Azure – em 24 horas	Serviços padrão		n/a	n/a
933		**X43 – SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS)**	**SAP Cloud Connector e SAP Business Technology Platform – BTP (antigo SAP Cloud Platform) são pré-requisitos.**			
934		**Instalação e configuração**				
935	TO_ADS_1.1.02	Migração de dados do ADS on-premise para o ADS no BTP - conta de cliente	Serviços empacotados	Aplicável se o SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) estiver configurado em uma conta BTP do cliente.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
936	TO_ADS_1.1.02A	Migração de dados do ADS on-premise para o ADS no BTP – conta da SAP	Serviços padrão	Aplicável para contratos assinados antes de 15 de julho de 2024. Aplicável somente se o SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) estiver configurado em uma conta BTP global da SAP	n/a	n/a
937	TO_ADS_1.1.03	Configuração de fontes e impressão de informações usando arquivos XDC e XCI - conta do cliente	Serviços empacotados	Aplicável se o SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) estiver configurado em uma conta BTP do cliente.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
938	TO_ADS_1.1.03A	Configuração de informações de fontes e impressão usando arquivos XDC e XCI – conta da SAP	Serviços padrão	Aplicável para contratos assinados antes de 15 de julho de 2024. Aplicável somente se o SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) estiver configurado em uma conta BTP global da SAP	n/a	n/a
939	TO_ADS_1.1.04	Configuração de segurança de documento - conta de cliente	Serviços empacotados	Aplicável se o SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) estiver configurado em uma conta BTP do cliente.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
940	TO_ADS_1.1.04A	Configuração de segurança de documento – conta da SAP	Serviços padrão	Aplicável para contratos assinados antes de 15 de julho de 2024. Aplicável somente se o SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) estiver configurado em uma conta BTP global da SAP	n/a	n/a
941	TO_ADS_1.1.05	Configurar perfis de job - conta de cliente	Serviços empacotados	Aplicável se o SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) estiver configurado em uma conta BTP do cliente.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
942	TO_ADS_1.1.05A	Configuração de perfis de job – conta da SAP	Serviços padrão	Aplicável para contratos assinados antes de 15 de julho de 2024. Aplicável somente se o SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) estiver configurado em uma conta BTP global da SAP	n/a	n/a
943	TO_ADS_1.1.06	Habilitação de ponta a ponta do SAP Forms by Adobe do serviço SAP BTP para sistemas S/4HANA – somente conta BTP gerenciada pela SAP	Serviços padrão	Aplicável para contratos assinados antes de 15 de julho de 2024. Habilitação do SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) incluindo todas as subetapas e atividades: criação e configuração de um destino de RFC para SAP Forms by Adobe no AS ABAP; configuração do serviço ICF para ativar a comunicação HTTP com o SAP Forms by Adobe; criação do usuário de serviço ADS_AGENT. Aplicável somente se o SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) estiver configurado em uma conta BTP global da SAP.	n/a	n/a

944	TO_ADS_1.1.07	Ativação de ponta a ponta do SAP Forms by Adobe do serviço SAP BTP para sistemas baseados em NetWeaver que usam conta global BTP do cliente	Serviços empacotados	Habilitação do SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) incluindo todas as subetapas e atividades: criação e configuração de um destino RFC para SAP Forms by Adobe no AS ABAP; configuração do serviço ICF para ativar a comunicação HTTP com o SAP Forms by Adobe; criação do usuário de serviço ADS_AGENT. O cliente deve fornecer credenciais para o BTP global/subconta a serem usados.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
945		**X44 – SAP Enterprise Threat Detection (ETD)**				
946		**Fase de build**				
947	TO_ETD_1.1.01	Instalar o ETD no SAP HANA, serviços de aplicação estendida	Serviços padrão	Criar locatário específico do SAP HANA para ETD. Importar unidade de entrega do ETD no HANA. Importar pacotes de conteúdo de ETD. Ativar jobs em background obrigatórios do ETD.	n/a	n/a
948	TO_ETD_1.1.02	Instalar e configurar solução de streaming do ETD	Serviços padrão	Inicializar o launchpad do ETD; instalar e configurar aplicações de streaming do EDT, incluindo Apache Kafka e Zookeeper, configuração inicial de certificados de streaming do EDT.	n/a	n/a
949	TO_ETD_1.1.03	Configurar logs de provisionamento do sistema de origem baseado em ABAP/JAVA do SAP NetWeaver	Serviços empacotados	Exclui pré-requisito de implementação de notas SAP.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
950	TO_ETD_1.1.04	Ativação de sistemas de origem não baseados em NetWeaver com suporte a ETD SAP ECS – Fase de build	Serviços padrão	Destinado a: SAP HANA (hospedado por ECS); SAP Cloud Connector (hospedado por ECS); contas BTP (NEO,CF); S/4HANA Public; SAP Commerce; SAP Sales Cloud, SAP Service Cloud e SAP Analytics Cloud. O cliente deve fornecer: URLs, usuários técnicos e credenciais por sistemas de origem.	n/a	n/a
951	TO_ETD_1.1.06	Configuração de logs de provisionamento de outros sistemas, incluindo o SO	Tarefas excluídas		n/a	n/a
952	TO_ETD_1.1.07	Ativar jobs em background obrigatórios do ETD	Serviços padrão		n/a	n/a
953	TO_ETD_1.1.08	Criptografia de conexão SSL entre sistemas de origem do ETD (ABAP/HANA/JAVA) e streaming do EDT	Serviços padrão		n/a	n/a
954	TO_ETD_1.1.09	Definição dos tempos de retenção inicialmente acordados (Kafka, cold storage, hot e warm storage do HANA), quando aplicável.	Serviços padrão		n/a	n/a
955	TO_ETD_1.1.10	Instalação e configuração do ETD LogCollector – independente	Serviços padrão	Usado quando o streaming do ETD é hospedado pelo SAP Business Transformation Platform e os sistemas de origem são hospedados no Enterprise Cloud Services.	n/a	n/a
956	TO_ETD_1.1.11	Configuração de sistemas de origem baseados em SAP ECS NetWeaver para enviar registos para o ETD LogCollector – autônomo	Serviços empacotados	Os logs são encaminhados para streaming do ETD no SAP Business Transformation Platform.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
957		**Fase de execução**				
958	TO_ETD_1.2.01	Programação/ajuste de tarefas individuais em segundo plano do ETD HANA	Serviços empacotados	Habilitação de tarefas opcionais em segundo plano do ETD.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
959	TO_ETD_1.2.02	Ajuste do sistema de origem ABAP individual enviando jobs agendados (frequência, tipo de logs)	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
960	TO_ETD_1.2.03	Importação de novos pacotes de conteúdo ETD	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
961	TO_ETD_1.2.04	Definição de espaços de nomes e locais do ETD	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
962	TO_ETD_1.2.06	Monitoramento de segurança para alertas criados no ETD	Serviços empacotados	Execução do monitoramento de segurança do ETD para os padrões acordados dos logs do sistema do cliente.	Enterprise Threat Detection,Enterprise Threat Detection	S9,S9

963	TO_ETD_1.2.07	Análises ampliadas	Serviços empacotados	Execução da busca proativa de ameaças e análise de suspeitas específicas.	Enterprise Threat Detection,Enterprise Threat Detection	S9,S9
964	TO_ETD_1.2.08	Adaptação de conteúdo	Serviços empacotados	Criação/atualização e implementação do padrão novo/atualizado e acordado.	Enterprise Threat Detection,Enterprise Threat Detection	S9,S9
965	TO_ETD_1.2.09	Upgrade do ETD no SAP HANA	Serviços padrão	Importe nova unidade de entrega do ETD no HANA.	n/a	n/a
966	TO_ETD_1.2.10	Reativação/reconexão do sistema de origem ABAP/Java	Serviços empacotados	Reconexão de sistemas de origem ABAP/Java após upgrades/migrações do sistema de origem.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
967	TO_ETD_1.2.12	Fazer upgrade de streaming do ETD	Serviços padrão	Faça o upgrade de streaming do ETD, incluindo Apache Kafka, Zookeeper.	n/a	n/a
968	TO_ETD_1.2.13	Monitoramento de jobs obrigatórios em background do ETD no HANA XS	Serviços padrão		n/a	n/a
969	TO_ETD_1.2.14	Monitoramento de jobs em background opcionais e personalizados do ETD no HANA XS	Tarefas excluídas		n/a	n/a
970	TO_ETD_1.2.15	Renovação e monitoramento do certificado de streaming do ETD quando expirado	Serviços padrão		n/a	n/a
971	TO_ETD_1.2.17	Renovação de certificados expirados para a conexão SSL criptografada entre os sistemas de origem do ETD (ABAP/HANA/JAVA) e streaming do ETD	Serviços padrão		n/a	n/a
972	TO_ETD_1.2.19	Configuração do sistemas de origem não baseados em NetWeaver com suporte para ETD SAP ECS – Fase de execução	Serviço adicional	As configurações adicionais estão disponíveis como um serviço faturável. Cada solicitação de serviço está limitada a um mínimo de um (1) e um máximo de dez (10) sistemas de origem a serem adicionados ou removidos para qualquer tipo de origem. Destinado a: SAP HANA (hospedado por ECS); SAP Cloud Connector (hospedado por ECS); contas BTP (NEO,CF); S/4HANA Public; SAP Commerce; SAP Sales Cloud E SAP Service Cloud. O cliente deve fornecer: URLs, usuários técnicos e credenciais por sistemas de origem	n/a	n/a
973	TO_ETD_1.2.20	Modificar retenção de armazenamento hot (RAM) ou warm (NSE) do HANA	Tarefas excluídas	Nota: a modificação da retenção afeta diretamente o tamanho da memória/armazenamento HANA/NSE e requer um CR (pedido de modificação) para processar.	n/a	n/a
974	TO_ETD_1.2.21	Upgrade do ETD LogCollector – independente	Serviços padrão		n/a	n/a
975		**X45 – Zscaler ZPA Connector**				
976		**Implementação e configuração**				
977	TO_ZPA_1.1.01	Instalação do ZPA Connector e dos pacotes necessários de SO	Serviços opcionais		n/a	n/a
978	TO_ZPA_1.1.02	Configuração do ZPA Connector	Serviços opcionais		n/a	n/a
979	TO_ZPA_1.1.03	Lista de endereços IP permitidos do ZPA Connector no LoadBalancer	Serviços opcionais		n/a	n/a
980	TO_ZPA_1.1.04	Configuração do conector no Console de administração do ZPA	Tarefas excluídas		n/a	n/a
981	TO_ZPA_1.1.05	Fornecimento de chaves de provisionamento do ZPA Connector	Tarefas excluídas		n/a	n/a
982	TO_ZPA_1.1.06	Instalação do software client	Tarefas excluídas		n/a	n/a
983	TO_ZPA_1.1.07	Suporte ao client e ao usuário final	Tarefas excluídas		n/a	n/a
984	TO_ZPA_1.1.08	Definição do número necessário de conectores	Tarefas excluídas		n/a	n/a
985	TO_ZPA_1.1.09	Integração com o provedor de identidade do cliente (SAML)	Tarefas excluídas		n/a	n/a
986	TO_ZPA_1.1.10	Instalação das chaves de provisionamento	Serviços opcionais		n/a	n/a
987		**X46 – SAP Omnichannel Banking (OCB)**				
988		**Implementação e configuração**				
989	TO_OCB_1.1.01	Instalação do Tomcat	Serviços opcionais		n/a	n/a
990	TO_OCB_1.1.02	Instalação do software Retail Banking ou Business Banking (Digital) do OCB	Serviços padrão		n/a	n/a
991	TO_OCB_1.1.03	Implementação da central empresarial e da plataforma com arquivos WAR personalizados	Tarefas excluídas	O provedor executa a tarefa para o cliente, incluindo arquivos WAR do produto SAP e arquivos WAR personalizados fornecidos pelo cliente	n/a	n/a

992	TO_OCB_1.1.04	Desenvolvimento de arquivos WAR	Tarefas excluídas		n/a	n/a
993		**X48 – Redwood RunMyJobs**				
994		**Instalação e configuração**				
995	TO_RMJ_1.1.01	Instalação do agente de plataforma Redwood e configuração como gateway seguro	Serviços padrão	Instalação e configuração do agente de gateway seguro em VM dedicada. Não é permitida a instalação de agente de gateway seguro em servidores que executam sistemas gerenciados	n/a	n/a
996	TO_RMJ_1.1.01A	Instalação do agente de plataforma Redwood SO (exceto a funcionalidade Gateway seguro)	Serviço adicional	Instalação e configuração do agente de plataforma de SO na VM do servidor de aplicativos da SAP. Esse agente não pode ser utilizado como gateway seguro.	n/a	n/a
997	TO_RMJ_1.1.02	Monitoramento do agente de plataforma RunMyJobs	Serviços padrão		n/a	n/a
998	TO_RMJ_1.1.03	Reinicialização do agente de plataforma RunMyJobs	Serviços padrão		n/a	n/a
999	TO_RMJ_1.1.04	Programação de jobs	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1000	TO_RMJ_1.1.05	Desenho manual e implementação de definições de processo	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1001	TO_RMJ_1.1.06	Integração do sistema da SAP com o Redwood RunMyJobs Cloud	Serviços empacotados	Conexão do business client com o tenant do cliente. O cliente precisa fornecer o usuário técnico para a comunicação.	Gerenciamento avançado de jobs	M3
1002	TO_RMJ_1.1.07	Integrar sistema da SAP à solução Redwood	Serviços empacotados	Conexão do business client com o tenant do cliente. O cliente precisa fornecer o usuário técnico para a comunicação.	Gerenciamento avançado de jobs	M3
1003	TO_RMJ_1.1.08	Importar objetos SAP para solução Redwood	Serviços empacotados	Por exemplo, execução de qualquer definição de processo predefinida que comece com SAP_[BW_|MA_|PI_]Import*). Objetos de origem e locais de armazenamento relevantes no Redwood precisam ser fornecidos pelo cliente.	Gerenciamento avançado de jobs,CAS para SAP Business Data Cloud	M3,C2
1004	TO_RMJ_1.1.09	Alinhamento de jobs e KPIs a serem monitorados e níveis de limite incluem configuração de monitoramento na Solução Redwood	Serviços empacotados	Jobs a serem nomeados pelo cliente. O conceito de monitoramento é desenvolvido pelo cliente e pelo provedor de serviços em um esforço conjunto.	Gerenciamento avançado de jobs	M3
1005	TO_RMJ_1.1.10	Monitoramento de disponibilidade de serviço e conexão de serviço ao tenant Redwood	Serviços empacotados		Gerenciamento avançado de jobs	M3
1006	TO_RMJ_1.1.11	Operação de monitoramento de job baseada no conceito de monitoramento desenhado	Serviços empacotados		Gerenciamento avançado de jobs	M3
1007	TO_RMJ_1.1.12	Análise técnica da causa-raiz (RCA) em caso de erros de job e implementação das modificações necessárias	Serviços empacotados		Gerenciamento avançado de jobs	M3
1008	TO_RMJ_1.1.13	Gerenciamento de usuários e funções na solução Redwood	Serviços empacotados	Aplicável somente se o acesso ao locatário Redwood for fornecido pelo cliente.	Gerenciamento avançado de jobs	M3
1009		**X49 – SMTP Relay para Office365**				
1010		**Instalação e configuração**				
1011	TO_SMTP_1.1.01	Instalação do SMTP relay e dos pacotes de SO necessários	Serviços padrão		n/a	n/a
1012	TO_SMTP_1.1.02	Configuração de servidores de SMTP relay e LoadBalancers	Serviços padrão		n/a	n/a
1013	TO_SMTP_1.1.03	Lista de IPs/FQDNs permitidos de SMTP relay no LoadBalancer e NSG	Serviços padrão		n/a	n/a
1014	TO_SMTP_1.1.04	Provisionamento de certificados para TLS e autenticação	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1015	TO_SMTP_1.1.05	Configuração de sistemas para usar o servidor de SMTP relay	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
1016	TO_SMTP_1.1.06	Configuração de conector O365 no O365	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1017	TO_SMTP_1.1.07	Instalação de certificados	Serviços padrão		n/a	n/a
1018	TO_SMTP_1.1.08	Reinício após falha	Serviços padrão		n/a	n/a
1019	TO_SMTP_1.1.09	Monitoramento de serviço de SMTP relay	Serviços padrão		n/a	n/a

1020		**X50 – SAP Data Custodian (SDC) – Serviço de integração**	**O desempenho precisa ser testado caso a caso. O SDC fornece um subconjunto de componentes que são pedidos separadamente.**			
1021		**Serviço de transparência e controle (SAP S/4HANA, ECC)**				
1022	TO_SDC_1.1.01	Instalação no SAP S/4HANA ou ECC	Serviços padrão	Instalação no sistema SAP S/4HANA ou ECC existente com a versão necessária fornecida pelo cliente para a integração do SDC.	n/a	n/a
1023	TO_SDC_1.1.02	Parâmetros de perfil do sistema da SAP	Serviços padrão	O provedor de serviços é responsável pela execução desta tarefa, já que ela pode afetar o desempenho e a disponibilidade do sistema. Inclui recomendações para parâmetros técnicos do sistema. O provedor também ajustará os parâmetros mediante a solicitação do cliente, exceto algumas configurações padronizadas necessárias para manter a estabilidade ou a segurança do sistema. Para que a transparência e o controle do SAP Data Custodian funcionem, o provedor de serviços precisa definir o parâmetro de perfil – um tempo de parada será necessário devido ao reinício do sistema.	n/a	n/a
1024	TO_SDC_1.1.03	Ativação da conexão de saída via LoadBalancer	Serviços padrão	Permitir conexão de saída com o locatário do SDC. O cliente deve fornecer o URL do locatário do SDC para possibilitar a conexão de saída; o cliente receberá essa informação da equipe do SDC do cliente durante o processo de integração.	n/a	n/a
1025		**Serviço de transparência e controle para infraestrutura (Hyperscaler)**				
1026	TO_SDC_1.1.04A	Criar componentes de infraestrutura no respectivo hyperscaler	Serviços padrão	Existem componentes de infraestrutura (EventHub, PUB/SUB,S3 etc.) para cada Hyperscaler obrigatórios para viabilizar o serviço de integração.	n/a	n/a
1027	TO_SDC_1.1.04	Atividades de integração, incluindo a configuração do locatário com mascaramento principal e avaliações/questionários	Tarefas excluídas	Executado pela equipe do SDC do cliente.	n/a	n/a
1028	TO_SDC_1.1.05	Configuração do tenant com o sistema SAP S/4HANA	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1029	TO_SDC_1.1.06	Configuração da sincronização de aplicação para os atributos Principal[User]	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1030	TO_SDC_1.1.07	Manutenção das políticas de caso de uso no tenant do Data Custodian	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1031	TO_SDC_1.1.08	Remediação de incidentes para acessos não autorizados ao tenant	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1032	TO_SDC_1.1.09	Geração de log de acesso e outros relatórios	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1033		**Integração com gerenciamento de chaves (KMS) externo**				
1034	TO_SDC_1.2.01	Instalação do HANA LSS e Key Migration	Serviço adicional	Requer ativação da criptografia HANA e HANA 2.0 SP06 ou posterior.	n/a	n/a
1035		**Integração com o Data Custodian**				
1036	TO_SDC_1.3.01	Integrar HANA ao Data Custodian KMS	Serviço adicional	O Cliente precisa ter uma assinatura do Data Custodian KMS e ter concluído sua integração. O HANA LSS deve estar instalado.	n/a	n/a
1037	TO_SDC_1.3.01A	Instalar o HANA LSS e migração de chaves e integrar o HANA ao SAP Data Custodian KMS	Serviço adicional	Requer ativação da criptografia HANA e HANA 2.0 SP06 ou posterior. O Cliente precisa ter uma assinatura do SAP Data Custodian e ter concluído sua integração. O HANA LSS deve estar instalado.	n/a	n/a
1038		**Desinstalar/desvincular/reverter integração**				
1039	TO_SDC_1.4.01A	Desinstalação de LSS e/ou desvincular/reverter integração de KMS	Serviço adicional	Tempo de inatividade necessário.	n/a	n/a
1040		**X51 – SAP Disclosure Management (DM)**				
1041		**Instalação**				
1042	TO_SDM_1.1.01	Instalação de componentes do DM	Serviços padrão	Servidor da Web IIS, servidor de aplicação do DM, motor de tarefas, serviço XBRL e BD MS-SQL.	n/a	n/a
1043	TO_SDM_1.1.02	Instalação do conector BW do DM	Serviços padrão		n/a	n/a
1044	TO_SDM_1.1.03	Instalação de pacotes de conteúdo do DM	Serviços padrão	Baseado no cenário.	n/a	n/a
1045		**Instalação e configuração**				

1046	TO_SDM_1.2.01	Configuração pós-instalação	Serviços padrão		n/a	n/a
1047	TO_SDM_1.2.03	Configuração da comunicação segura SSL/TLS do servidor de aplicação DM	Serviços padrão	Necessário acesso ao SO. Assistência pode ser solicitada por meio da tarefa BASIC_1.1.14.	n/a	n/a
1048	TO_SDM_1.2.04	Configuração de SSO do servidor de aplicação DM com Windows AD	Tarefas excluídas	O cliente pode envolver outros serviços SAP relacionados a soluções de SSO para o ambiente de nuvem.	n/a	n/a
1049		**X52 – SAP 3D Visual Enterprise Generator (VEG)**				
1050		**Instalação**				
1051	TO_VEG_1.1.01	Instalação de componentes do VEG	Serviços padrão	Servidor da Web IIS, servidor MSMQ Server, servidor de aplicação (fonte) com BD MS-SQL Express integrado.	n/a	n/a
1052	TO_VEG_1.1.02	Instalação do host subordinado VEG adicional	Serviços padrão		n/a	n/a
1053		**Instalação e configuração**				
1054	TO_VEG_1.2.01	Configuração pós-instalação	Serviços padrão		n/a	n/a
1055	TO_VEG_1.2.02	Configuração da comunicação segura SSL/TLS do VEG	Serviços padrão	Necessário acesso ao SO. Assistência pode ser solicitada por meio da tarefa BASIC_1.1.14.	n/a	n/a
1056	TO_VEG_1.2.03	Integração com ERP/ECC/S4HANA	Serviços padrão	Necessário acesso ao SO. Assistência pode ser solicitada por meio da tarefa BASIC_1.1.14.	n/a	n/a
1057	TO_VEG_1.2.04	Configuração de SSO com Windows AD	Tarefas excluídas	O cliente pode envolver outros serviços SAP relacionados a soluções de SSO para o ambiente de nuvem.	n/a	n/a
1058		**X53 – SAP Content Server**				
1059		**Instalação e operação**				
1060	TO_SCS_1.1.01	Instalação do servidor de conteúdo	Serviços padrão		n/a	n/a
1061	TO_SCS_1.1.02	Instalação de definição de parâmetro específica	Serviços padrão		n/a	n/a
1062	TO_SCS_1.1.03	Servidor de conteúdo - Cópia do sistema	Serviços padrão	Estão incluídas até seis (6) atualizações por SID, por ano contratual. Atualizações adicionais estão disponíveis em base faturável via TO_SCS_1.1.03A. Disponível somente após a conclusão da fase de build inicial. Nota: o Cliente deve fornecer informações adicionais que serão alinhadas durante o processamento da solicitação.	n/a	n/a
1063	TO_SCS_1.1.03A	Servidor de conteúdo - Cópia do sistema - Solicitações adicionais	Serviço adicional	Atualizações adicionais além do direito descrito em TO_SCS_1.1.03. Disponível somente após a conclusão da fase de build inicial. Nota: o Cliente deve fornecer informações adicionais que serão alinhadas durante o processamento da solicitação.	n/a	n/a
1064		**Configuração de repositórios**				
1065	TO_SCS_1.2.01	Geração de certificado de servidor (em caso de ativação do SSL)	Serviços padrão	Após a assinatura de CA do pse SAPSSLS, o certificado deve ser gerado.	n/a	n/a
1066	TO_SCS_1.2.03	Configuração técnica de repositórios em OAC0	Serviços empacotados	Decisões estratégicas/conceituais a serem tomadas por clientes/consultoria.	Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Business Data Cloud	A1,C1,C2
1067	TO_SCS_1.2.05	Definição da senha SAPR3 no sistema back-end do cliente	Serviços padrão		n/a	n/a
1068		**Atualização de patch**				
1069	TO_SCS_1.3.01	Atualização de SP para versão do servidor de conteúdo	Serviços padrão		n/a	n/a
1070	TO_SCS_1.3.02	Atualização de SP para banco de dados MaxDB	Serviços padrão		n/a	n/a
1071		**Upgrade de versão**				
1072	TO_SCS_1.4.01	Pré-verificações da conexão do repositório	Serviços padrão	É necessário fazer o teste de conexão via RSCMST para todos os repositórios indicados.	n/a	n/a
1073	TO_SCS_1.4.02	Procedimento de upgrade técnico - para versões até 7.53	Serviços padrão	Para upgrades até a versão 7.53.	n/a	n/a
1074	TO_SCS_1.4.02A	Procedimento de upgrade técnico	Serviços padrão	Para upgrades de 7.53 para 7.54 e posteriores.	n/a	n/a
1075	TO_SCS_1.4.03	Modificações de configuração após upgrade para repositórios - para versões até 7.53	Serviços padrão	Para upgrades até a versão 7.53.	n/a	n/a
1076	TO_SCS_1.4.03A	Modificações de configuração pós-upgrade para repositórios	Serviços padrão	Para upgrades de 7.53 para 7.54 e posteriores.	n/a	n/a
1077	TO_SCS_1.4.04	Verificações técnicas posteriores para conexão do repositório	Serviços padrão	É necessário fazer o teste de conexão via RSCMST para todos os repositórios indicados.	n/a	n/a
1078	TO_SCS_1.4.05	Validação funcional de repositórios	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1079		**X55 – SAP Focus Run**				
1080		**Configuração**				

1081	TO_FRUN_1.1.07	Conexão dos primeiros sistemas gerenciados com o FRUN do cliente	Serviços padrão	Essa tarefa inclui preparações únicas iniciais para a conectividade da solução FRUN, incluindo testes de conexão, troca de informações de certificado, provisionamento de usuário, encaminhamento de dados SLD etc. Essa tarefa também pode ser usada para modificar detalhes de conexão existentes, como certificado, usuário, nome do host.	n/a	n/a
1082	TO_FRUN_1.1.08	Conectar sistemas gerenciados subsequentes ao cliente FRUN	Serviços padrão	Esta tarefa pode ser solicitada se pelo menos outro host gerenciado já tiver sido conectado com sucesso ao FRUN com o ID da tarefa precedente.	n/a	n/a
1083	TO_FRUN_1.1.06	Configuração de SSI e monitoramento no FRUN	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1084		**X56 – Tarefas de integração do SAP S/4HANA**				
1085		**Configuração**				
1086	TO_S4H_1.1.01	Provisionar instância de serviço de IA no SAP Business Technology Platform (BTP)	Serviços padrão	A SAP disponibilizará a instância de serviço de IA do SAP Business Technology Platform (BTP), dependendo do cenário ISLM especificado. Se o Cliente não optar pela propagação de credenciais, a SAP compartilhará o JSON com a chave de serviço que pode ser copiada manualmente para a etapa de configuração ISLM. Opcional: propagar credenciais, instalar e configurar conexões RFC técnicas.	n/a	n/a
1087	TO_S4H_1.1.02	Integração de usuários e funções empresariais padrão	Serviços padrão	Tarefas de integração padrão somente durante o provisionamento.	n/a	n/a
1088	TO_S4H_1.1.03	Configuração SSL	Serviços padrão	Tarefas de integração padrão somente durante o provisionamento.	n/a	n/a
1089	TO_S4H_1.1.04	Ativação de serviços Web – SICF, OData, SOAMANGER, RFC	Serviços padrão	Tarefas de integração padrão somente durante o provisionamento.	n/a	n/a
1090	TO_S4H_1.1.05	Atividades IMG/SPRO	Serviços padrão	Tarefas de integração padrão somente durante o provisionamento.	n/a	n/a
1091	TO_S4H_1.1.06	Tarefas de ativação do Fiori	Serviços padrão	Tarefas de integração padrão somente durante o provisionamento.	n/a	n/a
1092	TO_S4H_1.1.07	Configuração SLD – RZ70 e configuração do business system	Serviços padrão	Somente para pacote inicial de integração Ariba. Tarefas de integração padrão somente durante o provisionamento.	n/a	n/a
1093		**Configuração do serviço de IA do SAP BTP gerenciado para cenários de integração gerenciados pelo cliente**	**Este serviço fornece a respectiva inteligência artificial (IA) do SAP Business Technology Platform (BTP) necessária para ativar recursos de IA integrados. Como alternativa, uma automação pode ser executada para ativar e configurar pré-requisitos para o cenário de IA desejado de administração de ciclo de vida de cenário inteligente (ISLM) integrado. Pré-requisito: SKU de unidade de IA e sistema no release suportado para o cenário ISLM solicitado.**			
1094	TO_S4H_1.2.01	Configuração de definição de proxy de internet de saída	Serviços padrão	Provisionamento de instância de AI Services no SAP Business Technology Platform (BTP) – Opcional: propagação de credenciais, definição e configuração de conexões RFC técnicas	n/a	n/a
1095	TO_S4H_1.2.02	Ativação final do cenário ISLM	Tarefas excluídas	Responsabilidades do cliente.	n/a	n/a
1096		**X57 – SAP Cloud Application Lifecycle Management (CALM)**				
1097		**Instalação e configuração**				
1098	TO_CALM_1.1.02	Configuração básica	Serviços empacotados		Operações da aplicação,CAS para Cloud ERP Private	A1,C1
1099	TO_CALM_1.1.03	Configurar conectividade com o CALM	Serviços empacotados	Fornece validação do provisionamento automatizado do SAP Cloud ALM. Inclui: criação de até dez (10) usuários no IDM e CALM, atribuição de funções e adição de serviços atribuídos a um número de cliente diferente do SAP Cloud ALM.	Operações da aplicação,Operações centrais para SAP Cloud ALM,CAS para Cloud ERP Private	A1,O2,C1
1100	TO_CALM_1.1.04	Configuração de conectividade ao Cloud TMS	Serviços empacotados	Utilizado para tratar a conectividade entre os sistemas CALM e ABAP. Conexões a sistemas não baseados em ABAP podem ser solicitadas via BASIC_1.15.04.	Operações da aplicação,Operações centrais para SAP Cloud ALM	A1,O2
1101	TO_CALM_1.1.06	Configuração de gerenciamento de teste	Serviços empacotados		Testes de regressão	T1
1102		**X58 – SAP Teamcenter by Siemens**	**Tarefas e serviços do SAP Teamcenter by Siemens estão restritos a clientes existentes e não estão disponíveis no momento para novos clientes.**			
1103		**Instalação e configuração**				
1104	TO_TC_1.1.03	Integração CAD (Solidworks, NX, etc.)	Tarefas excluídas	Builds de cliente de integração CAD não estão incluídos. A instalação das integrações CAD estão incluídas como parte do License Feature Extension Service, pois são add-ons adicionais para a build básico.	n/a	n/a
1105	TO_TC_1.1.04	Build client	Tarefas excluídas	Todos os clientes de 4 níveis baseados em desktops do cliente estão excluídos.	n/a	n/a
1106	TO_TC_1.1.05	BMIDE client	Tarefas excluídas	O cliente é responsável pelo gerenciamento da instalação BMIDE em seu desktop.	n/a	n/a
1107	TO_TC_1.1.08	Reiniciar a infraestrutura do Teamcenter	Serviços padrão	Como parte da manutenção planejada ou da resolução de problemas.	n/a	n/a
1108	TO_TC_1.1.09	Rebuild de serviço de indexação	Serviços padrão	Se os índices precisam ser recriados ou reparados para o ambiente Teamcenter.	n/a	n/a
1109	TO_TC_1.1.12	Atualizar/corrigir componentes do Teamcenter – apenas componentes secundários	Serviços padrão	Pequena atualização de versão/patch do aplicativo Teamcenter. (Por exemplo: X.2.1 para X.2.2, X.2.1 para X.3.2). Somente upgrade técnico.	n/a	n/a

1110	TO_TC_1.1.13	Upgrade da versão principal dos componentes do Teamcenter – somente upgrade técnico	Serviço adicional	Somente upgrade da versão principal do aplicativo Teamcenter (por exemplo: Teamcenter 14.2 para 2312 ou 2312 para 2406 etc.).	n/a	n/a
1111	TO_TC_1.1.14	Ampliação do recurso de licença	Serviço adicional	Amplie os recursos instalados do aplicativo Teamcenter para incluir elementos comprados pelo cliente fora do build padrão. Sujeito a avaliação e aprovação do provedor de serviços.	n/a	n/a
1112	TO_TC_1.1.25A	Implementar modelo BMIDE – Implementação contínua	Serviços padrão	Seguindo a extensão de configuração do Teamcenter, um pacote de implementação BMIDE é criado pelo cliente para implementação contínua e requer acesso no nível do SO para executar a implementação. O cliente pode solicitar até doze (12) implementações contínuas por sistema, por ano civil. Estão disponíveis solicitações adicionais como um serviço faturável usando TO_TC_1.1.25B. O Cliente será responsável pelos custos de restauração de um ambiente com falha se isso ocorrer devido a erro do cliente e/ou erro no pacote do cliente.	n/a	n/a
1113	TO_TC_1.1.25B	Implementar modelo BMIDE – Implementação contínua –solicitações adicionais	Serviço adicional	Solicitações adicionais além do direito descritas no TO_TC_1.1.25A.	n/a	n/a
1114	TO_TC_1.1.27	Gerenciar modelo BMIDE	Tarefas excluídas	O Cliente é responsável por gerenciar e manter o modelo BMIDE de origem e verificar o modelo que está sendo implementado.	n/a	n/a
1115	TO_TC_1.1.36	Solução de problemas de performance nos sistemas do Teamcenter (análise de causa-raiz técnica no escopo do serviço cloud)	Serviços padrão	Com base no resultado de uma avaliação inicial. Resolução dos problemas pelo Provedor de Serviços só ocorre em situações causadas por problemas técnicos que estejam no escopo do serviço e nas quais o desempenho do sistema esteja fora do comportamento usual e esperado (por exemplo, quando demonstrado por meio de comparações com situações de carga semelhantes no passado).	n/a	n/a
1116	TO_TC_1.1.46	Implementar pipelines – ambiente de produção	Serviços padrão	Mova pipelines do ambiente de desenvolvimento (DEV) para o ambiente de produção (PRD).	n/a	n/a
1117	TO_TC_1.1.47	Criar/desenhar/modificar pipelines	Tarefas excluídas	Suporte para desenho/modificação/desenvolvimento de novos pipelines.	n/a	n/a
1118	TO_TC_1.1.48	Monitorar/reiniciar fila de AIG	Tarefas excluídas	Monitoramento e administração (início/parada) de fila de AIG.	n/a	n/a
1119	TO_TC_1.1.49	Depurar transferências com falha – outbound/inbound	Tarefas excluídas	Resolva problemas não tratados com pacotes de integração do Teamcenter.	n/a	n/a
1120	TO_TC_1.1.50	Serviço de módulo baseado em rede de clientes (dispatcher)	Tarefas excluídas	A instalação e o gerenciamento de serviços de módulo baseados na rede do cliente não estão incluídos. O Cliente é responsável por essas atividades.	n/a	n/a
1121	TO_TC_1.1.51	Criar escalonador, cliente planejador e módulo do Teamcenter no novo servidor de escalonador	Serviços padrão	Caso de uso de tradução. Instale o escalonador, o cliente planejador e o módulo ootb no servidor do escalonador para traduções CAD.	n/a	n/a
1122	TO_TC_1.1.52	Executar utilitários de administração do escalonador	Serviços padrão	Aplicável a escalonadores CAD e não CAD. Execute utilitários de cliente de administração do escalonador de ootb.	n/a	n/a
1123	TO_TC_1.1.53	Configurar modificações no escalonador	Serviços padrão	Aplicável a escalonadores CAD e não CAD. Modificações de configuração no planejador, módulo e cliente	n/a	n/a
1124	TO_TC_1.1.54	Solucionar problemas de traduções com falha	Tarefas excluídas	Relacionadas ao escalonador do Teamcenter. Analise e solucione problemas de traduções com falha ou paradas que não estão no escopo.	n/a	n/a
1125	TO_TC_1.1.55	Atualização de sistema do Teamcenter – sistema não-produtivo a partir do sistema de produção	Serviço adicional	O sistema não produção de hub do Teamcenter a ser atualizado deve ter a mesma arquitetura (por exemplo, o tamanho do BD e o tamanho do volume devem ser iguais). O sistema não-produtivo do Teamcenter deve estar no mesmo nível que o de produção em relação à configuração personalizada. Se o sistema não-produtivo de hub do Teamcenter a ser atualizado for uma versão anterior em comparação com o sistema de produção, o cliente terá que fornecer o pacote mais recente a ser implementado no sistema não-produtivo antes da atividade de atualização para garantir que a configuração personalizada seja a mesma.	n/a	n/a
1126	TO_TC_1.1.56	Configuração de login SSO (Single Sign-On) do Teamcenter.	Serviço adicional	Só é suportada a configuração de SSO baseada em SAML para Teamcenter. O parceiro SI do cliente deve compartilhar um documento de configuração de SSO com etapas claras para a equipe ECS Teamcenter. O cliente é responsável pela validação e solução dos cenários e problemas de login via SSO observados, caso ocorra algum. O cliente é responsável pela configuração geral de SSO do Teamcenter. Necessário acesso ao SO. Assistência pode ser solicitada por meio da tarefa BASIC_1.1.14. O cliente é responsável por fornecer à ECS as instruções passo a passo e/ou a documentação testada e verificada pelo cliente.	n/a	n/a
1127		**X60 – SAProuter para cenários de integração**				
1128		**Instalação e configuração**				
1129	TO_SR_1.1.01	Instalação do SAProuter	Serviços padrão		n/a	n/a
1130	TO_SR_1.1.02	Configuração do arquivo saprouttab	Serviços padrão	Configure as entradas de saprouttab com base nos cenários de integração: SAP SuccessFactors Employee Central Payroll ou SAP GTS integração na nuvem SEEBURGER.	n/a	n/a
1131	TO_SR_1.1.03	Monitoramento de disponibilidade do SAProuter	Serviços padrão		n/a	n/a
1132	TO_SR_1.1.04	Monitoramento de comunicação não SNC	Serviços padrão	Comunicação fora dos cenários de integração: SAP SuccessFactors Employee Central Payroll ou SAP GTS integração na nuvem SEEBURGER, vai gerar um alerta.	n/a	n/a
1133		**X61 – Integração do SEEBURGER Cloud para SAP Global Trade Services (GTS)**				
1134		**Instalação e configuração**				
1135	TO_SEE_1.1.01	Criação de locatário SEEBURGER	Tarefas excluídas	O cliente deve fazer uma solicitação à equipe do SEEBURGER para criar locatários no SEEBURGER Cloud. Inclui a coordenação com a equipe do SEEBURGER para obter IPs necessários a serem incluídos na lista de permitidos, nome SNC, certificados etc.	n/a	n/a
1136	TO_SEE_1.1.02	Estabelecer comunicação com o backend	Serviços padrão	Após a instalação do SAProuter, consulte TO_SR_1.1.01 e TO_SR_1.1.02. Atualize o nome SNC e os IPs do SEEBURGER no arquivo saprouttab para permitir a comunicação com o sistema SAP GTS de back-end.	n/a	n/a

1137	TO_SEE_1.1.03	Estabelecimento de comunicação entre o balanceador de carga e o SAProuter	Serviços padrão	Adicione o SAProuter ao pool de LoadBalancers (LoadBalancer de aplicação e LoadBalancer de rede) de back-end e inclua na lista de permitidos os IPs de locatário do SEEBURGER fornecidos pelo cliente para facilitar a comunicação. Para configurar o LB, consulte TO_LRP_1.1.01	n/a	n/a
1138	TO_SEE_1.1.04	Tarefas do sistema ABAP	Tarefas excluídas	O cliente ativará o SNC (com os parâmetros recomendados para blindagem de segurança), com a criação de RFC no sistema SAP GTS de back-end e a manutenção de perfis de parceiros de acordo com as necessidades da empresa. O cliente também atualizará os certificados no lado ABAP recebido da extremidade do SEEBURGER e permitirá que o host SAProuter registre o programa no gateway em arquivos da ACL de gateway (secinfo e reginfo). A configuração do SOAManager será feita pelo Cliente. O cliente deve trocar o certificado do sistema ABAP com o SEEBURGER e compartilhar o nome SNC do sistema ABAP para a configuração. A equipe do SEEBURGER fornecerá os modelos necessários.	n/a	n/a
1139		**X62 - SAP SuccessFactors: Employee Central Payroll – Integração**				
1140		**Instalação e configuração**				
1141	TO_SF_1.1.01	Registro do SAProuter no SuccessFactors	Serviços padrão	Após a instalação do SAProuter, crie um ticket no componente XX-SER-NET-NEW para registrar o SAProuter gerenciado. Consulte o guia "Configuração de conexão do SAProuter baseada em SNC para sistemas Employee Central Payroll" para obter o modelo.	n/a	n/a
1142	TO_SF_1.1.02	Inclusão do IP do SuccessFactors ECP IP na lista de permissões	Serviços padrão	Consulte o guia "Configuração de conexão do SAProuter baseada em SNC para sistemas Employee Central Payroll" para obter os endereços IP do SuccessFactors ECP com base em regiões.	n/a	n/a
1143	TO_SF_1.1.03	Importação de PSE para o SAProuter	Serviços padrão	Baixe o PSE gerado do SAP For Me - saproutercertificate (anteriormente denominado ONE Support Launchpad).	n/a	n/a
1144		**X63 – TrendMicro SAP NetWeaver Virus Scan Interface (NW-VSI)**				
1145		**Instalação e configuração**				
1146	TO_TMVSI_AV_1.1.01	Ativação da licença TrendMicro NW-VSI	Serviço adicional	O SAP Virus Scan Interface (VSI) é o componente de segurança da plataforma SAP NetWeaver. A VSI é usada para proteger todas as formas de conteúdo do cliente, incluindo documentos, imagens incorporadas e conteúdo ativo, entre eles o JavaScript, scripts em PDF e documentos do Office.	n/a	n/a
1147	TO_TMVSI_AV_1.1.02	Configuração da camada da aplicação	Tarefas excluídas		n/a	n/a
1148		**X64 – Microsoft SQL Server**				
1149		**Instalação e configuração**				
1150	TO_MSSQL_1.1.01	Instalação e/ou atualização do client MSSQL	Serviços padrão		n/a	n/a
1151	TO_MSSQL_1.1.02	Implementação da criptografia do banco de dados MSSQL no banco de dados MSSQL já instalado durante as operações	Serviços opcionais	Ativar criptografia nos sistemas em operação. Tempo de inatividade necessário para reinstalação de banco de dados; o potencial consumo adicional de armazenamento está sujeito a um CR (pedido de modificação).	n/a	n/a
1152	TO_MSSQL_1.1.03	Implementação da criptografia do banco de dados MSSQL no banco de dados MSSQL já instalado durante o build	Serviços padrão	A criptografia é ativada na criação do sistema somente quando solicitada.	n/a	n/a
1153	TO_MSSQL_1.1.04A	Gerenciamento de bancos de dados de reserva (replicação do sistema MSSQL) para alta disponibilidade	Serviços padrão	Executado apenas para sistemas de produção; somente se os bancos de dados dedicados de reserva estiverem explícita e contratualmente especificados como parte da solução. Não incluso no escopo para configurações de nós múltiplos. Os testes de failover não são executados regularmente por sistema.	n/a	n/a
1154	TO_MSSQL_1.1.04B	Gerenciamento de bancos de dados de reserva (replicação de sistema MSSQL) para recuperação de desastres	Serviços padrão		n/a	n/a
1155		**X65 – Extrator do SAP Signavio Process Intelligence on-premise**				
1156		**Instalação e configuração**				
1157	TO_SGPIEX_1.1.01	Instalação e/ou atualização	Serviços padrão	Aplicável somente a estruturas SAP ECC e S/4HANA como agente de integração. O agente está instalado em uma máquina virtual padrão. Inclui a implementação de pré-requisitos técnicos para o extrator do SAP Signavio. Disponível para todos os hyperscalers.	n/a	n/a

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

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

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