# SAP Global Cloud Operations

**ROLES Y RESPONSABILIDADES ("R&R") Aplicable a: SAP Cloud ERP Private y SAP ERP, PCE, RISE with SAP S/4HANA Cloud, edición privada y SAP ERP, PCE, RISE with SAP S/4HANA Cloud Private Edition y SAP ERP, edición privada y SAP Business Data Cloud**

**SAP S/4HANA Cloud, edición privada y SAP ERP, PCE Roles y Responsabilidades**

**PÚBLICO**

**2026 July**

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

Generado con el Sistema de Gestión de Contenidos de R&R.  Ninguna parte de esta publicación podrá reproducirse o transmitirse de ninguna forma o por ningún motivo sin la autorización explícita de SAP SE o una empresa filial de SAP.  La información incluida en el presente puede modificarse sin previo aviso. Algunos productos de software comercializados por SAP SE y sus distribuidores incluyen componentes de software exclusivos de otros proveedores de software. Las especificaciones de productos nacionales pueden variar.  SAP SE o una empresa afiliada de SAP proporcionan estos materiales solo para fines informativos, sin representación ni garantía de ningún tipo, y SAP o sus empresas afiliadas no serán responsables de omisiones o errores relacionados con los materiales. Las únicas garantías de los productos y servicios de SAP o una empresa afiliada de SAP son aquellas que se establecen en las declaraciones de garantía explícitas que acompañan a dichos productos y servicios, si existieran. Ninguna declaración del presente documento se debe interpretar como la constitución de una garantía adicional.

CINCO CATEGORÍAS: todas las tareas y servicios enumerados en este documento de roles y responsabilidades se brindan como catálogo de servicios. Sin embargo, la necesidad y la relevancia de cada servicio o tarea individual serán únicas para el Entorno Informático de cada cliente. Los clientes tienen la responsabilidad de revisar y analizar estas tareas, y seleccionar dichas tareas/servicios junto con el asesor de arquitectura para la nube (“CAA”) de SAP, con un gestor de entrega al cliente (“CDM”) de SAP o con el equipo del centro de atención al cliente de Private Cloud Customer Center. Además, la disponibilidad de un servicio específico también puede estar limitada para entornos de prueba u otros entornos.

| Service | Definition |
|---|---|
| **Tareas excluidas** | Las tareas excluidas son aquellas tareas/servicios que solo puede realizar el cliente y no están incluidas en los Servicios estándar, opcionales, adicionales y/o Paquetes de servicios(1). |
| **Servicio adicional** | Servicio adicional: incluye tareas/servicios únicos no contemplados por los Servicios estándar, opcionales y/o Paquetes de servicios(1). Características de estas tareas/servicios: el cliente puede elegirlos; están sujetos a tarifas de servicio adicionales; solo puede realizarlos SAP(2). |
| **Servicios opcionales** | Servicios opcionales: estas tareas/servicios no están incluidos en los Servicios estándar y no están ni pueden ser cubiertos por los Paquetes de servicios(1). Características de estas tareas/servicios: el cliente puede elegirlos; están sujetos a tarifas de servicio adicionales; deben contratarse específicamente e indicarse en el contrato del cliente (contrato original o mediante una solicitud de modificación); solo puede realizarlos SAP(2). |
| **Servicios estándar** | Todas las tareas/servicios incluidos en los Servicios Estándar, cubiertos por la Tarifa de Servicios y realizados por SAP2, según corresponda al cliente. Algunos servicios se pueden solicitar como parte de un "Servicio integrado".(3) |
| **Paquetes de servicios** | Paquetes de servicios(1): incluyen tareas/servicios que un cliente puede realizar, pero el cliente puede elegir que SAP(2) los realice. El cliente debe realizarlo si corresponde y si no se usa un Paquete de servicios. Los Paquetes de servicios están sujetos a tarifas de servicio adicionales, como se indica en el contrato del cliente. (Anteriormente: "SAP Cloud Application Services ("CAS") disponible por costo adicional. El cliente debe realizarlo si corresponde y si no se usa el Servicio CAS de SAP".) |

**Open Definitions**

(1) Paquetes de servicios es una categoría de servicios complementarios identificados como "Paquetes de servicios" en este documento. Los Paquetes de servicios están sujetos a tarifas de servicio adicionales, como se indica en el contrato del cliente. Los Paquetes de servicios no incluyen los servicios que involucran la extensión, reducción o modificación de la infraestructura existente del cliente, por ejemplo, la provisión de recursos adicionales de infraestructura. SAP puede brindar algunos Paquetes de servicios tanto en modo proactivo como en modo reactivo. Para que SAP proporcione servicios en modo reactivo, el cliente debe enviar solicitudes de Paquetes de servicios a SAP mediante el sistema de solicitud de servicio/creación de tickets que se le brinda al cliente para tal fin. Tabla de servicios empaquetados disponible en:

(2) El término "SAP" utilizado en el presente se refiere a SAP como se definió en el Formulario de pedido del cliente y habla de SAP, o del subcontratista o proveedor externo relevante de SAP.

No todas las tareas o servicios enumerados en los Roles y Responsabilidades son relevantes para todos los entornos del cliente. Los servicios relacionados con la infraestructura pueden diferir dependiendo de la plataforma de infraestructura implementada (por ejemplo, hiperescalador). Ciertas tareas o servicios pueden no estar disponibles en SAP o algunos proveedores externos de SAP, y pueden no estar disponibles en ciertas regiones. La disponibilidad de un servicio específico puede estar sujeta a características puntuales del cliente (p. ej., el tamaño del sistema, el alcance de la solución, etc.) y debe verificarse y confirmarse individualmente con el asesor de arquitectura para la nube (“CAA”) de SAP, con un gestor de entrega al cliente (“CDM”) de SAP o con el equipo del centro de atención al cliente Private Cloud Customer Center.

Todas las tareas y esfuerzos de trabajo que el cliente no haya adquirido o SAP no provea como parte del servicio estándar, y que sean aplicables al cliente y su Entorno Informático, son responsabilidad del cliente.

La versión en PDF de este documento de Roles y Responsabilidades que SAP pone a disposición en https://www.sap.com/about/agreements/policies/hec-services.html en es la Documentación de registro. El cliente reconoce que puede otorgarse una versión en otro formato (no pdf) de este documento de Roles y Responsabilidades para análisis de tareas, planificación de tareas y otros propósitos generales de gestión de tareas del cliente, pero dicha versión no se considerará como Documentación.

(3) Un "Servicio integrado" comprende múltiples tareas/Servicios estándar relacionados que se realizan secuencialmente o en paralelo para adaptar una actividad de mantenimiento en el mismo período y optimizar el pedido y la ejecución. La disponibilidad de los Servicios integrados se indica en la Aplicación de solicitud de servicio/SAP for Me.

Todas las descripciones de tareas se refieren exclusivamente a la ejecución de la tarea correspondiente y son exclusivas de las capacidades de infraestructura o hardware potencialmente necesarias (por ejemplo, cálculo, almacenamiento, conectividad de red, etc.). Cualquier ampliación de dichas entidades debe procesarse mediante una solicitud de modificación (SM) contractual y está sujeta a tarifas adicionales por servicio. Los servicios relacionados con la infraestructura pueden ser diferentes en función de la plataforma de infraestructura implementada (por ejemplo, Hiperescalador). Las tareas solo son aplicables a los sistemas gestionados por el proveedor de servicios, a menos que se indique explícitamente lo contrario. La disponibilidad de un servicio específico también puede estar limitada para entornos de prueba u otros entornos de prueba.

| | | | ROLES AND RESPONSIBILITIES | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Row** | **Identifier** | **Task** | **Responsibility** | **Remarks** | **Package** | **Package Code** |
| | | | | | | |
| **1** | | **A - Gestión de servicio** | **Para las cuentas provistas por un Socio Premium, ciertas tareas en el capítulo "A - Gestión de servicio" son un esfuerzo conjunto entre SAP y dicho Socio Premium.** | | | |
| **2** | | **Gestión de cuentas** | | | | |
| 3 | SM_1.1.01 | Realizar el inicio de operaciones y entrega -Revisión del manual de soporte -Revisión de la infraestructura y alineación del alcance -Revisión detallada de operaciones y contratación | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 4 | SM_1.1.02 | Revisión de la gestión de capacidades: Brindar datos a través de informes y/o la herramienta de generación de informes de autoservicio para revisión de los sistemas dentro de la infraestructura, monitoreo y generación de informes del uso de recursos (p. ej., capacidad de almacenamiento, memoria y CPU) para prevenir problemas operativos. Revisión de la necesidad de modificaciones y extensiones del servicio basadas en tendencias de consumo de recursos técnicos. | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 5 | SM_1.1.03 | Planificación de la gestión de capacidad: Ofrecer un plan periódico de capacidades basado en la revisión de gestión de capacidad técnica. | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 6 | SM_1.1.04 | Gestión de escalamiento y notificación de interrupciones del sistema | Servicios estándar | Manejo de situaciones críticas del servicio, con el propósito de devolverlo a su nivel de calidad de servicio estándar objetivo. Proporcionar análisis de causas principales (RCA) solo para entornos de producción. | N/A | n/a |
| 7 | SM_1.1.05 | Informe y revisión del rendimiento del servicio (periódico) - Brindar una revisión y sugerencias si se genera un gran volumen de solicitudes de soporte - Disponibilidad de servicio y KPIs | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **8** | | **Gestión de solicitudes de servicio: Soporte técnico** | | | | |
| 9 | SM_1.2.01 | Gestión de solicitudes de servicio: - Crear solicitudes de servicio a través de la plataforma de solicitud de servicio - Actualizar y reenviar solicitudes de servicio al proveedor de servicios a través de la plataforma de solicitud de servicio cuando se requiere acción/atención/información adicional del cliente | Tareas excluidas | Las Solicitudes de Modificación (CR) o Pedidos de Modificación están sujetos a un proceso definido en el Contrato. Solicitudes de servicio que requieren Solicitudes de Modificaciones (CR) comerciales o que deben ser planificadas y coordinadas se realizan únicamente durante horarios de atención al cliente. SAP ECS solo puede ayudar si el cliente no puede crear, enviar o aprobar por su cuenta. Todas las Solicitudes de Servicio/Solicitudes de Modificación seguirán requiriendo la aprobación del cliente por escrito (normalmente por correo electrónico). En algunos casos poco comunes (por ejemplo, para desencadenar la entrega de servicios ya contratados), el personal de SAP ECS puede crear (pero no enviar) una solicitud de servicio en el sistema en nombre del cliente; sin embargo, el cliente aún debe enviar la solicitud de servicio tanto si es facturable como si no. El cliente también puede enviar una confirmación por correo electrónico de que desea enviar la Solicitud de Servicio, en cuyo caso el personal de SAP ECS también puede enviar la solicitud adjuntando la aprobación por correo electrónico del cliente. El personal de SAP ECS no puede enviar una Solicitud de Servicio sin la aprobación por escrito del cliente. | N/A | n/a |
| 10 | SM_1.2.09 | Gestión de solicitudes de servicio - Recibir y reconocer solicitudes de servicio mediante la plataforma de solicitud de servicio - Evaluar la prioridad/importancia de las solicitudes de servicio, el esfuerzo y las autorizaciones necesarias - Coordinar la autorización de la solicitud - Notificar al solicitante sobre la aceptación o el rechazo - Coordinar la programación de la solicitud de servicio - Notificar sobre la finalización de la solicitud de servicio | Servicios estándar | El Proveedor abordará las solicitudes de servicio durante las horas de operación definidas en el Acuerdo sobre el Nivel de Servicio. Las Solicitudes de Modificación (CR) o Pedidos de Modificación están sujetos a un proceso definido en el Contrato. Solicitudes de servicio que requieren Solicitudes de Modificaciones (CR) comerciales o que deben ser planificadas y coordinadas se realizan únicamente durante horarios de atención al cliente. | N/A | n/a |
| 11 | SM_1.2.11_AE | Crear un plan de servicio para tareas recurrentes y proactivas relacionadas con CAS/Crear y mantener actualizado un plan para servicios recurrentes y proactivos | Servicios estándar | Solo se aplica si los paquetes CAS forman parte del contrato. | N/A | n/a |
| 12 | SM_1.2.12_AE | Crear y mantener actualizado un plan de lanzamiento para la infraestructura gestionada | Servicios estándar | Incluye la verificación de actualizaciones de software SAP (versión de lanzamiento de SAP, support packages SAP, actualizaciones de núcleo SAP, versión de BD) para la infraestructura contratada. | N/A | n/a |
| **13** | | **Servicios para cumplir con las regulaciones de la industria** | **Esta sección no define el paquete de servicios de alcance fijo, sino que representa una lista abierta de los posibles servicios que se pueden ofrecer para brindar soporte a las necesidades específicas de cumplimiento; se debe indicar el alcance del servicio de manera detallada en el contrato de servicios gestionados. GxP o HIPAA son ejemplos de estándares del sector que se podrían abordar con estos servicios.** | | | |
| **14** | | **Servicios de calificación** | | | | |
| 15 | SM_1.6.02 | Entregables de calificación (documentación sobre el ciclo de vida y el proyecto) | Servicios opcionales | | N/A | n/a |
| 16 | SM_1.6.03 | La capacitación y calificación del personal son un requisito obligatorio para el acceso de administrador a los sistemas de industrias reguladas | Servicios opcionales | | N/A | n/a |
| 17 | SM_1.6.04 | Incorporación y configuración del sistema con calificación de instalación adicional | Servicios opcionales | | N/A | n/a |
| **18** | | **Servicios de proceso** | | | | |
| 19 | SM_1.6.06 | Gestión de documentos y registros de industrias reguladas | Servicios opcionales | | N/A | n/a |
| 20 | SM_1.6.07 | Gestión de modificaciones y configuración para industrias reguladas | Servicios opcionales | | N/A | n/a |
| 21 | SM_1.6.08 | Gestión de problemas para industrias reguladas | Servicios opcionales | | N/A | n/a |
| 22 | SM_1.6.09 | Auditorías y revisión periódica | Servicios opcionales | | N/A | n/a |
| 23 | SM_1.6.10 | Desactivación de sistemas para industrias reguladas | Servicios opcionales | | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **24** | | **B - Infraestructura gestionada** | **Sección B - La infraestructura gestionada describe los servicios de infraestructura que se proporcionan para los componentes utilizados como parte de los sistemas gestionados. Los servicios sobre "Aprovisionamiento del Servidor" (es decir, IaaS) se detallan en la sección correspondiente. Los servicios relacionados con la infraestructura pueden diferir dependiendo de la plataforma de infraestructura implementada (por ejemplo, hyperscaler). SAP proporciona aplicaciones de software estándar que a menudo cruzan los límites de la industria y, dado que cada cliente tiene un conjunto único de necesidades del sistema, existen numerosas posibilidades con respecto a los diferentes tipos de usos comerciales y, por lo tanto, al dimensionar los KPI. En un proyecto típico de dimensionamiento, el cliente realiza una serie de evaluaciones y tareas para obtener resultados de dimensionamiento precisos.** | | | |
| **25** | | **Gestión de centro de datos** | | | | |
| 26 | INFRA_1.1.01 | Gestionar centro de datos | Servicios estándar | Este Servicio se opera en centros de datos propiedad del proveedor de servicios correspondiente, en instalaciones compartidas alquiladas, en la nube pública o en plataformas de infraestructura de hiperescalador. | N/A | n/a |
| **27** | | **Gestión de red** | | | | |
| 28 | INFRA_1.2.01 | Gestionar la conexión remota entre la infraestructura del sistema gestionado y la infraestructura de soporte del proveedor de servicios | Servicios estándar | Servicio iniciado tras la transición formal al proveedor de servicios. | N/A | n/a |
| 29 | INFRA_1.2.03 | Trasladar un sistema existente en la infraestructura del cliente a una nueva subred con el fin de separar la red | Servicio adicional | Para mover o reconfigurar máquinas virtuales existentes de una subred a otra subred. No incluye Servidores Gateway de Cliente (CGS): consulte INFRA_1.2.06 para CGS. | N/A | n/a |
| 30 | INFRA_1.2.03A | Suministro de subredes adicionales | Servicio adicional | Hasta dos (2) subredes adicionales están contempladas como parte de la oferta estándar durante la creación de la infraestructura inicial. Los clientes pueden solicitar más subredes utilizando este Servicio adicional si se necesitan más subredes durante la creación de red inicial o en una infraestructura existente. Este servicio contempla solo la creación de subredes para niveles como Sandbox, DEV, QA, etc. y no cubre el aislamiento o las restricciones entre subredes utilizando los servicios SG/NSG/Firewall; para este uso, INFRA_1.2.03B. Fuera del alcance para la separación de aplicaciones o servidores de BD. | N/A | n/a |
| 31 | INFRA_1.2.03B | Configurar restricciones de comunicación entre niveles de producción y de no producción y activar la microsegmentación | Servicio adicional | Se puede utilizar si se necesitan restricciones entre niveles o subredes. El cliente debe suministrar una matriz de comunicación para proporcionar restricciones (por ejemplo, permitir el acceso al directorio de gestión del transporte a través de los niveles, permitir el puerto 3299 de producción a QA, etc.). Las reglas de restricción (como ACL) se limitan a veinte (20) por infraestructura del cliente (CID). La oferta Firewall como servicio (FWaaS) se sugiere si se necesitan más reglas de restricción. Las restricciones entre los servidores de aplicaciones y de BD del mismo nivel no están dentro del alcance y no están permitidas. No se puede restringir el acceso del proveedor de servicios de SAP. Este elemento también se usa para activar el servicio de microsegmentación para clientes de AWS. Necesita una (1) solicitud por SID y proporciona diez (10) reglas de restricción adicionales. El representante del proveedor de servicios pone a disposición la implementación de prácticas recomendadas para determinados escenarios. | N/A | n/a |
| 32 | INFRA_1.2.03C | Mover la máquina virtual existente en una infraestructura del Cliente de una implementación fuera del área a una dentro del área: solo Azure | Servicios estándar | Este servicio solo es aplicable para creaciones de cliente existentes con AvSets. Este servicio permite una conversión de conjuntos de disponibilidad (fuera del área) a áreas de disponibilidad. La conversión de dentro del área a fuera del área no se ofrece en la plataforma Azure. Se deben convertir todas las máquinas virtuales de un SID. | N/A | n/a |
| 33 | INFRA_1.2.03D | Preparar la infraestructura del Cliente para la migración de área: solo Azure | Servicios estándar | Este servicio solo es aplicable para creaciones de cliente existentes con AvSets. Este servicio permite una conversión de conjuntos de disponibilidad (fuera del área) a áreas de disponibilidad. La conversión de dentro del área a fuera del área no se ofrece en la plataforma Azure. Se debe migrar una infraestructura completa del Cliente dentro de los seis (6) meses posteriores al inicio del servicio. Después de que la infraestructura esté preparada para la migración de área, todas las nuevas creaciones serán dentro del área. No se admiten las creaciones nuevas de AvSet. Es posible que se requieran servicios adicionales como: resiliencia de pasarela de red/resiliencia de almacenamiento, que el Cliente debe verificar y solicitar por separado. | N/A | n/a |
| 34 | INFRA_1.2.04 | Modificar la conectividad del cliente existente (VPN, MPLS, Cloud Peering, ExpressRoute, Direct Connect, Interconnect, VPC/VNET Peering, etc.). | Servicios estándar | Se requiere un (1) ticket por cada cambio de función (después de que se establece la conectividad inicial). Las modificaciones del servicio requieren tiempo de inactividad. | N/A | n/a |
| 35 | INFRA_1.2.06 | Migración de dirección IP de Servidores Gateway de Cliente (CGS): Cambiar la dirección IP del segmento de red existente a una nueva dirección IP | Servicio adicional | Para usarse cuando el rango de IP original deba cambiarse de un Servidor Gateway de Cliente (CGS). Solo se ofrece en el centro de datos de SAP. | N/A | n/a |
| 36 | INFRA_1.2.07 | Habilitar integración de DNS de dominios del cliente on-premise a servidores de DNS del cliente para resolver los nombres de host on-premise | Servicios estándar | Servicio estándar solo durante las fases de configuración inicial e incorporación. Si es necesario, después de la entrega del sistema, utilice INFRA_1.2.11. Admitido por el reenvío de DNS en el servidor de DNS. Esta tarea no agrega entradas de archivo /etc/hosts en los servidores individuales. | N/A | n/a |
| 37 | INFRA_1.2.08 | Migrar el dominio de SAP (*.sap.biz) al dominio del cliente o migración del dominio del cliente | Servicio adicional | Utilizado en caso de que el cliente quiera cambiar del dominio interno al dominio del cliente o quiera migrar un dominio existente a un dominio nuevo debido a cambios organizativos. | N/A | n/a |
| 38 | INFRA_1.2.11 | Cambiar la configuración de DNS | Servicios estándar | Reenvío de DNS a dominios on-premise del cliente, transferencias de zona a varios sitios remotos y cambios en la configuración de DNS existente. | N/A | n/a |
| 39 | INFRA_1.2.12 | Generar clave de acceso compartido para hiperescalador y permitir IP | Servicios estándar | Para migraciones brownfield. Permite el acceso al almacenamiento en la nube de SAP ECS para cargar datos on-premise con fines de migración. Establece la conexión entre el almacenamiento en la nube de SAP ECS y on-premise mediante la autorización de las IP públicas on-premise. | N/A | n/a |
| **40** | | **Operaciones de hardware** | **Aplica a equipos gestionados por el proveedor de servicios.** | | | |
| 41 | INFRA_1.4.03 | Planificar y realizar mantenimiento de infraestructura de servicios gestionados | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 42 | INFRA_1.4.05 | Monitorear los parámetros operativos criticos del entorno informático | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 43 | INFRA_1.4.06 | Monitorear capacidad del disco | Servicios estándar | Sujeto a tarifas adicionales para capacidad adicional. | N/A | n/a |
| 44 | INFRA_1.4.07 | Monitorear capacidad del servidor | Servicios estándar | Sujeto a tarifas adicionales para capacidad adicional. | N/A | n/a |
| 45 | INFRA_1.4.08 | Monitorear uso de la red | Servicios estándar | | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 46 | INFRA_1.4.09 | Solicitudes de sistema/hardware/infraestructura; procesamiento de solicitudes de modificaciones comerciales según se necesite para realizar los upgrades de hardware, adiciones, etc. | Servicios estándar | Sujeto a un tiempo de espera razonable, el cliente debe realizar una solicitud mediante el sistema de seguimiento con suficientes detalles; es posible que se apliquen tarifas adicionales; el servicio se presta solamente durante el horario laboral (en relación únicamente a la parte comercial, el horario de implementación técnica se programará sobre la base de las especificaciones contractuales) | N/A | n/a |
| 47 | INFRA_1.4.11 | Aumentar la capacidad informática (memoria y CPU) | Servicios opcionales | | N/A | n/a |
| **48** | | **Gestión del almacenamiento** | | | | |
| 49 | INFRA_1.5.01 | Gestionar archivos de datos, sistemas de archivos y discos, de acuerdo con estándares y prácticas | Servicios estándar | Flujo de proceso: información adicional disponible. | N/A | n/a |
| 50 | INFRA_1.5.02 | Aumentar la capacidad de almacenamiento | Servicios opcionales | | N/A | n/a |
| 51 | INFRA_1.5.07 | Cifrar volúmenes raíz de EBS | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 52 | INFRA_1.5.08 | Eliminar el disco SWAP de las máquinas de base de datos HANA | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **53** | | **Sistema operativo** | | | | |
| 54 | INFRA_1.6.01 | Crear y mantener grupos y usuarios de SO | Servicios estándar | Acceso permitido solamente al proveedor de servicios; no hay acceso privilegiado al sistema operativo por parte del cliente. | N/A | n/a |
| 55 | INFRA_1.6.04 | Informar al cliente sobre incidentes de seguridad | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 56 | INFRA_1.6.05 | Configurar los parámetros del SO | Servicios estándar | Se utiliza para varias actividades, como modificaciones/actualizaciones de parámetros de huso horario. | N/A | n/a |
| 57 | INFRA_1.6.06 | Resolver los problemas del sistema operativo; monitorear el registro del sistema y los sistemas de archivos | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 58 | INFRA_1.6.07 | Trabajar con el proveedor del SO para resolver los problemas del sistema operativo | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 59 | INFRA_1.6.08 | Monitorear áreas de swap y paginación | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 60 | INFRA_1.6.09 | Monitorear carga de la memoria | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 61 | INFRA_1.6.12 | Gestión del ciclo de vida del software del sistema operativo | Servicios estándar | Flujo de proceso: información adicional disponible. Se pueden solicitar como parte de un "Servicio integrado". | N/A | n/a |
| **62** | | **Inicio y apagado del sistema** | | | | |
| 63 | INFRA_1.7.01 | Llevar a cabo el inicio/apagado programado del entorno informático | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 64 | INFRA_1.7.03 | Reiniciar el entorno informático luego de una falla | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **65** | | **Copia de seguridad/Restauración** | | | | |
| 66 | INFRA_1.8.01 | Realizar copias de seguridad estándar de la base de datos y el sistema de archivos | Servicios estándar | De acuerdo con los estándares o con los términos específicos del Contrato. | N/A | n/a |
| 67 | INFRA_1.8.10 | Copia de seguridad a pedido / Ampliación de la copia de seguridad bajo demanda existente | Servicio adicional | Tiempo de espera para la copia de seguridad que se acordará por adelantado. El período de retención no puede ser superior a la fecha de fin del contrato o a doce (12) meses, lo que ocurra primero. Las copias de seguridad conservadas durante más de doce (12) meses no están contempladas por esta oferta. El almacenamiento de BLOB (objeto binario grande) se tendrá en cuenta adicionalmente según los requisitos de tamaño utilizando INFRA_1.5.02. No se conservarán las copias de seguridad del registro de la base de datos. | N/A | n/a |
| 68 | INFRA_1.8.09 | Copia de seguridad a largo plazo: basada en SKU, basada en servicios complementarios | Servicios opcionales | Este servicio se basa en la oferta de copia de seguridad programada estándar, tal como se describe en el tipo de servicio contratado por el Cliente: por ejemplo, copias de seguridad LTB a partir de copias de seguridad suplementarias o basadas en SKU para contratos de PCE. El período de retención no puede ser posterior a la fecha de fin del contrato. Este servicio utilizará un mecanismo de copia de seguridad en línea para BD/FS, y no se conservarán las copias de seguridad de los registros de la base de datos. Los tiempos de procesamiento de las solicitudes de modificación deben tenerse en cuenta a la hora de solicitar el servicio, y el almacenamiento de BLOB (objeto binario grande) debe tenerse en cuenta según los requisitos de tamaño. | N/A | n/a |
| 69 | INFRA_1.8.11 | Monitorear procesos de copia de seguridad | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 70 | INFRA_1.8.07 | Realizar pruebas continuas de los procedimientos de copia de seguridad o restauración | Servicios estándar | Los clientes no pueden ordenar esta tarea. Esta tarea se utiliza para verificar procedimientos y la preparación operativa; las pruebas no se realizan en cada sistema individual, sino en escenarios representativos | N/A | n/a |
| 71 | INFRA_1.8.03 | Realizar recuperación y restauración de datos (sistema de archivos, base de datos), según sea necesario, tras fallas en el sistema | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 72 | INFRA_1.8.02 | Realizar recuperación y restauración de datos (sistema de archivos, base de datos) a pedido del cliente (por otros motivos que no respondan a fallas en el sistema) | Servicios estándar | Se incluyen hasta Doce (12) restauraciones por SID (sistema de destino), por año contractual. Restauraciones realizadas durante una copia del sistema cuentan para este límite. Para restauraciones adicionales, utilice BASIC_1.8.20. | N/A | n/a |
| 73 | INFRA_1.8.06 | Validar la integridad y la coherencia lógicas de la información restaurada | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| **74** | | **Instantánea consistente de volumen de BD NFS y restauración** | **Las tareas y los servicios para NFS están limitados a los Clientes existentes y no están disponibles actualmente para los Clientes nuevos. Disponible solo en un centro de datos de SAP. Tenga en cuenta las siguientes restricciones al solicitar la replicación de uso compartido de archivos no estándar. El almacenamiento y el recuento de archivos de la carpeta/montaje personalizados debe ser igual o inferior a 512 GB e igual o inferior a 1 millón respectivamente.** | | | |
| 75 | INFRA_1.13.01 | Realizar instantánea de volumen de BD NFS estándar | Servicios estándar | Solo SAP HANA y ASE. De acuerdo con los estándares o con los términos específicos del Contrato. | N/A | n/a |
| 76 | INFRA_1.13.02 | Realizar instantánea ad hoc consistente de volumen de BD NFS | Servicios estándar | El tiempo de espera se acordará por adelantado. | N/A | n/a |
| 77 | INFRA_1.13.03 | Realizar instantánea ad-hoc excepcional consistente de volumen de BD NFS | Servicios estándar | Ejemplo: ampliar el período de retención de una instantánea o transferir al sistema secundario para una retención más prolongada. Las opciones ofrecidas se detallan en descripciones de servicio independientes y están sujetas a modificaciones; no se ofrecen todas las combinaciones posibles de frecuencia de instantáneas y período de retención. | N/A | n/a |
| 78 | INFRA_1.13.04 | Realizar recuperación y restauración de instantánea de volumen de BD NFS (sistema de archivos, base de datos), según sea necesario por errores en el sistema | Servicios estándar | Se aplicarán cargos adicionales por restauraciones generadas por errores del cliente. | N/A | n/a |
| 79 | INFRA_1.13.05 | Realizar recuperación y restauración de volumen de BD NFS (sistema de archivos, base de datos) a pedido del cliente, por motivos que no sean errores del sistema | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 80 | INFRA_1.13.06 | Realizar instantánea estándar de volumen de NFS de sistema de archivos plano (volúmenes que no son de la BD) | Servicios estándar | De acuerdo con los estándares o con los términos específicos del Contrato. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 81 | INFRA_1.13.07 | Restaurar instantánea estándar de volumen de NFS de sistema de archivo plano (volúmenes que no son de la BD), a petición del cliente (otros motivos que no sean como respuesta a fallos del sistema) | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 82 | INFRA_1.13.07A | Restaurar instantánea estándar de volumen de NFS de sistema de archivo plano (volúmenes que no son de la BD), según sea necesario tras fallos del sistema | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **83** | | **Montaje NFS para On-Premise e hiperescalador** | | | | |
| 84 | INFRA_1.14.01 | Montaje NFS proporcionado por el Cliente On-Premise y/o hiperescalador | Servicios estándar | Solo disponible para NFSv4.1 y superior. El Acuerdo sobre el nivel del servicio (SLA) no se aplica a los montajes NFS mediante WAN. Es posible que sea necesario reiniciar el sistema. Solo se admite "soft mount". El rendimiento y la supervisión del ancho de banda son responsabilidad del Cliente. | N/A | n/a |
| **85** | | **Integración de infraestructura** | | | | |
| 86 | INFRA_1.9.02 | Integrar Active Directory, Google IdP y otras soluciones de gestión de identidad del cliente | Tareas excluidas | El Cliente puede contratar otros servicios de SAP relacionados con soluciones SSO para el entorno en la nube. | N/A | n/a |
| 87 | INFRA_1.9.04 | Brindar acceso a los sistemas/recursos dentro de la infraestructura del cliente | Tareas excluidas | Si es necesario cumplir con las obligaciones contractuales. | N/A | n/a |
| **88** | | **Capacidades de transferencia de archivos: recursos compartidos CIFS** | | | | |
| 89 | INFRA_1.10.01 | Montar recursos compartidos de SMB remotos del cliente localmente en clientes Windows y Linux de infraestructura gestionada (también conocidos como CIFS) | Servicios estándar | Dentro de la capacidad de infraestructura acordada por contrato. No se permiten recursos compartidos de SMB en servidores de BD. | N/A | n/a |
| 90 | INFRA_1.10.01A | Proporcionar recurso compartido de servidor Samba en servidor LINUX de infraestructura gestionada para clientes SMB remotos | Servicios estándar | Dentro de la capacidad de infraestructura acordada por contrato. Las configuraciones de recurso compartido de servidor Samba no están permitidas en los servidores de BD. | N/A | n/a |
| 91 | INFRA_1.10.03 | Gestión de usuarios y accesos | Servicios estándar | Una vez/inicialmente cuando se crea el recurso compartido. | N/A | n/a |
| 92 | INFRA_1.10.04 | Crear y actualizar estructura de carpetas en recursos compartidos | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 93 | INFRA_1.10.05 | Garantizar protección antivirus actualizada en los equipos del usuario final que se conectan a los recursos compartidos provistos | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 94 | INFRA_1.10.06 | Implementar protección antivirus en el servidor | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 95 | INFRA_1.10.07 | Copia de seguridad de datos cargados a los recursos compartidos para garantizar la integridad de los datos | Tareas excluidas | El cliente debe garantizar que los datos que se cargan a los recursos compartidos CIFS se mantengan seguros de manera adecuada por parte del cliente; los recursos compartidos solo se guardan en copias de seguridad estándar del sistema de archivos que no permiten la recuperación a partir de un momento específico. | N/A | n/a |
| **96** | | **Servidor SFTP gestionado** | **Se instalará en el servidor de la aplicación existente en el sistema gestionado** | | | |
| 97 | INFRA_1.11.01 | Configurar sftp daemon | Servicios estándar | Solo disponible para Linux. La entrada externa (de Internet) no está permitida. | N/A | n/a |
| 98 | INFRA_1.11.02_AE | Crear y actualizar grupos y cuentas de usuarios de SFTP | Servicios estándar | Hasta diez (10) usuarios por servidor. | N/A | n/a |
| 99 | INFRA_1.11.02A | Crear y actualizar grupos y cuentas de usuarios de SFTP: solicitudes adicionales | Servicio adicional | Solicitudes de usuarios adicionales además de los proporcionados en INFRA_1.11.02_AE | N/A | n/a |
| 100 | INFRA_1.11.03 | Gestionar sistemas de archivos | Servicios estándar | Dentro de la capacidad de infraestructura acordada por contrato. | N/A | n/a |
| 101 | INFRA_1.11.04 | Proporcionar lista de usuarios | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 102 | INFRA_1.11.05 | Crear y borrar archivos | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| **103** | | **Gestión de red de área extendida** | | | | |
| 104 | INFRA_1.12.01 | Proporcionar la infraestructura de red en el centro de datos o sitio del cliente | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 105 | INFRA_1.12.02 | Proporcionar puertos y conmutadores de red en los centros de datos de SAP/del socio para que el cliente se conecte al equipo de telecomunicaciones. | Servicios estándar | Según las pautas de SAP, el cliente debe garantizar que la infraestructura de la red sea compatible en su propio sitio. Nota: No se incluye la infraestructura, como racks para MPLS u otros dispositivos. | N/A | n/a |
| 106 | INFRA_1.12.03 | Determinar el tamaño adecuado y adquirir la conexión de red entre el cliente y los sitios del sistema gestionado; gestionar el proveedor de telecomunicaciones/ISP | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 107 | INFRA_1.12.04 | SAP Cloud Peering: establecer una conexión virtual con un centro de datos de SAP por medio del proveedor de interconexión del cliente | Servicios estándar | Solo puede utilizarse si SAP está conectado con el mismo proveedor de interconexión. Tarifa de suscripción mensual por medio de Solicitud de Modificación según ancho de banda. El cliente realiza la conexión del cliente en las redes on-premise al hub de interconexión con su proveedor de interconexión seleccionado. Incluye hasta cuatro (4) paquetes de 100 Mbit/s de Cloud Peering que equivalen a un total de cuatrocientos (400) Mbit/s. Los túneles VPN redundantes no están disponibles. | N/A | n/a |
| 108 | INFRA_1.12.04_PCE | Agregar paquetes adicionales de SAP Cloud Peering: incrementos de 100 Mbit/s | Servicios estándar | Agregar paquetes adicionales de SAP Cloud Peering en incrementos de 100 Mbit/s. Un total de cuatro (4) paquetes de 100 Mbit/s que equivalen a un total de cuatrocientos (400) Mbit/s. | N/A | n/a |
| 109 | INFRA_1.2.05_PCE_CN | Implementar opciones de conectividad del cliente en centros de datos de SAP e hiperescaladores. | Servicios estándar | Nota especial para China | N/A | n/a |
| 110 | INFRA_1.2.05_PCE_AZ | Implementar opciones de conectividad del cliente en centros de datos de SAP e hiperescaladores. | Servicios estándar | La asignación se basa en el hiperescalador seleccionado. Conexiones VPN de sitio a sitio: cinco (5). Conectividad privada: Azure: un (1) paquete de gateway de 1 Gbit/s ExpressRoute con velocidad de puerto de 200 Mbit/s y 2 TB de tráfico de salida. VPC/VNET Peering: un (1) peering. Aplicable solo para hiperescaladores (proveedores de nube pública). Dos (2) TB de límite de salida. El cliente puede adquirir conexiones adicionales para cualquier requisito de conectividad superior a la cantidad anterior. | N/A | n/a |
| 111 | INFRA_1.2.05_PCE_AWS | Implementar opciones de conectividad del cliente en centros de datos de SAP e hiperescaladores. | Servicios estándar | La asignación se basa en el hiperescalador seleccionado. Conexiones VPN de sitio a sitio: Amazon Web Services (AWS): cinco (5). Conectividad privada: AWS: un (1) paquete de conexión directa de 200 Mbit/s con 2 TB de tráfico de salida; VPC/VNet Peering: un (1) Peering. Aplicable solo para hiperescaladores (proveedores de nube pública). Dos (2) TB de límite de salida. En el caso de S/4HANA Cloud, edición privada, opción básica: aplicable actualmente solo para el centro de datos de SAP. Opciones permitidas: una (1) VPN redundante de sitio a sitio o una (1) MPLS de hasta 1 Gbps o una (1) Cloud Peering de hasta 400 Mbps. El cliente puede adquirir conexiones adicionales para cualquier requisito de conectividad superior a la cantidad anterior. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 112 | INFRA_1.2.05_PCE_SAPDC | Implementar opciones de conectividad del cliente en centros de datos de SAP e hiperescaladores. | Servicios estándar | La asignación se basa en el hiperescalador seleccionado. Conexiones VPN de sitio a sitio: Centro de datos SAP: Cinco (5). Nota: Dos (2) TB de límite de salida para todos los escenarios de implementación. Conectividad privada: centro de datos de SAP: un (1) enlace de extensión local MPLS de 1 o 10 G entre los routers MPLS del Cliente y los routers internos de SAP ECS, y una (1) conexión Cloud Peering de hasta 400 Mbps. VPC/VNet Peering: un (1) Peering. Aplicable solo para hiperescaladores (proveedores de nube pública). Dos (2) TB de límite de salida. En el caso de S/4HANA Cloud, edición privada, opción básica: aplicable actualmente solo para el centro de datos de SAP. Opciones permitidas: una (1) VPN redundante de sitio a sitio o una (1) MPLS de hasta 1 Gbps o una (1) Cloud Peering de hasta 400 Mbps. El cliente puede adquirir conexiones adicionales para cualquier requisito de conectividad superior a la cantidad anterior. | N/A | n/a |
| 113 | INFRA_1.2.05_PCE_GCP | Implementar opciones de conectividad del cliente en centros de datos de SAP e hiperescaladores. | Servicios estándar | La asignación se basa en el hiperescalador seleccionado. Conexiones VPN de sitio a sitio: Cinco (5); Nota: Dos (2) TB de límite de salida para todos los escenarios de implementación. Conectividad privada: GCO: un (1) paquete (redundante) de Partner Interconnect de 200 Mbit/s con 2 TB de tráfico de salida. VPC/VNet Peering: un (1) Peering. Aplicable solo para hiperescaladores (proveedores de nube pública). Dos (2) TB de límite de salida. El cliente puede adquirir conexiones adicionales para cualquier requisito de conectividad superior a la cantidad anterior. | N/A | n/a |
| **114** | | **Firewall como servicio (FWaaS)** | **Firewall como servicio (FWaaS) aporta tecnología de firewall basada en UTM a las infraestructuras del cliente en Hyperscalers e incluye funciones como filtrado de tráfico avanzado, prevención de intrusiones (IPS) y detección de bots. El proveedor de servicios gestiona completamente el servicio, pero los clientes tendrán la posibilidad de solicitar que se agreguen nuevas reglas a su firewall o que se eliminen las reglas existentes. Los clientes también pueden solicitar una exportación de su base de reglas. FWaaS no asume las responsabilidades de firewall para los clientes en sus respectivas infraestructuras on-premise. El alcance de FWaaS es filtrar el tráfico dentro de la Infraestructura de nube privada de SAP ECS en la que los clientes no pueden hacerlo ellos mismos. Los clientes aún deben filtrar por su parte qué usuario/servidor puede ir a la infraestructura. FWaaS generalmente acepta toda la conectividad de las redes del cliente como verificada y confiable. FWaaS se ha diseñado para adaptarse fácilmente y sin problemas a entornos nuevos y existentes, a la vez que es lo más transparente posible para los esfuerzos de configuración. Es posible que los clientes deban realizar algunas reconfiguraciones técnicas por su parte.** | | | |
| 115 | FWAAS_1.1.01 | Instalar dispositivo virtual de red | Servicios opcionales | Instalación de base FWaaS. | N/A | n/a |
| 116 | FWAAS_1.1.02 | Modificar base de reglas de firewall | Servicios estándar | Agregar/eliminar reglas o modificar reglas existentes. Las solicitudes están limitadas a dos (2) cambios por semana laboral con un máximo de diez (10) cambios de regla por solicitud. Esta tarea solo se incluye si la oferta de Firewall como servicio (FWaaS) está incluida en el contrato básico del cliente o se agrega posteriormente como Solicitud de Modificación. | N/A | n/a |
| 117 | FWAAS_1.1.03 | Exportar base de reglas del cliente | Servicios opcionales | Limitado a una (1) exportación de base de reglas por mes. | N/A | n/a |
| **118** | | **C1 - Gestión de bases de datos SAP HANA** | | | | |
| **119** | | **SAP HANA (operaciones generales de bases de datos)** | **El alcance de servicios estándar que se indica en esta versión de los Roles y Responsabilidades incluyen ciertas características y funcionalidades básicas que son parte de la base de datos de SAP HANA. SAP HANA proporciona características y funcionalidades adicionales u opcionales para las que no se incluyen servicios y soporte relacionados en el alcance de servicios estándar, y pueden estar disponibles por un costo adicional. SAP evaluará y determinará, caso por caso, los servicios opcionales y adicionales para posibilitar las funciones presentes y futuras de SAP HANA y la disponibilidad de estos servicios; además, evaluará costos y esfuerzos relacionados. Los servicios estándar y adicionales correspondientes se muestran en secciones independientes de este documento.** | | | |
| 120 | HANA_1.1.31 | Brindar recomendaciones sobre la gestión de lanzamientos de bases de datos | Servicios estándar | El proveedor de servicios proporcionará los lineamientos sobre los lanzamientos de bases de datos recomendados según la experiencia operativa y la información que proporciona SAP Product Development. | N/A | n/a |
| 121 | HANA_1.1.01 | Planificar y realizar ampliaciones de los sistemas de archivos, por ejemplo, para actividades de copia de seguridad | Servicios estándar | El consumo de infraestructura adicional requiere una CR. | N/A | n/a |
| 122 | HANA_1.1.02 | Monitorear el consumo de recursos de la base de datos para detectar problemas en operaciones técnicas | Servicios estándar | Feeds de salida de tareas en la gestión de capacidades; se pueden proporcionar recomendaciones para optimización mediante los servicios SAP Enterprise Support. | N/A | n/a |
| 123 | HANA_1.1.03 | Monitorear el crecimiento de tablas para prevenir proactivamente los problemas operativos y garantizar que el servicio se encuentre dentro de los límites de tamaño contractuales | Servicios estándar | La capacidad de almacenamiento se indica en la descripción del servicio. El monitoreo y las alertas se realizan a través del sistema automatizado. Se pueden proporcionar recomendaciones para la limitación de crecimiento de los datos mediante los servicios SAP Enterprise Support. | N/A | n/a |
| 124 | HANA_1.1.04 | Tablas de partición (ejecución técnica) | Servicios estándar | Tarea que debe realizar únicamente el Proveedor de Servicios; no puede realizarla el Cliente. Si es necesario realizar una partición debido al crecimiento excesivo de la tabla, el Servicio Estándar incluye la partición de solo una (1) tabla por SID, por año contractual, independientemente de si la solicitud es para una partición de tabla en línea o fuera de línea. Las solicitudes de creación de particiones vacías deberán ser presentadas por el Cliente y se tratarán como servicios estándar. Cualquier solicitud adicional de partición se facturará por separado en HANA_1.1.35. | N/A | n/a |
| 125 | HANA_1.1.35 | Tablas de partición (ejecución técnica) - solicitudes adicionales | Servicio adicional | Esfuerzos para solicitudes de partición de tabla adicionales. | N/A | n/a |
| 126 | HANA_1.1.36 | Redistribución de tabla de base de datos según las reglas de ubicación de tablas (ejecución técnica) | Servicios estándar | Para requisitos que exigen el uso de una aplicación (p. ej., traslados de tablas y particiones de tablas manuales de un host a otro). | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 127 | HANA_1.1.05 | Realizar la migración de almacenamiento de filas y columnas: solo ejecución técnica | Servicios estándar | A pedido del cliente. El encargado de la ejecución será acordado entre el proveedor de servicios y el cliente; el proveedor de servicio realizará la migración de las tablas más grandes de SAP; el cliente debería realizar la tarea en las tablas propias, si así lo desea; el cliente autorizará el tiempo de inactividad adicional requerido. | N/A | n/a |
| 128 | HANA_1.1.37 | Desfragmentación de base de datos (recuperación de volumen de datos) | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 129 | HANA_1.1.38 | Reorganización de almacén en filas | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 130 | HANA_1.1.06 | Monitorear base de datos para evitar problemas técnicos; analizar y resolver fallas técnicas en la base de datos | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 131 | HANA_1.1.07 | Limpiar el log de HANA y los archivos de seguimiento (seguimiento, archivos estadísticos, etc.) para liberar capacidad y mantener el sistema HANA limpio y en buen funcionamiento | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 132 | HANA_1.1.08 | Actualizar parámetros de configuración técnica para SAP HANA y SAP HANA XS basados en las recomendaciones y los estándares | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 133 | HANA_1.1.09 | Iniciar o detener una base de datos | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 134 | HANA_1.1.10 | Agregar/eliminar nodos de SAP HANA para ajustar la capacidad de SAP HANA | Servicios opcionales | Solo para configuraciones de escalabilidad horizontal de HANA. | N/A | n/a |
| 135 | HANA_1.1.28 | Crear esquema adicional para datamart de SAP HANA existente | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 136 | HANA_1.1.26 | Cambiar la arquitectura de la base de datos SAP HANA (de nodo único a multinodo o viceversa) | No se ofrece | | N/A | n/a |
| 137 | HANA_1.1.11 | Gestionar bases de datos standby (réplica del sistema HANA) para alta disponibilidad | Servicios estándar | Se ejecuta solo para sistemas productivos; solo si incluye base de datos standby en el contrato como parte de la solución. No está en el alcance para configuraciones de nodos múltiples. No se realizan pruebas de tolerancia a fallas de forma regular por sistema. | N/A | n/a |
| 138 | HANA_1.1.12 | Actualizar software de base de datos de SAP HANA | Servicios estándar | Se requiere un tiempo de inactividad adicional para el mantenimiento; los sistemas con nodos HA incluyen el uso de enfoques de actualización avanzados predeterminados, como ZDO/Downtime Minimization. El término “actualización” implica un cambio a una nueva release menor del software de SAP alojado cuyo objetivo, en general, es corregir errores y realizar pequeñas mejoras. Las actualizaciones del cliente de la base de datos se fusionan con el método de actualización del núcleo de la aplicación SAP. | N/A | n/a |
| 139 | HANA_1.1.12A | Instalar o actualizar el cliente SAP HANA | Servicios estándar | Instalar o actualizar el software de cliente SAP HANA en instancias de aplicaciones y sistemas que no sean de SAP HANA. Se aplica para sistemas productivos y no productivos. Se pueden solicitar como parte de un "Servicio integrado". | N/A | n/a |
| 140 | HANA_1.1.33 | Upgrade de versión de SAP HANA y actualización de cliente de base de datos | Servicios estándar | De sistemas HANA a sistema HANA MDC con los niveles de paquete de soporte más recientes y con el modo de replicación establecido en CLR. El término "upgrade de versión" denota el cambio a un lanzamiento nuevo importante del software alojado de SAP que, en general, incluye mejoras funcionales. | N/A | n/a |
| 141 | HANA_1.1.22 | Configuración de gestión de transportes de SAP HANA | Servicios estándar | Limitado a la configuración del sistema de gestión del transporte y no incluye el funcionamiento continuo del sistema de gestión del transporte. | N/A | n/a |
| 142 | HANA_1.1.14 | Implementar/actualizar las herramientas adicionales de SAP (p. ej., SAP HANA Analytics Foundation Browser) | Servicios estándar | Dependerá de los requisitos del cliente; solo para las herramientas en el contexto de HANA que entrega SAP; no se incluyen herramientas de terceros. | N/A | n/a |
| 143 | HANA_1.1.16 | Resolución de problemas del sistema (p. ej., transacciones bloqueadas) para resolver incidentes y regresar SAP HANA a su estado de funcionamiento normal | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 144 | HANA_1.1.17 | Generar/modificar usuarios para hacer modelado HANA en SAP HANA Studio | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 145 | HANA_1.1.18 | Gestión de usuarios, roles y permisos para usuarios no técnicos | Paquetes de servicios | El cliente es propietario y responsable del rol SAP HANA CUST_USER_ROLE_ADMIN. | Operaciones de aplicación,Gestión de usuarios,CAS para Cloud ERP Private | A1,S2,C1 |
| 146 | HANA_1.1.19 | Gestión de usuarios, roles y permisos para usuarios técnicos y administrativos | Servicios estándar | Flujo de proceso: información adicional disponible. Usuarios técnicos: p. ej., usuarios entregados y usados por SAP HANA. El servicio es solo para los Usuarios internos creados por el proveedor del servicio, p. ej., SAPSID/SAPABAP1/SAPHANADB. | N/A | n/a |
| 147 | HANA_1.1.20 | Realizar copias de seguridad de la base de datos (copias de seguridad completas y copias de seguridad de registros periódicas) | Servicios estándar | De acuerdo con la política de copias de seguridad. | N/A | n/a |
| 148 | HANA_1.1.21 | Restaurar y recuperar SAP HANA luego de experimentar problemas técnicos | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 149 | HANA_1.1.30 | Verificar consistencia de base de datos (DBCC) | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 150 | HANA_1.1.32 | Exportar/Importar el esquema de la base de datos | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 151 | HANA_1.1.23 | Implementar cifrado de la base de datos SAP HANA en la base de datos SAP HANA instalada durante las Operaciones | Servicios estándar | Activar cifrado en sistemas en funcionamiento. El tiempo de inactividad no debe ser necesario, pero puede suceder en casos extremos; el posible consumo de almacenamiento adicional está sujeto a una Solicitud de Modificación (CR). Aplicable para SAP HANA Platform 2.0 SPS 07 o sistemas superiores. Es posible que se necesite un tiempo de inactividad para las versiones anteriores. | N/A | n/a |
| 152 | HANA_1.1.24 | Implementar cifrado de la base de datos SAP HANA en la base de datos SAP HANA instalada en HEC durante la Creación | Servicios estándar | Cifrado habilitado de forma predeterminada para SAP HANA Platform 2.0 SPS 07 o sistemas superiores. Para SAP HANA Platform 2.0 SPS 05, cifrado habilitado en la creación del sistema solo si se ha solicitado. | N/A | n/a |
| 153 | HANA_1.1.39 | Implementar el cifrado de logs SAP HANA en la base de datos SAP HANA instalada | Servicios estándar | | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 154 | HANA_1.1.40 | Configurar la comunicación segura en la réplica del sistema SAP HANA (HSR) | Servicios estándar | Disponible de forma predeterminada en HANA 2.0. Se necesita explícitamente solo para HANA 1.0 cuando EarlyWatch Alert recomienda garantizar la comunicación de la réplica del sistema o se necesita trasladar un Arrendatario a otro sistema. | N/A | n/a |
| 155 | HANA_1.1.41 | Activar opción de reinicio rápido de SAP HANA | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 156 | HANA_1.1.42 | Desactivar opción de reinicio rápido de SAP HANA | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 157 | HANA_1.1.43 | Instalar o actualizar plug-ins de HANA | Servicios estándar | Se utiliza para instalar o actualizar plug-ins de HANA en la base de datos HANA seleccionada. | N/A | n/a |
| 158 | HANA_1.1.44 | Configuración del sistema (a nivel del SO) para habilitar SSL/TLS en HANA | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 159 | HANA_1.1.45 | Actualizar datos de prueba | Servicio adicional | Copia datos de aplicación basados en business objects del entorno de producción (PRD) al de no producción con fines de prueba. La versión mínima de software necesaria es S/4HANA 2023. | N/A | n/a |
| 160 | HANA_1.1.46 | Gestión de carga de trabajo | Servicios estándar | La configuración de la clase de carga de trabajo está pensada para que la realice el Cliente. Sin embargo, el Cliente puede solicitar que el Proveedor de Servicios realice esta tarea; el Cliente debe proporcionar la configuración, los umbrales y los valores en la solicitud de servicio. | N/A | n/a |
| 161 | HANA_1.1.47 | Servicios de migración: opción de migración de la base de datos (DMO) | Servicio adicional | Se requiere infraestructura adicional y debe solicitarse por separado. (Migración in situ de la anteriormente denominada base de datos SAP ASE a la base de datos SAP HANA) | N/A | n/a |
| **162** | | **SAP HANA XS** | | | | |
| 163 | HANA_1.2.01 | Mantener parámetros de configuración técnica para SAP HANA XS basados en las recomendaciones y los estándares de SAP | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 164 | HANA_1.2.02 | Actualizar configuraciones de tiempo de ejecución de aplicaciones | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 165 | HANA_1.2.03 | Gestionar relaciones de confianza | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 166 | HANA_1.2.04 | Actualizar proveedores SAML | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 167 | HANA_1.2.05 | Actualizar configuraciones del servidor SMTP | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 168 | HANA_1.2.06 | Actualizar acceso HTTP a SAP HANA | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 169 | HANA_1.2.08 | Actualizar herramientas de autoservicio del usuario | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 170 | HANA_1.2.09 | Programar tareas de XS | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 171 | HANA_1.2.11 | Actualizar seguimientos de HTTP para aplicaciones de SAP HANA XS | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **172** | | **SAP HANA XSA** | **SAP HANA XSA es un componente técnico independiente y no es parte de la instalación estándar de una base de datos de SAP HANA; SAP HANA XSA debe incluirse/agregarse al alcance de forma explícita en el contrato inicial o Solicitud de Modificación (CR) siguiente.** | | | |
| 173 | HANA_1.9.01 | Instalar junto con el servidor de HANA | Servicios opcionales | | N/A | n/a |
| 174 | HANA_1.9.02 | Instalar componentes XSA como add-on al servidor de HANA ya instalado | Servicios opcionales | | N/A | n/a |
| 175 | HANA_1.9.04 | Definir/configurar XSA para el desarrollo de HANA del lado del cliente | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 176 | HANA_1.9.05 | Configurar la herramienta XS-CLI para el desarrollo de HANA | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 177 | HANA_1.9.06 | Gestión de usuarios para el desarrollo de HANA | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 178 | HANA_1.9.07 | Monitorear servicios de XSA y sus aplicaciones | Servicios estándar | Se incluirá el superconjunto en el monitoreo, si se selecciona. | N/A | n/a |
| 179 | HANA_1.9.08 | Configurar base de datos lógica (registrar base de datos de arrendatario) | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 180 | HANA_1.9.10 | Copias de seguridad y restauración de archivos específicos de XSA | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 181 | HANA_1.9.11 | Configuración de Web Dispatcher para las aplicaciones instaladas por el proveedor de servicios y las creadas por el cliente | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 182 | HANA_1.9.13 | Brindar soporte para aplicaciones creadas por el cliente | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 183 | HANA_1.9.14 | Monitorear disponibilidad de aplicaciones creadas por el cliente | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 184 | HANA_1.9.15 | Copias de seguridad de aplicaciones personalizadas si se utiliza el almacenamiento del sistema de archivos | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 185 | HANA_1.9.16 | Restauración de aplicaciones creadas por el cliente mediante el almacenamiento del sistema de archivos si la copia de seguridad se había habilitado anteriormente | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 186 | HANA_1.9.17 | Verificación de tarea luego del restablecimiento y conexión de las aplicaciones personalizadas | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 187 | HANA_1.9.19 | Actualizar XSA | Servicios estándar | Incluye add-ons. | N/A | n/a |
| 188 | HANA_1.9.20 | Actividad previa y posterior específica del Cliente para upgrades de XSA | Tareas excluidas | | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **189** | | **SAP HANA: Smart Data Integration (anteriormente, Enterprise Information Management o EIM)** | **Función ampliada más allá del alcance de servicios estándar.** | | | |
| 190 | TO_HANA_SDI_1.1.01 | Habilitar Data Provisioning Server | Servicios estándar | Data Provisioning Server es un proceso nativo de SAP HANA. Está creado como una variante de Index Server, se ejecuta en el clúster de SAP HANA y se gestiona y monitorea como otros servicios de SAP HANA. Data Provisioning Server se instala con el servidor de SAP HANA, pero debe habilitarse. | N/A | n/a |
| 191 | TO_HANA_SDI_1.1.02A | Instalar, configurar y registrar Agentes de aprovisionamiento de datos | Servicios estándar | Proporcionado a los agentes DP como parte del contrato/SOW/formulario de pedido y/o para los agentes DP que se agregaron con una Solicitud de Modificación contractual. Para agentes DP adicionales, consulte TO_HANA_SDI_1.1.02. Nota: El registro del agente es responsabilidad del Cliente para HANA como destino en un escenario de implementación de SAP BTP. | N/A | n/a |
| 192 | TO_HANA_SDI_1.1.02 | Instalar, configurar y registrar agentes de aprovisionamiento de datos: agentes adicionales | Servicios opcionales | Para agentes DP adicionales. Solicitado para el nivel adicional o para la configuración de alta disponibilidad (HA). Nota: El registro del agente es responsabilidad del Cliente para HANA como destino en un escenario de implementación de SAP BTP. | N/A | n/a |
| 193 | TO_HANA_SDI_1.1.04 | Configurar calidad de datos inteligentes (SDQ) | Servicios opcionales | Implementar SDQ, descargar paquete de dirección y depuración de datos de SAP Service Marketplace y configuración del servidor de SAP HANA. El acceso SFTP se configurará para que el cliente pueda cargar los directorios de direcciones él mismo. | N/A | n/a |
| 194 | TO_HANA_SDI_1.1.05 | Configurar Agile Data Preparation (ADP) | Servicios estándar | Se requiere SDQ, ESS y HRF para implementar y configurar ADP con usuarios relacionados y autorizaciones. | N/A | n/a |
| 195 | TO_HANA_SDI_1.1.06 | Administración de Agile Data Preparation (ADP) | Paquetes de servicios | Configurar opciones de exportación, vencimiento de hojas de cálculo, funciones de contraseña, área de trabajo del almacén y tamaño y políticas para colas. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 196 | TO_HANA_SDI_1.1.07 | Configurar réplicas, federación y transformaciones | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 197 | TO_HANA_SDI_1.1.08 | Copia de seguridad de tareas de FlowGraph | Tareas excluidas | El cliente puede utilizar la interfaz de la aplicación web SAP SDI y/o el catálogo/mosaico SDI Fiori para esta tarea. | N/A | n/a |
| 198 | TO_HANA_SDI_1.1.09 | Copias de seguridad de tareas de réplica | Tareas excluidas | El cliente puede utilizar la interfaz de la aplicación web SAP SDI y/o el catálogo/mosaico SDI Fiori para esta tarea. | N/A | n/a |
| 199 | TO_HANA_SDI_1.1.10 | Agente DP: configuración de alta disponibilidad | Servicios opcionales | El Agente DP se puede configurar en modo de alta disponibilidad mediante la introducción de un grupo de agentes, compuesto por instancias de agentes adicionales (no disponible para conexiones HANA en la nube de destino); incluido solo si se menciona explícitamente en el contrato, | N/A | n/a |
| 200 | TO_HANA_SDI_1.1.11 | Implementar adaptadores estándar con SAP HANA | Servicios estándar | Vea la guía de SDI en SAP Help Portal para obtener una lista de los adaptadores estándar y personalizados que se incluyen con la instalación de Agente DP. | N/A | n/a |
| 201 | TO_HANA_SDI_1.1.12 | Implementar adaptadores personalizados con SAP HANA | Servicios estándar | Vea la guía de SDI en SAP Help Portal para obtener una lista de los adaptadores estándar y personalizados. | N/A | n/a |
| 202 | TO_HANA_SDI_1.1.13 | Monitorear las tareas de aprovisionamiento de datos y las suscripciones remotas | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 203 | TO_HANA_SDI_1.1.14 | Procesar las excepciones a las suscripciones remotas | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 204 | TO_HANA_SDI_1.1.15 | Reconectar Agente DP | Servicios estándar | Desconectar el agente de la base de datos HANA de destino actual y registrarlo en una nueva. Las actividades relacionadas con el adaptador (inicio, parada) son responsabilidad del Cliente. | N/A | n/a |
| **205** | | **Captura y reproducción** | **Función ampliada más allá del alcance de servicios estándar.** | | | |
| 206 | TO_HANA_CR_1.1.01 | Preparar captura en sistema origen | Servicios opcionales | Importar roles, usuarios de configuración y unidades de entrega. | N/A | n/a |
| 207 | TO_HANA_CR_1.1.02 | Iniciar captura | Servicios opcionales | El cliente debe asegurarse de contar con la capacidad suficiente para capturar la carga de trabajo; la extensión de capacidad requiere una Solicitud de Modificación (CR). | N/A | n/a |
| 208 | TO_HANA_CR_1.1.03 | Configurar reproducción en sistema destino | Servicios opcionales | Importar roles, usuarios de configuración y unidades de entrega. | N/A | n/a |
| 209 | TO_HANA_CR_1.1.04 | Configurar servicios para encargado de reproducción | Servicios opcionales | Configurar servicios para encargado de reproducción. | N/A | n/a |
| 210 | TO_HANA_CR_1.1.05 | Preprocesar y reproducir en sistema destino | Servicios opcionales | | N/A | n/a |
| **211** | | **SAP HANA: acelerador para SAP ASE (AFA)** | **Quedará obsoleto en 2027.** | | | |
| **212** | | **Configuración operativa** | | | | |
| 213 | TO_AFA_1.1.01 | Instalar acelerador para SAP ASE Package | Servicios estándar | HANA: el paquete AFA está instalado en el nodo de base de datos SAP HANA. | N/A | n/a |
| 214 | TO_AFA_1.1.02 | Agregar acelerador para ASE Host | Servicios estándar | Agregar acelerador para ASE Host Para configuraciones multiarrendatario, los nodos AFA se agregan exclusivamente a cada base de datos del arrendatario. | N/A | n/a |
| 215 | TO_AFA_1.1.03 | Instalar y configurar SAP Replication Server | Servicios estándar | Se requiere SAP Replication Server cuando se replican datos desde el servidor fuente existente SAP ASE OLTP al servidor destino SAP HANA. Según la ubicación del servidor SAP ASE OLTP instalado, por ejemplo, en el entorno en la nube u on-premise, el servidor de réplica se puede instalar como servidor gestionado. | N/A | n/a |
| 216 | TO_AFA_1.1.04 | Autorización: configuración | Servicios estándar | Activar acelerador para el acceso a objetos, los privilegios y los roles de ASE para monitoreo y operaciones Proporcionar roles y usuarios específicos. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 217 | TO_AFA_1.1.05 | Activar optimización de pushdown | Servicios estándar | Se activó AFA pushdown optimization en los nodos AFA. | N/A | n/a |
| 218 | TO_AFA_1.1.06 | Importar unidades de entrega | Servicios estándar | Importar unidades de entrega AFA en escenarios de múltiples containers de HANA Se requiere esta tarea solo en configuración MDC. | N/A | n/a |
| 219 | TO_AFA_1.1.07 | Configuración multiarrendatario | Servicios estándar | Configurar nodos RDS para cada BD de arrendatario, incluidos la inicialización del servicio, las unidades de entrega, el acceso al cockpit y la verificación | N/A | n/a |
| 220 | TO_AFA_1.1.08 | Configurar acceso HTTP para contenedores de múltiples bases de datos (MDC) | Servicios estándar | Configurar acceso HTTP para contenedores de base de datos de múltiples arrendatarios de HANA Cockpit Access y monitoreo. Nota: no se requiere esta tarea si el acceso HTTP ya está configurado para el ajuste existente de MDC. | N/A | n/a |
| 221 | TO_AFA_1.1.09 | Configuración de alta disponibilidad | Servicios opcionales | Configuración de alta disponibilidad para configuraciones de base de datos de arrendatario individual y multiarrendatario, incluida la configuración de grupos ETS; solo si los nodos standby forman parte del diseño de la infraestructura contractual. | N/A | n/a |
| **222** | | **SAP ASE AFA: Otros servicios** | | | | |
| 223 | TO_AFA_1.2.02 | Réplica de datos para generación de informes acelerada | Tareas excluidas | Configurar réplica de datos ASE OLTP a BD HANA. Identificar y configurar objetos de BD que se deben replicar. | N/A | n/a |
| 224 | TO_AFA_1.2.03 | Monitorear el acelerador de sentencias pushdown en ASE | Tareas excluidas | Monitoreo de acelerador de objetos ASE, incluidas las instrucciones pushdown, usando cockpits de HANA. | N/A | n/a |
| **225** | | **Ampliación de almacenamiento nativo SAP HANA (NSE)** | **NSE está habilitado de forma predeterminada en sistemas que ejecutan HANA 2.0 SP04 o posterior. El Cliente es responsable de evaluar y solicitar espacio en disco adicional para el almacenamiento persistente. El almacenamiento adicional para los datos intermedios debe incluirse como parte del contrato o agregarse como parte de una Solicitud de modificación (CR).** | | | |
| 226 | TO_NSE_1.1.01 | Modificar tamaño de caché de la memoria intermedia | Servicios estándar | No incluye el cálculo del tamaño adecuado de caché de la memoria intermedia. El Cliente debe proporcionar el tamaño de caché la de memoria intermedia. Se requiere una Solicitud de Modificación (CR) si se necesita almacenamiento adicional. | N/A | n/a |
| **227** | | **Configuración de alta disponibilidad de Pacemaker** | **Sujeto a la evaluación y validación por parte de los arquitectos de la solución caso por caso. Solicitud de cambio/servicio opcional que se requiere para el Acuerdo sobre el Nivel de Servicios (SLA).** | | | |
| 228 | TO_HANA_PM_1.1.01 | Instalar paquete de clúster SUSE (Pacemaker) | Servicios opcionales | Para HANA 2.0 o servidores de aplicación SAP NetWeaver. | N/A | n/a |
| 229 | TO_HANA_PM_1.1.01A | Convertir sistema sin Pacemaker en sistema basado en Pacemaker | Servicios opcionales | Convertir el sistema existente en Pacemaker combina todas las actividades para reestructurar el sistema a la arquitectura Pacemaker/HA de destino e instalar/configurar Pacemaker en la parte superior de acuerdo con los estándares del proveedor de servicios. La conversión se ejecuta durante un período de inactividad proporcionado por el cliente. Como requisito previo, el cliente debe solicitar toda la infraestructura necesaria para la implementación del sistema Pacemaker/HA de destino, así como los paquetes Pacemaker relacionados (SBD, Cluster y Mayority Maker, si es necesario). Solicitud de Modificación obligatoria. | N/A | n/a |
| **230** | | **C2 - Gestión de base de datos** | **No incluye SAP HANA y Sybase IQ, que se describen en las secciones respectivas.** | | | |
| **231** | | **Operaciones de base de datos** | | | | |
| 232 | DB_1.1.17 | Brindar recomendaciones sobre la gestión de lanzamientos de bases de datos | Servicios estándar | El proveedor de servicios proporcionará los lineamientos sobre los lanzamientos de bases de datos recomendados según la experiencia operativa y la información que proporciona SAP Product Development. | N/A | n/a |
| 233 | DB_1.1.19 | Monitorear el consumo de recursos de la base de datos (memoria, CPU, almacenamiento) para detectar problemas en operaciones técnicas | Servicios estándar | Feeds de salida de tareas en la gestión de capacidades; se pueden proporcionar recomendaciones para optimización mediante los servicios SAP Enterprise Support. | N/A | n/a |
| 234 | DB_1.1.02 | Ampliar las bases de datos para aumentar su capacidad | Servicios estándar | El aumento del consumo se cobrará según el Contrato y puede ser un requisito previo para esta tarea. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 235 | DB_1.1.20 | Monitorear base de datos para evitar problemas técnicos; analizar y resolver fallas técnicas en la base de datos | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 236 | DB_1.1.24 | Resolución de problemas del sistema (p. ej., transacciones bloqueadas) para resolver incidentes y regresar la base de datos a su estado de funcionamiento normal | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 237 | DB_1.1.05 | Programar los recopiladores de bases de datos estadísticos periódicos para generar datos de rendimiento estadísticos | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 238 | DB_1.1.06 | Realizar una reorganización para eliminar la fragmentación de la base de datos | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 239 | DB_1.1.07 | Actualizar parámetros de base de datos: estáticos y dinámicos | Servicios estándar | De acuerdo con recomendaciones y estándares del proveedor. | N/A | n/a |
| 240 | DB_1.1.21 | Iniciar o detener una base de datos | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 241 | DB_1.1.11 | Realizar upgrades del software de la base de datos | Servicios estándar | Flujo de proceso: información adicional disponible. Se pueden solicitar como parte de un "Servicio integrado". | N/A | n/a |
| 242 | DB_1.1.12 | Aplicar parches de base de datos | Servicios estándar | Flujo de proceso: información adicional disponible. Se pueden solicitar como parte de un "Servicio integrado". | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 243 | DB_1.1.13 | Realizar copias de seguridad de la base de datos (copias de seguridad periódicas de la base de datos y logs) | Servicios estándar | De acuerdo con la política de copias de seguridad. | N/A | n/a |
| 244 | DB_1.1.14 | Restaurar y recuperar la base de datos luego de experimentar problemas técnicos | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 245 | DB_1.1.22 | Verificar consistencia de base de datos (DBCC) | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 246 | DB_1.1.25 | Crear índices para las tablas de la aplicación | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 247 | DB_1.1.26 | Reducir dimensiones de la base de datos | Servicio adicional | Válido solo para Sybase ASE. | N/A | n/a |
| 248 | HANA_1.1.11B | Gestionar instancia de aplicación en espera para alta disponibilidad | Servicios estándar | Se ejecuta solo para sistemas productivos; solo si incluye base de datos standby en el contrato como parte de la solución. No está en el alcance para configuraciones de nodos múltiples. No se realizan pruebas de tolerancia a fallas de forma regular por sistema. | N/A | n/a |
| **249** | | **Base de Datos de SAP ASE** | | | | |
| 250 | DB_1.1.18 | Implementar cifrado de la base de datos de SAP ASE en la base de datos de SAP ASE instalada en la nube. | Servicios estándar | No se requiere tiempo de inactividad. | N/A | n/a |
| 251 | HANA_1.1.11A | Gestionar bases de datos standby (replicación del sistema ASE) para alta disponibilidad | Servicios estándar | Se ejecuta solo para sistemas productivos; solo si incluye base de datos standby en el contrato como parte de la solución. No está en el alcance para configuraciones de nodos múltiples. No se realizan pruebas de tolerancia a fallas de forma regular por sistema. | N/A | n/a |
| **252** | | **IBM Db2** | | | | |
| 253 | DB_DB2_1.1.01 | Instalar y/o actualizar el cliente Db2 | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 254 | DB_DB2_1.1.02 | Implementar cifrado de la base de datos Db2 en una base de datos Db2 ya instalada durante las Operaciones | Servicios estándar | Activar cifrado en sistemas en funcionamiento. Se requiere tiempo de inactividad para volver a instalar la base de datos; el potencial consumo de almacenamiento adicional está sujeto a una Solicitud de Modificación (CR). | N/A | n/a |
| 255 | DB_DB2_1.1.03 | Implementar cifrado de la base de datos Db2 en una base de datos Db2 ya instalada durante la Creación | Servicios estándar | El cifrado está habilitado en la creación del sistema solo si se ha solicitado. | N/A | n/a |
| 256 | DB_DB2_1.1.04 | Gestionar bases de datos standby (réplica del sistema Db2) para alta disponibilidad | Servicios estándar | Se ejecuta solo para sistemas productivos; solo si incluye base de datos standby en el contrato como parte de la solución. No está en el alcance para configuraciones de nodos múltiples. No se realizan pruebas de tolerancia a fallas de forma regular por sistema. | N/A | n/a |
| 257 | DB_DB2_1.1.05 | Gestionar bases de datos standby (replicación del sistema Db2) para la recuperación ante desastres (DR) | Servicios estándar | La Recuperación ante Desastres es un servicio opcional y solo se proporciona en el servicio gestionado si la Recuperación ante Desastres forma parte del contrato/declaración de trabajo (SOW)/Formulario de Pedido o se agrega con una Solicitud de Modificación. | N/A | n/a |
| 258 | DB_DB2_1.1.06 | Integrar el sistema Db2 en el DBA cockpit | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 259 | DB_DB2_1.1.07 | Verificar tablas de crecimiento y proporcionar recomendaciones para el archivo o la reorganización | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 260 | DB_DB2_1.1.08 | Tablas de reorganización (ejecución técnica) | Servicios estándar | La reorganización automática de tablas se realiza mediante tareas programadas. Se pueden realizar solicitudes adicionales mediante DB_DB2_1.09. | N/A | n/a |
| 261 | DB_DB2_1.1.09 | Tablas de reorganización (ejecución técnica) - solicitudes adicionales | Servicio adicional | Se utiliza para solicitudes adicionales para DB_DB2_1.08. Cualquier reorganización de tabla adicional que se debe realizar manualmente, aparte de las que están programadas para la reorganización automática mediante tareas. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 262 | DB_DB2_1.1.10 | Realizar pruebas continuas de los procedimientos de copia de seguridad o restauración | Servicios estándar | Los clientes no pueden ordenar esta tarea. Esta tarea se utiliza para verificar procedimientos y la preparación operativa; las pruebas no se realizan en cada sistema individual, sino en escenarios representativos | N/A | n/a |
| 263 | DB_DB2_1.1.11 | Crear espacio de tabla | Servicios estándar | Diseño de espacio de tabla creado inicialmente durante la creación del sistema. | N/A | n/a |
| 264 | DB_DB2_1.1.12 | Crear espacio de tabla adicional y/o movimiento de tabla (ejecución técnica) | Servicio adicional | Se utiliza para solicitar cualquier modificación en el diseño de espacio de tabla y la nueva configuración de espacio de tabla. El cliente debe decidir y proporcionar los cambios. Tablas que deben desplazarse por decisión y a disposición del cliente. | N/A | n/a |
| 265 | DB_DB2_1.1.13 | Almacenamiento de datos: claves de cifrado específicas de bases de datos | Servicios estándar | Copia de seguridad y mantenimiento del almacén de claves | N/A | n/a |
| 266 | DB_DB2_1.1.14 | Modificación: Claves de cifrado específicas de la base de datos | Servicios estándar | Modificar las claves a pedido del cliente. | N/A | n/a |
| 267 | DB_DB2_1.1.15 | Gestión de usuarios, roles y permisos para los usuarios técnicos y de administración de base de datos necesarios para las operaciones regulares | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **268** | | **D - Operaciones técnicas centrales** | | | | |
| **269** | | **Instalación del sistema** | | | | |
| 270 | BASIC_1.8.01 | Instalar infraestructura de la solución en la nube, de acuerdo a lo indicado en el contrato de nube, basada en los estándares y mejores prácticas de SAP | Servicios estándar | Si se configura un sistema de cliente completamente nuevo como copia homogénea (sin cambio de plataforma de base de datos) de un sistema de cliente que ya existe en la nube, los costos y esfuerzos correspondientes estarán contemplados en la configuración general y no habrá cargos adicionales para una "copia de sistema". Los sistemas de origen que no residan en la nube no son incluidos en el alcance de este comentario y se contemplan en servicios de migración e incorporación de nube contratados de manera independiente. | N/A | n/a |
| 271 | BASIC_1.8.25 | Reinstalación del sistema SAP después de la entrega del sistema | Servicio adicional | El cliente puede solicitar una reconstrucción del sistema solo en una infraestructura existente. Este servicio solo contempla el esfuerzo y no requiere ninguna modificación de infraestructura. Este servicio no aplica si se necesita una infraestructura nueva o modificada, ya que esos casos exigen una Solicitud de Modificación. Algunos ejemplos en los que se utiliza este identificador incluyen cambiar la dirección IP o el SID del sistema existente o cambiar el tipo de implementación de greenfield a brownfield o viceversa, etc. | N/A | n/a |
| 272 | BASIC_1.8.25_A | Reconstrucción del sistema: SAP NetWeaver y otras soluciones basadas en bases de datos (por ejemplo, SAP S/4HANA, SAP BW, SAP CRM, SAP BusinessObjects (BOBJ), etc. greenfield/sistema base | Servicio adicional | El cliente puede solicitar una reconstrucción del sistema solo en una infraestructura existente. Este servicio solo contempla el esfuerzo y no requiere ninguna modificación de infraestructura. Este servicio no aplica si se necesita una infraestructura nueva o modificada, ya que esos casos exigen una Solicitud de Modificación. | N/A | n/a |
| 273 | BASIC_1.8.25_B | Reconstrucción del sistema: desglose pequeño (soluciones que no son de BD, por ejemplo, DNS, Web Dispatcher, Cloud Connector, etc.). | Servicio adicional | El cliente puede solicitar una reconstrucción del sistema solo en una infraestructura existente. Este servicio solo contempla el esfuerzo y no requiere ninguna modificación de infraestructura. Este servicio no aplica si se necesita una infraestructura nueva o modificada, ya que esos casos exigen una Solicitud de Modificación. | N/A | n/a |
| 274 | BASIC_1.8.25_C | Reconstrucción del sistema: desglosar SAP Solution Manager (SOLMAN) Solman - greenfield y/o brownfield | Servicio adicional | El cliente puede solicitar una reconstrucción del sistema solo en una infraestructura existente. Este servicio solo contempla el esfuerzo y no requiere ninguna modificación de infraestructura. Este servicio no aplica si se necesita una infraestructura nueva o modificada, ya que esos casos exigen una Solicitud de Modificación. | N/A | n/a |
| 275 | BASIC_1.8.25_D | Reconstrucción del sistema: desglosar adicionalmente y/o rehacer la configuración de rampa de lanzamiento de SAP Fiori, TMS y/o Adobe. | Servicio adicional | El cliente puede solicitar una reconstrucción del sistema solo en una infraestructura existente. Este servicio solo contempla el esfuerzo y no requiere ninguna modificación de infraestructura. Este servicio no aplica si se necesita una infraestructura nueva o modificada, ya que esos casos exigen una Solicitud de Modificación. | N/A | n/a |
| 276 | BASIC_1.8.25_E | Reconstrucción del sistema: desglosar adicionalmente y/o rehacer la activación de las mejores prácticas o la implementación de EML/MC. | Servicio adicional | El cliente puede solicitar una reconstrucción del sistema solo en una infraestructura existente. Este servicio solo contempla el esfuerzo y no requiere ninguna modificación de infraestructura. Este servicio no aplica si se necesita una infraestructura nueva o modificada, ya que esos casos exigen una Solicitud de Modificación. | N/A | n/a |
| 277 | BASIC_1.8.25_F | Implementar la solución SAP modelo tras la compilación inicial. | Servicio adicional | El cliente puede solicitar una reconstrucción del sistema solo en una infraestructura existente. Este servicio solo contempla el esfuerzo y no requiere ninguna modificación de infraestructura. Este servicio no aplica si se necesita una infraestructura nueva o modificada, ya que esos casos exigen una Solicitud de Modificación. | N/A | n/a |
| 278 | BASIC_1.8.02 | Configuración técnica (procesamiento posterior a la instalación) de los sistemas instalados (p. ej., programación de tareas en lote estándar, copia de seguridad, etc.) | Servicios estándar | El alcance está determinado en este documento de Roles y Responsabilidades. | N/A | n/a |
| 279 | BASIC_1.8.27 | Actualizar licencia para solución de software gestionada | Servicios estándar | Actualizar los números de instalación y la licencia correspondiente (p. ej., sistema ABAP, Java, SAP BOBJ con cualquier base de datos o base de datos HANA independiente, etc.) | N/A | n/a |
| 280 | BASIC_1.8.15 | Configuración técnica básica de los sistemas SAP BW/4HANA | Servicios estándar | Solo para configuraciones de nuevos desarrollos de ABAP. | N/A | n/a |
| 281 | BASIC_1.8.23 | Instalar sistema preconfigurado a partir de una solución SAP modelo entregada en un sistema base en la nube. | Servicios estándar | Este servicio restaura una plantilla entregada por SAP adquirida en un sistema base en la nube. La creación de la plantilla no está incluida en este servicio. El servicio debe solicitarse durante la fase de aprovisionamiento inicial. Las solicitudes de solución modelo posteriores a la entrega inicial de los sistemas suponen costos de servicio adicionales. La validación de compatibilidad de diferentes plantillas proporcionadas por SAP no está incluida en este servicio. La infraestructura destino subyacente debe ser de tamaño adecuado y apta para el sistema preconfigurado. En caso de una imagen de SAP Cloud Appliance Library (CAL), la imagen solo se puede utilizar para configurar el sistema de prueba. | N/A | n/a |
| 282 | BASIC_1.5.01 | Personalizar y configurar la aplicación, actualizar la aplicación, brindar soporte de la aplicación y resolver problemas de la aplicación | Paquetes de servicios | El proveedor del servicio entrega sistemas que están configurados en el nivel de plataforma técnica (p. ej., SAP NetWeaver) y listos para utilizar. Toda solución (p. ej., SAP BW, SAP CRM, SAP EP) o tarea de configuración específica del cliente no está incluida y debe efectuarla el cliente | Gestión de aplicaciones ,CAS para Business Data Cloud | F1,C2 |
| 283 | BASIC_1.8.03 | Integrar sistemas instalados en el entorno de operaciones en la nube | Servicios estándar | Se realizan una (1) vez para cada sistema nuevo. Si la configuración inicial es una migración, se incluye una (1) prueba adicional del sistema de producción (PRD). Si la configuración inicial es una conversión a S/4HANA, se incluyen dos (2) pruebas adicionales: una (1) para un sistema no productivo (QAS, DEV, etc.) y una (1) para el sistema de producción (PRD). Si la ejecución de prueba no se utiliza para un sistema no productivo, se puede utilizar para un sistema de producción con plazos de no producción. Hay pruebas adicionales disponibles como servicio facturable. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 284 | BASIC_1.8.03A | Integrar sistemas instalados en el entorno de operaciones en la nube: solicitudes de ejecución de pruebas adicionales | Servicio adicional | Para solicitudes de pruebas adicionales según se detalla en BASIC_1.8.03. Para la ejecución de test de postprocesamiento de Brownfield PROD en modo de transición (durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana). Prueba simulada de PRD adicional en modo de transición y/o upgrade del posprocesamiento de SAP ECS de un sistema NO PRD (DEV/QAS) con ejecución en modo de transición (cutover). | N/A | n/a |
| 285 | BASIC_1.8.04 | Habilitar monitoreo del sistema | Servicios estándar | Configurar la supervisión técnica solo de los componentes del sistema. No incluye el monitoreo de soluciones, configuración del cliente, interfaces, conexiones y tareas que se pueden contemplar con servicios adicionales. | N/A | n/a |
| 286 | BASIC_1.8.22A | Descargar datos de almacenamiento de BLOB (objeto binario grande) a servidor gestionado | Servicios estándar | Se usan para copiar datos desde un servidor on-premise a un servidor destino en el entorno gestionado. Transferencia de datos de almacenamiento en la nube (p. ej., BLOB, S3, GCP) a servidor gestionado durante la incorporación. | N/A | n/a |
| 287 | BASIC_1.8.20 | Proporcionar soporte especial al cliente durante la incorporación: general | Servicio adicional | Conforme al alcance y al enfoque del proyecto de incorporación, los clientes pueden solicitar asistencia técnica, por ejemplo, siempre que requieran acceso al SO; este tipo de soporte de incorporación se puede proporcionar en virtud de esta partida. | N/A | n/a |
| 288 | BASIC_1.8.20A | Proporcionar soporte especial al cliente durante la incorporación: Servicio de optimización del tiempo de inactividad posterior a la migración de Brownfield | Servicio adicional | Sujeto a evaluación y aprobación por parte del Proveedor de Servicios y proporcionado caso por caso. Se requiere un plazo de entrega de dos (2) meses. Optimice los plazos de procesamiento posterior y las actividades realizadas durante la migración posterior. Reduzca el tiempo de inactividad del negocio utilizando el paralelismo en las actividades manuales. Incluye: 1) Análisis de las actividades posteriores a la migración para identificar las áreas que se pueden optimizar, lo que da como resultado una reducción del tiempo de inactividad del negocio necesario para las migraciones típicas; 2) Cuando corresponda, la implementación de recursos adicionales para realizar actividades manuales posteriores a la migración; 3) Actividades organizadas previamente que pueden reducir la cantidad de elementos de acción necesarios durante la ejecución de procesamiento posterior. | N/A | n/a |
| 289 | BASIC_1.8.20_HC | Hypercare: servicio de protección de proyectos | Servicio adicional | El paquete de servicios mejorado Hypercare ayuda a salvaguardar las fases críticas del ciclo de vida de la solución. Además, proporciona una suite definida e integral de servicios y verificaciones para brindar soporte a los clientes durante períodos críticos del proyecto, como entrada en productivo, transición de negocio, migraciones, etc. Consulte el documento de descripción del servicio por separado para obtener más detalles. Se requiere un tiempo de entrega de al menos diez (10) días laborales. | N/A | n/a |
| 290 | BASIC_1.8.20_NPA | Derecho activo para soporte de fin de semana para sistemas no productivos: configuración inicial del sistema | Servicio adicional | Disponibilidad del servicio y solicitud para validación con el proveedor de servicios. Se utiliza para la configuración del sistema de contrato original/inicial. El cliente puede solicitarlo durante el contrato inicial. | N/A | n/a |
| 291 | BASIC_1.8.20_SRA | Aceleración de la Solicitud de Servicio | Servicio adicional | Servicio para proteger las fases críticas del ciclo de vida de una solución de servicio mediante la ejecución de una serie de verificaciones y rutinas de supervisión durante y después de la entrega del servicio. Este servicio aborda las solicitudes de los clientes para una reducción significativa de los tiempos de procesamiento de las solicitudes de servicio. | N/A | n/a |
| 292 | BASIC_1.8.20_SRA_1 | Opción 1 de aceleración de solicitud de servicio: 5 días hábiles. NO incluye solicitudes de servicio durante el fin de semana. | Servicio adicional | Servicio para proteger las fases críticas del ciclo de vida de una solución de servicio mediante la ejecución de una serie de verificaciones y rutinas de supervisión durante y después de la entrega del servicio. Este servicio aborda las solicitudes de los clientes para una reducción significativa en los tiempos de procesamiento de las solicitudes de servicio. | N/A | n/a |
| 293 | BASIC_1.8.20_SRA_2 | Opción 2 de aceleración de solicitud de servicio: 5 días hábiles y fines de semana. 24 horas al día, 7 días a la semana. | Servicio adicional | Servicio para proteger las fases críticas del ciclo de vida de una solución de servicio mediante la ejecución de una serie de verificaciones y rutinas de supervisión durante y después de la entrega del servicio. Este servicio aborda las solicitudes de los clientes para una reducción significativa en los tiempos de procesamiento de las solicitudes de servicio. | N/A | n/a |
| 294 | BASIC_1.8.05 | Configurar la conexión relacionada con la aplicación a los sistemas técnicos gestionados por el cliente | Paquetes de servicios | Crear conexiones a sistemas satélite. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 295 | BASIC_1.8.14 | Implementación de SAP Best Practices y paquetes similares | Servicios estándar | El cliente debe informar a SAP sobre el requisito de activación de la mejor práctica (BP) durante el aprovisionamiento inicial; de lo contrario, el cliente empresarial existente se sobrescribirá con la nueva copia de cliente emitida desde la activación de mejores prácticas. El cliente es responsable de definir/seleccionar el contenido empresarial recomendado del país seleccionado completando un cuestionario de mejores prácticas. La activación de BP está restringida a un solo país en este servicio. La activación de BP solo se puede solicitar una vez por infraestructura de sistemas. No es parte de este servicio toda la personalización que pueda requerirse después de la activación del contenido de mejores prácticas para cumplir los requisitos que difieren de los escenarios de mejores prácticas. La implementación de "mejores prácticas para SAP S/4HANA" incluye la activación de las funciones empresariales necesarias en el cliente 000, el aprovisionamiento de un cliente con la alternativa de configuración de cliente deseada y la activación de los elementos del alcance de mejores prácticas en los sistemas (si se solicita en el cuestionario de mejores prácticas proporcionado por el cliente). La importación y activación de elementos del alcance de las Prácticas Recomendadas, si se solicita durante la creación del sistema, tiene lugar después de que el sistema se transfiera al cliente. La activación técnica de Fiori se realizará en el cliente (re)creado. La activación de las aplicaciones SAP Fiori correspondientes no está contemplada en este servicio. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 296 | BASIC_1.8.14A | Implementación de SAP Best Practices y paquetes similares para países adicionales | Paquetes de servicios | El cliente debe informar a SAP sobre el requisito de activación de la mejor práctica (BP) durante el aprovisionamiento inicial; de lo contrario, el cliente empresarial existente se sobrescribirá con la nueva copia de cliente emitida desde la activación de mejores prácticas. El cliente es responsable de definir/seleccionar el contenido empresarial recomendado del país seleccionado completando un cuestionario de mejores prácticas. La activación de BP está restringida a un solo país por solicitud en este servicio. La activación de BP solo se puede solicitar una vez por infraestructura de sistemas. No es parte de este servicio toda la personalización que pueda requerirse después de la activación del contenido de mejores prácticas para cumplir los requisitos que difieren de los escenarios de mejores prácticas. La implementación de "mejores prácticas para SAP S/4HANA" incluye la activación de las funciones empresariales necesarias en el cliente 000, el aprovisionamiento de un cliente con la alternativa de configuración de cliente deseada y la activación de los elementos del alcance de mejores prácticas en los sistemas (si se solicita en el cuestionario de mejores prácticas proporcionado por el cliente). La importación y activación de elementos del alcance de las Prácticas Recomendadas, si se solicita durante la creación del sistema, tiene lugar después de que el sistema se transfiera al cliente. La activación técnica de Fiori se realizará en el cliente (re)creado. La activación de las aplicaciones SAP Fiori correspondientes no está contemplada en este servicio. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 297 | BASIC_1.8.14B | Activar la empresa modelo para SAP Business Suite (antes contenido estándar de SAP - SSC) | Servicios opcionales | Anteriormente conocido como contenido estándar de SAP (SSC). El cliente deberá informarle al Proveedor de Servicios del alcance necesario para la activación de uno o varios paquetes de empresas modelo ofrecidos en el paquete de empresas modelo para SAP Business Suite siguiendo las instrucciones de la Nota SAP 3631601. Se proporcionará una copia de base de datos: el cliente es responsable de instalar la copia de la base de datos. SAP recomienda instalar la copia de la base de datos en un entorno de experimentación nuevo/limpio. Las condiciones y los paquetes disponibles se explican en la Nota SAP 3631601. | N/A | n/a |
| 298 | BASIC_1.8.19 | Configurar la ayuda en línea de SAP (instalación local) | Servicios estándar | Una (1) vez por sistema; sujeto a Solicitud de Modificación (CR) contractual para contemplar un mayor consumo de infraestructura y esfuerzos administrativos adicionales. | N/A | n/a |
| 299 | BASIC_1.8.21 | Instalar controladores ODBC para conectar con bases de datos externas | Servicios estándar | En SLT/HANA SDS/BOBJ: el cliente debe proporcionar el software necesario, incluidos los derechos de uso correspondientes para instalar en la nube. Además, el cliente debe proporcionar especificaciones para la conexión necesaria (p. ej., SSL/TLS). | N/A | n/a |
| 300 | BASIC_1.8.12 | Aumentar la capacidad del sistema mediante la suma de componentes adicionales (nodos, servidores de aplicaciones, etc.) o el traslado del sistema existente a una infraestructura más grande (por ejemplo, un servidor de bases de datos más grande): requiere cambio de infraestructura | Servicios opcionales | Solicitud de Modificación (CR) Contractual necesaria para reflejar un mayor consumo de infraestructura, sujeto a tarifas de servicio adicionales. Si solo se trata de un cambio de tipo de software o configuración, se debe usar la tarea BASIC_1.8.12A. | N/A | n/a |
| 301 | BASIC_1.8.10 | Entrega de datos del proveedor de servicios al cliente (una vez) | Servicios estándar | Entregado una (1) vez por cada período de vigencia del contrato como parte del proceso de salida/terminación. Se incluyen en el servicio los esfuerzos para realizar una (1) sola entrega de datos (creación de un export/copia de seguridad utilizando herramientas estándar de SAP y transferencia a almacenamiento) como parte de la terminación de un contrato o sistema en el servicio. La planificación, la coordinación, la transferencia al almacenamiento y todos los costos asociados son responsabilidad del Cliente. Cualquier otra entrega de datos durante la fase activa del contrato se considerará un servicio adicional que utiliza BASIC_1.8.13. | N/A | n/a |
| 302 | BASIC_1.8.13 | Entrega de datos del proveedor de servicios al cliente para solicitudes durante la vigencia del contrato | Servicio adicional | Solicitudes de entrega de datos adicionales (creación de exportación o copia de la copia de seguridad existente con el uso de herramientas de SAP al almacenamiento del Cliente) durante la vigencia del contrato. La planificación, la coordinación, la transferencia al almacenamiento y todos los costos asociados son responsabilidad del cliente. Nota: Entrega de datos final de una (1) vez es un servicio aparte y ya se incluye en el identificador BASIC_1.8.10 para los escenarios de salida/terminación de contrato. | N/A | n/a |
| 303 | BASIC_1.8.13A | Entrega de datos del proveedor de servicios al cliente: solicitudes adicionales solo para la copia de seguridad de la base de datos de SAP HANA o para el sistema de archivos | Servicio adicional | Solicitudes de entrega de datos adicionales (creación de exportación/copia de seguridad o copia de la copia de seguridad existente al almacenamiento del Cliente) durante la vigencia del contrato. La planificación, la coordinación, la transferencia al almacenamiento y todos los costos asociados son responsabilidad del cliente. Nota: Se incluye una (1) entrega como servicio estándar por BASIC_1.8.10 para la salida/terminación del contrato. Este servicio incluye solo la copia de seguridad de la base de datos SAP HANA o la entrega de datos del proveedor de servicios al cliente para el sistema de archivos. | N/A | n/a |
| **304** | | **Gestión de Incidentes** | | | | |
| 305 | BASIC_1.16.01 | Operar los incidentes recibidos a través del Centro de Llamadas las 24 horas del día, los 365 días del año | Servicios estándar | El soporte se brinda las 24 horas del día, los 7 días de la semana, solamente en idioma inglés; el soporte en idiomas locales (si se encuentran disponibles) se brinda durante el horario laboral y se acuerda explícitamente con el cliente. Encontrará más detalles en el Anexo de Soporte para los Servicios Cloud, disponible en SAP Trust Center. | N/A | n/a |
| 306 | BASIC_1.16.02 | Procesamiento de incidentes - Calificar y priorizar los incidentes - Iniciar la resolución del incidente - Realizar un seguimiento del progreso de la resolución de los incidentes - Escalar el incidente conforme al proceso de escalación - Determinar la resolución o solución alternativa del incidente - Implementar la resolución o solución alternativa - Verificar la resolución del incidente - Informar al cliente sobre la resolución del incidente | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 307 | BASIC_1.16.03 | Aprobar la solución y confirmar la resolución del incidente | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| **308** | | **Detección y notificación de eventos ("monitoreo")** | | | | |
| 309 | BASIC_1.8.17 | Monitoreo y detección de eventos de disponibilidad del sistema de SAP y estados críticos del sistema | Servicios estándar | Los requisitos de monitoreo se definen según los Roles y Responsabilidades y SLAs; las métricas de monitoreo activadas y los umbrales utilizados están sujetos a modificaciones y ajustes constantes. | N/A | n/a |
| 310 | BASIC_1.7.07 | Monitorear las transacciones de negocio críticas | Paquetes de servicios | Monitoreo manual; esfuerzo basado en la ejecución. | Monitoreo de Aplicación del Cliente | M2 |
| **311** | | **Operaciones generales** | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 312 | BASIC_1.8.08 | Iniciar/detener sistemas gestionados | Servicios estándar | Se usa para una variedad de escenarios, que incluyen, entre otros: ajustar horario de verano/tiempo estándar; reiniciar sistemas gestionados con opción de reinicio; reiniciar servidores de aplicación adicionales, reiniciar el agente de diagnóstico de SAP Solution Manager, etc. | N/A | n/a |
| 313 | BASIC_1.1.15 | Resolver problemas técnicos en sistemas gestionados | Servicios estándar | Solo para problemas técnicos; si surgen problemas relacionados con la aplicación, será el cliente quien deba resolverlos. | N/A | n/a |
| 314 | BASIC_1.1.14 | Asistir a los clientes en tareas dentro de su área de responsabilidad si se requiere acceso al SO | Servicios estándar | En casos donde la ejecución de tareas requiere la realización de actividades dentro del nivel del SO y de las cuales el cliente es responsable, conforme a este documento. Los clientes no tendrán acceso en el SO a los servidores gestionados en la nube. El proveedor del servicio brindará soporte al cliente, por ejemplo, se hará cargo de realizar las tareas o brindará otros métodos para ejecutarlas. Esta partida solo se aplica a la asistencia ocasional/poco frecuente; no se brinda asistencia mediante esta partida a proyectos que exijan acceso regular, extendido o más general al SO para la implementación, desarrollo o soporte. | N/A | n/a |
| 315 | BASIC_1.1.16 | Actualizar parámetros de aplicación: estáticos y dinámicos | Servicios estándar | Flujo de proceso: información adicional disponible. El proveedor del servicio es responsable de ejecutar esta tarea, ya que puede afectar la disponibilidad y el funcionamiento del sistema. El proveedor hará recomendaciones sobre parámetros técnicos del sistema y modificará parámetros según la solicitud del cliente, salvo determinados ajustes estandarizados que son necesarios para mantener la seguridad o la estabilidad del sistema. | N/A | n/a |
| **316** | | **Gestión de seguridad de SAP** | | | | |
| 317 | BASIC_1.2.22 | Definir e implementar conceptos de seguridad para la aplicación | Tareas excluidas | El Cliente puede contratar otros servicios de SAP para definir e implementar el concepto de seguridad para la aplicación. | N/A | n/a |
| 318 | BASIC_1.2.23 | Definir e implementar concepto de seguridad de las aplicaciones y la infraestructura | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 319 | BASIC_1.2.19 | Análisis del registro de auditoría de seguridad específico del cliente | Paquetes de servicios | | Preparación de auditoría | S4 |
| 320 | BASIC_1.2.20 | Analizar el sistema de SAP e identificar las notas de seguridad de SAP relevantes | Paquetes de servicios | Las notas de seguridad para los sistemas instalados se pueden evaluar y analizar para identificar notas críticas relevantes para la pila ABAP. Esta tarea se entrega automáticamente si el cliente tiene los paquetes de SAP Cloud Application Services (CAS) relevantes. Los clientes sin paquetes CAS relevantes necesitan evaluar y analizar las notas de seguridad en SAP for Me (anteriormente conocido como ONE Support Launchpad). Los clientes también son responsables de analizar los artículos relacionados de la base de conocimientos de SAP (KBA) y determinar si deben aplicarse. Si es necesario, se puede crear una solicitud de servicio utilizando BASIC_1.2.27 para solicitar la implementación de las notas de seguridad que no están relacionadas con la aplicación. | Actualizaciones de seguridad de la aplicación,CAS para Cloud ERP Private | S1,C1 |
| 321 | BASIC_1.2.27 | Implementar notas de seguridad de SAP relacionadas con SAP Basis/ABAP | Servicios estándar | Implementar notas de seguridad de SAP para SAP Basis sin actividades manuales. Esta tarea se entrega automáticamente si el cliente tiene los paquetes CAS relevantes. Los clientes sin paquetes CAS relevantes pueden verificar las notas de seguridad en SAP for Me (anteriormente conocido como ONE Support Launchpad) y crear una solicitud de servicio para implementar notas. | N/A | n/a |
| 322 | BASIC_1.2.28 | Implementar notas de seguridad de SAP relevantes relacionadas con la aplicación (solo pila ABAP y JAVA) | Paquetes de servicios | Las notas de seguridad de SAP relevantes con y sin actividades manuales se analizarán e implementarán en los sistemas DEV. Realizar el transporte de las notas implementadas a los sistemas QAS y PROD (solo para la pila ABAP). Analizar las notas de seguridad relevantes para Java y crear una solicitud de servicio en nombre del cliente para iniciar la implementación de los componentes Java necesarios. La puesta a prueba de las notas implementadas es responsabilidad del cliente. | Actualizaciones de seguridad de la aplicación,CAS para Cloud ERP Private | S1,C1 |
| 323 | BASIC_1.2.18 | Administrar usuarios (crear, modificar, borrar, bloquear, desbloquear) | Paquetes de servicios | | Gestión de usuarios,CAS para Cloud ERP Private | S2,C1 |
| 324 | BASIC_1.2.18A | Administrar roles, como creación y cambio de rol | Paquetes de servicios | | Roles y autorizaciones | S10 |
| 325 | BASIC_1.2.15 | Actualizar perfiles de usuarios, roles, autorizaciones, datos de origen y contraseñas en cliente 000 | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 326 | BASIC_1.2.16 | Brindar acceso al cliente 000 para el cliente | Servicios estándar | Solo perfiles predefinidos y restringidos; conjunto limitado de usuarios proporcionados; servicio prestado solamente a pedido. | N/A | n/a |
| 327 | BASIC_1.2.25 | Diseño/arquitectura de Single Sign-On (SSO) para los sistemas de la infraestructura en la nube | Tareas excluidas | El Cliente puede contratar otros servicios de SAP relacionados con soluciones SSO para el entorno en la nube. | N/A | n/a |
| 328 | BASIC_1.2.24 | Implementación de Single Sign-On (SSO) para los sistemas de la infraestructura en la nube | Tareas excluidas | El Cliente puede contratar otros servicios de SAP relacionados con soluciones SSO para el entorno en la nube. | N/A | n/a |
| 329 | BASIC_1.2.21 | Brindar información sobre el registro de auditoría a los clientes | Tareas excluidas | Los clientes pueden gestionar/archivar logs según la nota SAP 3137004. La configuración predeterminada para el destino de registro de auditoría es "Registro en la base de datos" y es el único método admitido. No se permite grabar el destino como "Sistema de archivos". | N/A | n/a |
| 330 | BASIC_1.2.26_AE | Actualizar parámetros de modificación global (SE06) y configuración estándar del sistema (SCC4) | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 331 | BASIC_1.2.31 | Seguridad para Interfaces | Paquetes de servicios | Proporciona orientación para el acceso seguro a módulos de Remote Function Call (RFC) mediante la implementación de un framework seguro para módulos RFC y la restricción del acceso solo a los módulos necesarios. | Seguridad para Interfaces | S7 |
| 332 | BASIC_1.2.32 | Supervisión de seguridad de la aplicación | Paquetes de servicios | Supervisar las aplicaciones del cliente relacionadas con los estados de seguridad. Informar sobre los KPI de seguridad y las actividades de subsanación. | Supervisión de seguridad de la aplicación,CAS para Cloud ERP Private | S8,C1 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 333 | BASIC_1.2.37 | Configurar CA de UCON de SAP ECS (Communication Assembly de Unified Connectivity) para el cliente 000 | Servicios estándar | El cliente es propietario de la configuración de UCON (mediante el código de transacción UCONCOCKPIT) de SAP Business Client. El cliente implementa la configuración UCON (lista de CA por defecto de los RFM del cliente). El cliente debe crear una solicitud de servicio de cliente para la configuración de CA de UCON de SAP ECS, que inicia automáticamente una automatización para implementar la lista de elementos autorizados de CA de SAP ECS. | N/A | n/a |
| **334** | | **Seguridad: General** | | | | |
| 335 | BASIC_2.1.01 | Implementar HSM administrado de Azure Key Vault (módulo de seguridad de hardware) | Servicios opcionales | Proteger las claves criptográficas para las aplicaciones en la nube. Se requiere infraestructura adicional. La actualización del controlador del sistema operativo se incluye como parte del servicio. | N/A | n/a |
| 336 | BASIC_2.1.02 | Gestionar claves criptográficas | Servicios estándar | Se aplica a sistemas gestionados por SAP ECS. Esta tarea proporciona una rotación de claves automática cada un (1) año, archiva la clave anterior y aplica una política de vencimiento de claves de tres (3) años. La gestión de claves se aplica específicamente en la capa de almacenamiento e incluye todos los tipos de almacenamiento: almacenamiento de objetos, almacenamiento de bloques/volúmenes y fileshares, y se aplica a SAPDC y a los siguientes hyperscalers: Azure, AWS y GCP. | N/A | n/a |
| **337** | | **Servicio SAP Infrastructure and Application Logging (LogServ)** | | | | |
| 338 | BASIC_1.2.33 | Activar el servicio SAP Infrastructure and Application Logging (LogServ) para sistemas dentro de SAP ECS | Servicios opcionales | Solo sistemas SAP ECS. El servicio SAP Infrastructure and Application Logging (LogServ) permite la centralización, recopilación en tiempo real, retención y recuperación de logs para sistemas, aplicaciones y otros servicios. | N/A | n/a |
| 339 | BASIC_1.2.34 | Actividades LogServ en SIEM del cliente | Tareas excluidas | El Servicio no incluye las siguientes actividades en el SIEM del cliente: validación y confirmación de la recepción de registros, creación de reglas de correlación o supervisión de infracciones. | N/A | n/a |
| **340** | | **Servicio SAP Infrastructure and Application Security (RAVEN)** | **Solo sistemas SAP ECS.** | | | |
| 341 | BASIC_1.2.35 | Activar RAVEN en los sistemas SAP ECS | Servicios opcionales | Solo para sistemas SAP ECS. Proporciona monitoreo de seguridad centralizado, evaluación de vulnerabilidades, informes sobre cumplimiento, análisis de amenazas en aplicaciones y dashboards de seguridad enriquecidos mediante el portal de seguridad de SAP ECS. | N/A | n/a |
| 342 | BASIC_1.2.36 | Actividades dentro de las plataformas de análisis externas, SIEM o SOC del cliente | Tareas excluidas | RAVEN proporciona telemetría de seguridad enriquecida y envía informes mediante el almacenamiento de objetos y el portal de seguridad de SAP ECS. El cliente es responsable de la integración, la creación de reglas de correlación, la activación de alertas, la respuesta ante incidentes, la búsqueda de amenazas, la personalización de dashboards y la operacionalización dentro de sus plataformas SIEM o SOC. | N/A | n/a |
| **343** | | **Copia homogénea del sistema (denominada Actualización del sistema)** | **Una copia homogénea del sistema se define como 1) un sistema nuevo que se desarrolla como copia de un sistema existente en una infraestructura dentro del mismo centro de datos o plataforma de hyperscaler, o 2) una "actualización de datos" que sobrescribe la base de datos de un sistema ya existente en la infraestructura dentro del mismo centro de datos o plataforma de hyperscaler. No es posible realizar copias para sistemas que no son NetWeaver durante la fase de creación inicial. Después de la fase de creación inicial, las copias de los sistemas que no son NetWeaver deben evaluarse individualmente y no siempre se pueden realizar. Nota: Las versiones del sistema operativo y de la base de datos en los sistemas de origen y destino deben ser las mismas.** | | | |
| 344 | BASIC_1.3.01 | Copia homogénea del sistema (denominada Actualización del sistema) para sistemas que no son NetWeaver durante la fase de creación inicial. | Tareas excluidas | Solo disponible después de que se haya completado la fase de creación inicial y el sistema esté en productivo (con el estado correspondiente visualizado todas las herramientas). | N/A | n/a |
| 345 | BASIC_1.3.11 | Tareas de procesamiento previo que no están contempladas por PCA (automatización posterior a la copia), es decir, exportar tablas definidas por el cliente con configuraciones “anteriores” | Paquetes de servicios | Algunos ejemplos adicionales de tareas que no están contempladas por PCA incluyen, entre otros, grabar la configuración de conexiones remotas de HANA, implementar "Exportar tablas de configuración definidas por el cliente" para utilizarlas en PCA y capturas de pantalla de transacciones definidas por el cliente. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 346 | BASIC_1.3.10B | Copia homogénea del sistema para sistemas ABAP: fase posterior a la creación (planificación, preparaciones, verificaciones, copia de seguridad de la base de datos, restauración de la base de datos, tareas técnicas posteriores al procesamiento, prueba de la funcionalidad técnica del sistema); solo actualización intrarregional (misma región) | Servicios estándar | Flujo de proceso: información adicional disponible. Se incluyen hasta doce (12) actualizaciones por SID, por año de contrato; hay actualizaciones adicionales disponibles en formato de solicitud facturable. Solo disponible después de que se haya completado la fase de creación inicial y el sistema esté en productivo (con el estado correspondiente visualizado todas las herramientas). Nota: Las copias de los sistemas que no son NetWeaver deben evaluarse individualmente y no siempre se pueden realizar. Solo intrarregional (misma región) (por ejemplo, no es posible restaurar un sistema en la región 2 a partir de la copia de seguridad de la región 1). Las actualizaciones extrarregionales (entre regiones) están disponibles como servicio adicional. No incluye actividades como enmascaramiento de datos, codificación, etc. El cliente debe comprobar que hay suficiente espacio de almacenamiento en el servidor para completar el servicio. | N/A | n/a |
| 347 | BASIC_1.3.10B1 | Copia homogénea del sistema para sistemas ABAP: solicitudes adicionales | Servicio adicional | Solicitudes de actualizaciones adicionales que superan el derecho descritas en BASIC_1.3.10B para sistemas ABAP. | N/A | n/a |
| 348 | BASIC_1.3.10C | Copia homogénea del sistema para sistemas que no son ABAP: fase posterior a la creación (planificación, preparaciones, verificaciones, copia de seguridad de la base de datos, restauración de la base de datos, tareas técnicas posteriores al procesamiento, prueba de la funcionalidad técnica del sistema); solo actualización intrarregional (misma región) | Servicios estándar | Flujo de proceso: información adicional disponible. Se incluyen hasta dos (2) actualizaciones por SID, por año de contrato; hay actualizaciones adicionales disponibles en formato de solicitud facturable. Solo disponible después de que se haya completado la fase de creación inicial y el sistema esté en productivo (con el estado correspondiente visualizado todas las herramientas). Nota: Las copias de los sistemas que no son NetWeaver deben evaluarse individualmente y no siempre se pueden realizar. Solo intrarregional (misma región) (por ejemplo, no es posible restaurar un sistema en la región 2 a partir de la copia de seguridad de la región 1). Las actualizaciones extrarregionales (entre regiones) están disponibles como servicio opcional. No incluye actividades como enmascaramiento de datos, codificación, etc. | N/A | n/a |
| 349 | BASIC_1.3.10D | Copia homogénea del sistema para sistemas que no son ABAP: solicitudes adicionales | Servicio adicional | Solicitudes de actualizaciones adicionales que superan el derecho descritas en BASIC_1.3.10C para sistemas que no son ABAP. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 350 | BASIC_1.3.10A | Copia homogénea del sistema: fase posterior a la creación (planificación, preparaciones, verificaciones, copia de seguridad de la base de datos, restauración de la base de datos, tareas técnicas posteriores al procesamiento, prueba de la funcionalidad técnica del sistema); solo actualización extrarregional (entre regiones) | Servicios opcionales | Flujo de proceso: información adicional disponible. Las actualizaciones extrarregionales (entre regiones) están disponibles como servicio opcional. Nota: Este servicio no está disponible en todas las regiones y/o centros de datos y no está disponible con todos los proveedores de servicios. No incluye actividades como enmascaramiento de datos, codificación, etc. | N/A | n/a |
| 351 | BASIC_1.3.07 | Tareas posteriores al procesamiento, por ejemplo, búsqueda integrada, BDLS (sistemas preexistentes) | Paquetes de servicios | Para sistemas existentes/productivos | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 352 | BASIC_1.3.07A | Tareas de procesamiento posterior, por ejemplo, búsqueda integrada, BDLS: nuevos proyectos, cambio a la instancia principal posterior a la migración | Servicios estándar | Nuevos proyectos para escenarios de copia del sistema de SAP ECS a SAP ECS. | N/A | n/a |
| **353** | | **Gestión de releases** | | | | |
| 354 | BASIC_1.5.13A | Instalar nuevas entidades de software en el sistema después de la entrega inicial al cliente durante la incorporación (aplica a, por ejemplo, add-ons y otros tipos de paquetes de soluciones adicionales) | Servicios estándar | Flujo de proceso: información adicional disponible. Se requiere una Solicitud de Modificación (CR) contractual en el caso de modificación del alcance del servicio gestionado o aumento del consumo de infraestructura. | N/A | n/a |
| 355 | BASIC_1.5.13B | Instalar nuevo contenido en el sistema después de la entrega inicial al cliente durante la incorporación (aplica a, por ejemplo, idiomas, paquetes de contenido, etc.) | Servicios estándar | Flujo de proceso: información adicional disponible. Se requiere una Solicitud de Modificación (CR) Contractual en el caso de modificación del alcance del servicio gestionado o aumento del consumo de infraestructura. | N/A | n/a |
| 356 | BASIC_1.5.03 | Implementar notas SAP, instrucciones de corrección basadas en transporte (TCI) y otros tipos de correcciones manuales (correcciones no provistas como paquete de corrección de software) en el sistema gestionado (notas y correcciones requeridas para solucionar problemas relacionados con la aplicación) | Paquetes de servicios | Corregir los problemas que caen dentro de la responsabilidad del cliente en virtud de este documento de Roles y Responsabilidades y que, por lo tanto, no están contemplados por el Servicio Estándar correspondiente para la implementación técnica de notas SAP se consideran relacionados con la "aplicación" y las Notas SAP correspondientes se aplicarían como se define en esta tarea. Esto normalmente pertenecería a la capa de aplicación y/o capa de presentación de NetWeaver, así como a la pila S/4. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 357 | BASIC_1.5.04 | Implementar notas SAP, instrucciones de corrección basadas en transporte (TCI) y otros tipos de correcciones manuales (correcciones no provistas como paquete de corrección de software) en el sistema gestionado (notas y correcciones requeridas para solucionar problemas relacionados con la aplicación) | Servicios estándar | Dependiendo de la importancia de la reparación y solo si no hay un Paquete de Soporte adecuado disponible; la resolución de problemas que caen dentro de la responsabilidad del Proveedor según los Roles y Responsabilidades y/o requieren actividades que no puede realizar el cliente se consideran "técnicas" y las notas SAP correspondientes se aplicarán como se define en esta tarea. El área de temas de la nota correspondiente solo puede servir como indicador general, dado que solo un subconjunto de áreas de temas de BC-* está contemplado en el servicio estándar. Las dos áreas, donde en general se aplica el servicio, son BC-CST y BC-DB El cliente debe realizar toda tarea posterior a la instalación que se requiera según la nota SAP en cuestión, y que no sea de naturaleza técnica (por ejemplo, ajustes relacionados con la aplicación/creación de códigos manuales en el área de nombres del empleado o actividades manuales requeridas en el área de nombres de SAP). | N/A | n/a |
| 358 | BASIC_1.5.05 | Aplicar notas SAP de aplicación para auditoría de licencia | Servicios estándar | La Medición de licencias automatizada permite la medición automática del consumo de usuarios y motores para verificar el cumplimiento de las licencias de los clientes. En función de la importancia de la reparación de la funcionalidad de Medición de licencias, y solo si no hay un paquete de soporte adecuado disponible. La resolución de problemas que entran dentro de la responsabilidad del proveedor de servicios según los roles y la responsabilidad. Esto normalmente pertenece a la capa de aplicación o capa de presentación de SAP NetWeaver, así como a la pila S/4. Se incluyen las notas SAP que pertenecen a componentes de aplicación como FI, CO, etc. El cliente debe realizar toda tarea posterior a la instalación que se requiera según la nota SAP en cuestión, y que no sea de naturaleza técnica (por ejemplo, ajustes relacionados con la aplicación/creación de códigos manuales en el área de nombres del cliente o actividades manuales requeridas en el área de nombres de SAP). | N/A | n/a |
| 359 | BASIC_1.5.06 | Implementación de parches para ejecutar el software del sistema en el nivel del SO, por ejemplo, núcleo SAP | Servicios estándar | Flujo de proceso: información adicional disponible. Es posible que se necesite un tiempo de inactividad adicional de sistema. Se pueden solicitar como parte de un "Servicio integrado". | N/A | n/a |
| 360 | BASIC_1.5.21 | Implementar parches de núcleo mediante el servicio Rolling Kernel Update | Servicios estándar | Para mantener los efectos adversos de las operaciones comerciales al mínimo cuando se importa una nueva versión de núcleo, se reinician las instancias una tras otra. Esto implica que, durante este procedimiento, al menos una instancia del servidor de aplicaciones siempre está disponible para las operaciones de negocio. Elegibilidad mínima: se requiere un mínimo de dos (2) servidores de aplicación para ejecutar el servicio automáticamente y con un tiempo de inactividad del sistema mínimo. El servicio se puede usar a partir del lanzamiento del núcleo SAP 741 y SAP_BASIS igual o superior a 740 SP5. Este servicio es solo para sistemas SAP ABAP. Este servicio no incluye la configuración de un gateway adicional en la instancia ASCS porque este gateway fallará cuando se reinicie la instancia ASCS. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 361 | BASIC_1.5.09 | Implementar actualizaciones de la solución de SAP gestionada mediante herramientas y métodos estándar | Servicios estándar | Flujo de proceso: información adicional disponible. El término “actualización” implica un cambio a una nueva release menor del software de SAP alojado cuyo objetivo, en general, es corregir errores y realizar pequeñas mejoras. La terminología para dichos eventos varía dentro de la cartera de SAP; sin embargo, los términos más usados en este contexto son “parche”, “paquete de soporte (Support Package)” y otros similares. Esta partida individual también incluye la implementación de S/4HANA Feature Pack Stacks (FPS), pero no incluye el upgrade de S/4HANA a la siguiente release importante. La secuencia de releases y la categorización de versiones para cada producto SAP están disponibles en la Matriz de disponibilidad de productos (PAM) del SAP Service Marketplace. Si un componente de SAP específico no se encuentra modelado en PAM, esta actividad puede considerarse una “actualización” de ese componente, a menos que se explique de forma explícita. Esta partida individual no incluye el uso de enfoques de actualización más sofisticados, como nZDT/ZDO/Downtime Minimization, etc. Se necesita tiempo de inactividad estándar programado para la implementación. El cliente debe realizar toda tarea posterior a la instalación que se requiera y que no sea de naturaleza técnica (por ejemplo, ajustes relacionados con la aplicación/creación de códigos manuales en el área de nombres del cliente o actividades manuales requeridas en el área de nombres de SAP). Disponible para sistemas actualizados en un entorno de SAP Enterprise Cloud Services (ECS) en el que SAP es el proveedor de servicios. Este servicio solo se puede solicitar después de que un Socio complete una migración, si corresponde. | N/A | n/a |
| 362 | BASIC_1.5.11 | Implantar actualizaciones o mejoras del software empresarial SAP gestionado, solución ABAP utilizando la opción de tiempo de inactividad cero (ZDO) de SUM, que forma parte del Maintenance Downtime Minimization Service. | Servicio adicional | El término “actualización” implica un cambio a una nueva release menor del software de SAP alojado cuyo objetivo, en general, es corregir errores y realizar pequeñas mejoras. La terminología para dichos eventos varía dentro de la cartera de SAP, sin embargo, los términos más usados en este contexto son “parche”, “paquete de soporte” y otros similares. Esta partida individual también incluye la implementación de S/4HANA Feature Pack Stacks (FPS); la secuencia de releases y la categorización de versiones para cada producto de SAP están disponibles en la Matriz de Disponibilidad de Productos (PAM) del SAP Service Marketplace. Nota: toda implementación de actualizaciones o upgrades puede requerir un tiempo de inactividad de sistema adicional o requisitos previos para los recursos del sistema, incluidos, entre otros, memoria adicional, CPU y un sistema de preproducción y evaluación de calidad para realizar pruebas y validaciones. Si los recursos del sistema no están disponibles en la infraestructura existente del cliente deberán proveerse mediante una Solicitud de Modificación (CR) y pueden generar tarifas adicionales de servicio. Requiere la implementación de un mínimo tiempo de inactividad programado. El cliente debe realizar toda tarea posterior a la instalación que se requiera y que no sea de naturaleza técnica (por ejemplo, ajustes relacionados con la aplicación/creación de códigos manuales en el área de nombres del cliente o actividades manuales requeridas en el área de nombres de SAP). Compatible según la Nota SAP 2707731: Requisitos previos y restricciones de la opción de tiempo de inactividad cero de SUM. | N/A | n/a |
| 363 | BASIC_1.5.10 | Actualización continua de idiomas del sistema; por ejemplo, completar idioma | Servicios estándar | Disponible para sistemas actualizados en un entorno de SAP Enterprise Cloud Services (ECS) en el que SAP es el proveedor de servicios. Este servicio solo se puede solicitar después de que un Socio complete una migración, si corresponde. | N/A | n/a |
| 364 | BASIC_1.1.01 | Actualización de la versión del software de SAP: coordinación y planificación | Paquetes de servicios | Paquete de pedidos de SAP Store. El término “actualización” implica un cambio a una nueva release menor del software de SAP alojado cuyo objetivo, en general, es corregir errores y realizar pequeñas mejoras. La terminología para dichos eventos varía dentro de la cartera de SAP, sin embargo, los términos más usados en este contexto son “parche”, “paquete de soporte” y otros similares. Esta partida individual también incluye la implementación de S/4HANA Feature Pack Stacks (FPS). La secuencia de lanzamiento y la categorización de versiones de cada producto de SAP están disponibles en la Matriz de disponibilidad de productos (PAM) de SAP Service Marketplace. El término "upgrade de versión" denota el cambio a un lanzamiento nuevo importante del software alojado de SAP que, en general, incluye mejoras funcionales. Además, las actualizaciones también incluyen la implementación de SAP Enhancement Packages; el siguiente lanzamiento y la categorización de versiones de cada producto de SAP están disponibles en la Matriz de disponibilidad de productos (PAM) de SAP Service Marketplace (software de terceros no incluido). El cliente puede crear el planificador de mantenimiento (stack.xml) o delegarlo al Proveedor de Servicios. El cliente es responsable de confirmar el stack.xml, la versión de destino y el add-on. Disponible para sistemas actualizados en un entorno de SAP Enterprise Cloud Services (ECS) en el que SAP es el proveedor de servicios. Este servicio solo se puede solicitar después de que un Socio complete una migración, si corresponde. | Servicio de operaciones mejoradas para actualizaciones y upgrades gestionados | 8011051 |
| 365 | BASIC_1.5.01A | Organizar el proyecto de upgrade técnico | Servicios estándar | Se utiliza para la ejecución técnica. Se utiliza para solicitar el upgrade de la organización del proyecto de software de aplicación para una infraestructura completa a una nueva versión principal (producto) o a un nuevo Enhancement Package. P. ej., S/4HANA 2021 a 2023, EHP 7 a 8 y NetWeaver 7.4 a 7.5. Se recomienda solicitar este servicio solo cuando se definen el cronograma general, el alcance, los requisitos previos y las dependencias para el upgrade. | N/A | n/a |
| 366 | MOVE_1.1.06 | Upgrades de SAP Readiness Check para SAP S/4HANA | Servicios estándar | El servicio solo se puede aplicar a la infraestructura SAP S/4HANA indicada en el contrato. Incluye la implementación de upgrades de SAP Readiness Check para SAP S/4HANA; notas en el sistema correspondiente y generación de los archivos necesarios con entrega posterior del archivo de exportación al cliente. El Cliente debe enviar la solicitud para el informe de SAP Readiness Check y la generación de paneles, o SAP la realizará en nombre del cliente. El escenario de destino para este servicio es un upgrade de SAP S/4HANA. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 367 | BASIC_1.5.07 | Upgrade de versión del Software de SAP: ejecutar tareas de actualización técnica | Servicios estándar | El término "upgrade de versión" denota el cambio a un lanzamiento nuevo importante del software alojado de SAP que, en general, incluye mejoras funcionales. Además, las actualizaciones también incluyen la implementación de SAP Enhancement Packages; el siguiente lanzamiento y la categorización de versiones de cada producto de SAP están disponibles en la Matriz de disponibilidad de productos (PAM) de SAP Service Marketplace (software de terceros no incluido). Disponible para sistemas actualizados en un entorno de SAP Enterprise Cloud Services (ECS) en el que SAP es el proveedor de servicios. Este servicio solo se puede solicitar después de que un Socio complete una migración, si corresponde. La actividad descrita en BASIC_1.5.07 tiene como objetivo admitir los requisitos operativos estándar y no se puede usar para ensayos de upgrade, actividades de pruebas repetidas, actualizaciones del sistema repetidas o simulacros. Las actividades que involucren varias ejecuciones de upgrade del mismo nivel de release de destino con fines de ensayo, validación o simulacro se deben planificar y gestionar en un proyecto o alcance de contratación independiente y no se incluyen con esta tarea. | N/A | n/a |
| 368 | BASIC_1.5.22 | Actualización de versión del software de SAP: tareas previas y posteriores a las tareas BÁSICAS | Paquetes de servicios | Paquete de pedidos de SAP Store. El término “actualización” implica un cambio a una nueva release menor del software de SAP alojado cuyo objetivo, en general, es corregir errores y realizar pequeñas mejoras. La terminología para dichos eventos varía dentro de la cartera de SAP, sin embargo, los términos más usados en este contexto son “parche”, “paquete de soporte” y otros similares. Esta partida individual también incluye la implementación de S/4HANA Feature Pack Stacks (FPS). La secuencia de lanzamiento y la categorización de versiones de cada producto de SAP están disponibles en la Matriz de disponibilidad de productos (PAM) de SAP Service Marketplace. Algunos ejemplos de este servicio incluyen: ejecutar verificación de simplificación, desbloquear objetos, eliminar objetos inactivos, implementar notas relacionadas con la actualización y admitir el ajuste de modificación. | Servicio de operaciones mejoradas para actualizaciones y upgrades gestionados | 8011051 |
| 369 | BASIC_1.5.22A | Upgrade de versión del software de SAP: tareas previas y posteriores a las tareas BÁSICAS | Paquetes de servicios | Paquete de pedidos de SAP Store. Algunos ejemplos de este servicio incluyen ejecutar la verificación de simplificación, desbloquear objetos, eliminar objetos inactivos, implementar notas relacionadas con el upgrade, admitir el ajuste de modificaciones para problemas técnicos y el soporte y la supervisión de Silent Data Migration. El término “upgrade de versión” denota el cambio a una release nueva y superior del software alojado de SAP que, generalmente, incluye mejoras funcionales; además, las actualizaciones también incluyen la implementación de SAP Enhancement Packages; la secuencia de releases y la categorización de versiones de cada producto de SAP está disponible en la Matriz de disponibilidad de productos (PAM) del SAP Service Marketplace. | Servicio de operaciones mejoradas para actualizaciones y upgrades gestionados | 8011051 |
| 370 | TO_NWABAP_1.5.08 | Ajustar objetos de repositorio como parte de los cambios del software | Paquetes de servicios | Paquete de pedidos de SAP Store. Ejecución de ajustes en SPDD/SPAU para objetos SAP. Los objetos del cliente en SPDD/SPAU requieren las decisiones del cliente durante la ejecución. | Servicio de operaciones mejoradas para actualizaciones y upgrades gestionados | 8011051 |
| 371 | BASIC_1.5.08 | Ejecutar tareas de gestión de errores técnicos relacionados con la aplicación como parte del proceso de ejecución técnica para upgrades y actualizaciones y para la Gestión de Cambios | Paquetes de servicios | Paquete de pedidos de SAP Store. Resolución de problemas e implementación de corrección de notas SAP relacionadas con actividades de upgrade o actualización técnica. Decisiones funcionales que deben confirmarse por el equipo funcional del cliente o el soporte del producto de SAP si es necesario durante la implementación de la resolución. | Servicio de operaciones mejoradas para actualizaciones y upgrades gestionados | 8011051 |
| **372** | | **Servicios proactivos** | | | | |
| 373 | BASIC_1.7.02 | Preparar sesiones de servicio de SAP manteniendo RTCCTOOL | Servicios estándar | El servicio se presta solo para sistemas productivos; las actividades que deben realizarse dentro del SAP Solution Manager del cliente son responsabilidad del cliente. | N/A | n/a |
| 374 | BASIC_1.7.03 | Análisis de informes de sesiones de servicio de SAP (como EarlyWatch Alert) realizadas en sistemas operados en la nube para obtener hallazgos y recomendaciones respecto de los aspectos dentro del alcance del servicio en la nube (operaciones técnicas) | Servicios estándar | Se realiza solo para sistemas productivos. | N/A | n/a |
| **375** | | **Gestión de rendimiento del sistema** | | | | |
| 376 | BASIC_1.12.01 | Evaluación inicial de los problemas de rendimiento del sistema | Servicios estándar | El proveedor del servicio realiza una evaluación inicial sobre los problemas de rendimiento del sistema informados o identificados a fin de encontrar la posible causa principales. El alcance principal de esta evaluación es verificar rápidamente el rendimiento de los componentes técnicos relevantes del servicio. Esto puede incluir la infraestructura, la base de datos, pila técnica de SAP para la causa principal y, según resultados, determinar si es probable que la causa principal sea técnica o que esté relacionada con la aplicación. | N/A | n/a |
| 377 | BASIC_1.12.03 | Resolver dudas sobre problemas de rendimiento del sistema de SAP (causas principales técnicas dentro del alcance del servicio en la nube) | Servicios estándar | Conforme al resultado de la evaluación inicial, la resolución de problemas por parte del proveedor del servicio solo se realiza en situaciones generadas por problemas técnicos dentro del alcance del servicio y si el rendimiento del sistema no coincide con el comportamiento habitual y esperable (por ejemplo, como se demostró anteriormente en situaciones de carga similares). | N/A | n/a |
| 378 | BASIC_1.12.05 | Realizar ejecución de prueba de carga | Paquetes de servicios | Demuestre las capacidades de carga del sistema SAP de destino en función de la configuración de software y hardware. Identifica posibles cuellos de botella de escalabilidad con respecto al entorno de destino. Simulación de conducta del usuario final. Máximo 500 usuarios simultáneos. | Pruebas de rendimiento | P1 |
| 379 | BASIC_1.12.06 | Supervisar los KPI de rendimiento predefinidos relacionados con la aplicación en comparación con los tiempos de respuesta de referencia de las mejores prácticas de SAP | Paquetes de servicios | | Gestión de rendimiento central,CAS para Cloud ERP Private | P4,C1 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 380 | BASIC_1.7.12_AE | Identificar causa principal de KPIs no logrados y definir acciones preventivas/correctivas o posibles contramedidas | Paquetes de servicios | | Gestión de rendimiento central,CAS para Cloud ERP Private | P4,C1 |
| 381 | BASIC_1.7.08 | Revisar y optimizar el código de cliente para mejorar el rendimiento y la estabilidad del sistema | Tareas excluidas | El Cliente puede contratar otros servicios de SAP. | N/A | n/a |
| **382** | | **Gestión de certificados** | | | | |
| 383 | BASIC_1.11.01 | Generar, renovar, extender o implementar certificados | Servicios estándar | El Cliente debe proporcionar el certificado firmado después de que el Proveedor envíe el archivo de solicitud de certificado. | N/A | n/a |
| 384 | BASIC_1.11.02 | Enviar solicitud de firma de certificado a la Autoridad de certificados | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 385 | BASIC_1.11.06 | Controlar período de validez de los certificados | Paquetes de servicios | Restringido solo a certificados para URLs. El cliente debe proporcionar la URL para la verificación del certificado. | Monitoreo de la aplicación,Monitoreo de Aplicación del Cliente,CAS para Cloud ERP Private | M1,M2,C1 |
| **386** | | **Recuperación ante Desastres** | **La Recuperación ante Desastres es un servicio opcional y solo se proporciona en el servicio gestionado si la Recuperación ante Desastres forma parte del contrato/declaración de trabajo (SOW)/Formulario de Pedido o se agrega con una Solicitud de Modificación.** | | | |
| 387 | BASIC_1.9.01 | Implementar la configuración de recuperación ante desastres según las especificaciones contractuales y el proyecto de arquitectura Poner a prueba el centro de datos interno y la infraestructura técnica del sistema del servicio gestionado. | Servicios opcionales | Se presta solo para sistemas productivos; solo se incluye en el servicio si la solución para la recuperación ante desastres forma parte del contrato/Declaración de Trabajo (SOW)/Formulario de Pedido Las pruebas internas de la infraestructura gestionada requieren tiempo de inactividad adicional. | N/A | n/a |
| 388 | BASIC_1.9.02 | Desarrollar y utilizar los procedimientos de recuperación ante desastres solo para la réplica de bases de datos y sistema de archivos. | Servicios opcionales | Se presta solo para sistemas productivos; solo se incluye en el servicio si la solución para la recuperación ante desastres forma parte del contrato/Declaración de Trabajo (SOW)/Formulario de Pedido | N/A | n/a |
| 389 | BASIC_1.9.03 | Gestión en curso de la arquitectura de recuperación ante desastres: monitoreo de la réplica de datos en sitio secundario, incluida la resolución de problemas | Servicios opcionales | Se presta solo para sistemas productivos; solo se incluye en el servicio si la solución para la recuperación ante desastres forma parte del contrato/Declaración de Trabajo (SOW)/Formulario de Pedido | N/A | n/a |
| 390 | BASIC_1.9.04 | Gestión en curso de la arquitectura de recuperación ante desastres: mantenimiento y gestión de cambios para sistemas en sitio secundario para garantizar la consistencia del sistema, incluida la resolución de problemas | Servicios opcionales | Se presta solo para sistemas productivos; solo se incluye en el servicio si la solución para la recuperación ante desastres forma parte del contrato/Declaración de Trabajo (SOW)/Formulario de Pedido | N/A | n/a |
| 391 | BASIC_1.9.05 | Desarrollar y actualizar procedimientos de recuperación ante desastres para aquellos aspectos y áreas del servicio que son responsabilidad del cliente | Tareas excluidas | Incluida la infraestructura del cliente, la conectividad con interfaces del sistema gestionado (que incluyen las conexiones RFC y los detalles de conexión en otros sistemas integrados), las medidas y procesos organizacionales, etc. | N/A | n/a |
| 392 | BASIC_1.9.06 | Ejecutar conmutación por recuperación durante la prueba de recuperación ante desastres (base de datos, aplicación y nombres comunes): Prueba de DR sin conexión | Servicios opcionales | Nota: Este Servicio no se aplica a la oferta de DR de Corta Distancia, escenarios de arquitectura HA/DR; se perderán las inserciones/actualizaciones/eliminaciones de bases de datos realizadas durante las pruebas. Realizado solo para sistemas productivos, a pedido, máximo una (1) vez por año calendario (las pruebas adicionales se cobrarán como servicio facturable). Solo se incluye en el servicio si la solución de recuperación ante desastres forma parte del contrato/Declaración de Trabajo (SOW)/Formulario de Pedido. El cliente es responsable de crear y ejecutar las pruebas funcionales y debe proporcionar soporte en determinados aspectos técnicos, como conectividad, interfaces, etc. No hay replicación desde el sitio DR al sitio principal durante el período de prueba. | N/A | n/a |
| 393 | BASIC_1.9.10 | Ejecutar conmutación por recuperación durante la prueba de recuperación ante desastres (base de datos, aplicación y nombres comunes) Prueba de DR sin conexión. Prueba adicional | Servicio adicional | Nota: Este Servicio no se aplica a la oferta de DR de Corta Distancia, escenarios de arquitectura HA/DR; se perderán las inserciones/actualizaciones/eliminaciones de bases de datos realizadas durante las pruebas. Realizado solo para sistemas productivos, a pedido, máximo una (1) vez por año calendario (las pruebas adicionales se cobrarán como servicio facturable). Solo se incluye en el servicio si la solución de recuperación ante desastres forma parte del contrato/Declaración de Trabajo (SOW)/Formulario de Pedido. El cliente es responsable de crear y ejecutar las pruebas funcionales y debe proporcionar soporte en determinados aspectos técnicos, como conectividad, interfaces, etc. No hay replicación desde el sitio DR al sitio principal durante el período de prueba. | N/A | n/a |
| 394 | BASIC_1.9.09 | Realizar pruebas de recuperación ante desastres en línea (también conocidas como "barrera"); los sistemas primarios siguen siendo accesibles | Servicio adicional | También conocido como “barrera”. Nota: La solución "SAP Cloud Connector" no es compatible; este Servicio no se aplica a la oferta de DR de Corta Distancia. HA/DR mixtas disponibles para los centros de datos de SAP y los siguientes hiperescaladores: Azure, AWS y GCP. Se presta solo para sistemas productivos; a pedido; solo es posible entregarlo si la solución para la recuperación ante desastres forma parte del contrato/Declaración de Trabajo (SOW)/Formulario de Pedido El Cliente debe prestar soporte a determinados aspectos técnicos, como, por ejemplo, las interfaces, la conectividad, etc. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 395 | BASIC_1.9.07 | Ejecutar conmutación por recuperación productiva en caso de desastre declarado oficialmente por el proveedor de servicios (todos los escenarios de arquitectura HA/DR) | Servicios opcionales | Nota: Este servicio se aplica a DR de corta y larga distancia. Declaración de desastre real para todos los escenarios de arquitectura HA/DR o DR de corta distancia. "Desastre" se definirá como un evento catastrófico que causa destrucción/daños generalizados; en general, no se restringe a una infraestructura o sistema individual, sino a grandes porciones de la infraestructura general; por lo tanto, la recuperación ante desastres no es una medida para solucionar cortes en sistemas aislados, debido a incidentes de hardware o software. Se realiza solo para sistemas productivos; solo se incluye en el servicio si la solución de recuperación ante desastres forma parte del contrato/Declaración de Trabajo (SOW)/Formulario de Pedido | N/A | n/a |
| 396 | BASIC_1.9.11 | Alta disponibilidad (HA)/Recuperación ante desastres (DR) mixta: ejecutar conmutación por error productiva para un SID e invertir vector de replicación | Servicios opcionales | Nota: Este Servicio no se aplica a DR de larga distancia; conmutación por error productiva completa. Para arquitectura HA/DR mixta. No disponible en todos los hiperescaladores. Se incluye un máximo de una (1) conmutación por error completa solicitada por el cliente por año calendario por SID ("flip-flop"). Las conmutaciones por error que son resultado de desastres declarados por SAP no cuentan para cumplir el máximo. Las conmutaciones adicionales que solicite el cliente son facturables. Solo se incluye en el servicio si la solución para la recuperación ante desastres forma parte del contrato/Declaración de Trabajo (SOW)/Formulario de Pedido. | N/A | n/a |
| 397 | BASIC_1.9.12 | Alta disponibilidad (HA)/Recuperación ante desastres (DR) mixta: ejecutar conmutación por recuperación productiva para un SID e invertir vector de replicación (solicitudes adicionales del cliente) | Servicio adicional | Nota: Este Servicio no se aplica a DR de larga distancia; conmutación por error productiva completa. Para arquitectura HA/DR mixta. No disponible en todos los hiperescaladores. Se incluye un máximo de una (1) conmutación por error completa solicitada por el cliente por año calendario por SID ("flip-flop"). Las conmutaciones por error que son resultado de desastres declarados por SAP no cuentan para cumplir el máximo. Las conmutaciones adicionales que solicite el cliente son facturables. Solo se incluye en el servicio si la solución para la recuperación ante desastres forma parte del contrato/Declaración de Trabajo (SOW)/Formulario de Pedido. | N/A | n/a |
| **398** | | **Extensión de operaciones** | **Estos servicios proporcionan posibles extensiones en las áreas de Gestión de Eventos, Modificaciones e Incidentes, más allá del alcance estándar de los servicios.** | | | |
| 399 | BASIC_1.15.01 | Analizar problema técnico: SAP Basis/Customer Client | Paquetes de servicios | Solo disponible para sistemas gestionados. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 400 | BASIC_1.15.02 | Gestión de cambios: modificaciones de la configuración técnica del sistema que no están incluidas en los servicios estándar, conforme a la definición de Roles y Responsabilidades | Paquetes de servicios | Solo disponible para sistemas gestionados. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 401 | BASIC_1.15.03 | Gestión de eventos: monitoreo de eventos de tipo técnicos/no funcionales que no están incluidos en el servicio estándar, conforme a la definición de Roles y Responsabilidades | Paquetes de servicios | Solo disponible para sistemas gestionados. Supervisión de sistemas una (1) vez. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 402 | BASIC_1.15.04 | Cloud Application Service: solicitud de servicio genérica: ejecutar el cumplimiento de solicitudes de servicio para tareas técnicas/no funcionales que no están incluidas en el servicio estándar, conforme a la definición de Roles y Responsabilidades | Paquetes de servicios | Solo disponible para sistemas gestionados. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 403 | BASIC_1.15.06 | Servicio adicional: solicitud de servicio genérica: utilizado para tareas/servicios únicos no contemplados por los Servicios estándar u opcionales y/o Cloud Application Services. | Servicio adicional | Solo disponible para sistemas gestionados. | N/A | n/a |
| **404** | | **Sistema de Inicio SAP para SAP S/4HANA Cloud Private Edition** | **Nota: El Sistema de Inicio de SAP para SAP S/4HANA Cloud Private Edition está disponible para todos los clientes agrupados por paquetes de SAP PCE de forma predeterminada. La implementación se realiza a través de SAP Cloud Appliance Library (CAL). Este entorno de prueba no se debe utilizar para los datos de producción. El Sistema de Inicio no se aplica a PCE Opción Personalizada, NS2, Sovereign Cloud, clientes Socio Prémium o clientes en China.** | | | |
| 405 | BASIC_1.17.01 | Suministrar sistema de inicio impulsado por CAL | Servicios estándar | Aprovisionamiento del Sistema de Inicio SAP en la plataforma de hiperescalador mediante la infraestructura de SAP impulsada por CAL. Se entregará según la fecha de entrega comprometida. Este servicio está limitado a noventa (90) días. | N/A | n/a |
| 406 | BASIC_1.17.02 | Iniciar/detener/reiniciar el Sistema de Inicio | Servicios estándar | Iniciar, detener o reiniciar el sistema. | N/A | n/a |
| 407 | BASIC_1.17.03 | Volver a implementar el Sistema de Inicio | Servicios estándar | Restablecer o volver a implementar el sistema al estado inicial. | N/A | n/a |
| 408 | BASIC_1.17.04 | Realizar una copia de seguridad del Sistema de Inicio | Servicios estándar | Se puede tomar una instantánea consistente del sistema. Se debe suspender el sistema para garantizar una copia de seguridad consistente; se requieren aproximadamente un mínimo de treinta (30) minutos de tiempo de inactividad. | N/A | n/a |
| 409 | BASIC_1.17.05 | Restaurar Sistema de Inicio utilizando instantánea disponible | Servicios estándar | Restauración del sistema a una de las instantáneas disponibles. Los datos creados desde la última instantánea no se pueden restaurar. | N/A | n/a |
| 410 | BASIC_1.17.06 | Solucionar problemas del Sistema de Inicio impulsado por CAL | Servicios estándar | Los casos de uso típicos de este servicio son solo ejercicios de prueba (trial o sandboxing), prueba de concepto o definición de alcance. Por lo tanto, el soporte a este entorno será de naturaleza reactiva. El Cliente debe presentar de forma proactiva solicitudes de servicio y asistencia. | N/A | n/a |
| **411** | | **SAP Safekeeper Service** | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 412 | BASIC_1.18.01 | SAP Safekeeper Service | Servicios opcionales | Consulte la Descripción del servicio SAP Safekeeper para obtener más detalles. Proporciona servicios e infraestructura de prueba temporal para acelerar upgrades de la versión actual de S/HANA. | N/A | n/a |
| **413** | | **E - Operaciones de NetWeaver (ABAP y Java)** | **Según las condiciones técnicas, algunas de las tareas enumeradas en esta sección solo se aplican a una de las dos plataformas (NW ABAP o NW Java).** | | | |
| **414** | | **Operaciones generales de NetWeaver** | | | | |
| 415 | TO_NWABAP_1.1.04 | Analizar el registro del sistema de SAP y corregir las fallas técnicas incluidas en el alcance de los servicios | Servicios estándar | Es posible que el cliente necesite ayuda. | N/A | n/a |
| 416 | TO_NWABAP_1.1.06 | Monitorear procesos de actualización dentro del software de SAP para evitar problemas en las operaciones del sistema | Servicios estándar | El proveedor del servicio informa al cliente sobre los problemas en procesos de actualización; se pueden usar métodos RCA, proporcionados por SAP Enterprise Support, para buscar las causas principales relacionadas con la aplicación para las actualizaciones. | N/A | n/a |
| 417 | TO_NWABAP_1.1.07 | Analizar interrupciones de actualización; determinar impacto comercial y reacción adecuada | Paquetes de servicios | En relación con el impacto y los problemas en aplicaciones. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 418 | TO_NWABAP_1.1.10 | Analizar entradas de bloqueo; determinar impacto comercial y acción adecuada | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 419 | TO_NWABAP_1.1.12 | Buscar vuelcos de memoria ABAP para detectar problemas graves en el sistema | Servicios estándar | El proveedor de servicios informa al cliente en caso de detectar problemas graves relacionados con la aplicación que este último deba resolver. Volcados que son responsabilidad del proveedor y que este debe resolver. | N/A | n/a |
| 420 | TO_NWABAP_1.1.22 | Revisión y clasificación de vuelcos de memoria ABAP | Paquetes de servicios | Incluidos los vuelcos de memoria relacionados con la aplicación. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 421 | TO_NWABAP_1.1.23 | Analizar el log de la aplicación SAP y brindar recomendaciones para solucionar errores | Paquetes de servicios | El cliente especifica qué errores se deben analizar (en SLG1). La solicitud de servicio se limita a cuatro (4) errores por ticket | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 422 | TO_NWABAP_1.1.24 | Reorganizar colas de qRFC/tRFC | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 423 | TO_NWABAP_1.1.25 | Revisar las tablas de mayor crecimiento en el sistema SAP y brindar recomendaciones sobre archivo o reorganización | Paquetes de servicios | En el contexto de las Operaciones de la Aplicación, este servicio tiene como objetivo proporcionar información sobre las tablas de mayor crecimiento y ofrecer recomendaciones básicas para archivar y reorganizar las tablas. La creación de una estrategia de archivo de alcance completo no forma parte de este servicio. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 424 | TO_NWABAP_1.1.13 | Administrar los grupos de inicio de sesión de SAP | Servicios estándar | El cliente puede realizar esta actividad; si se solicita que el proveedor del servicio realice la tarea, el cliente debe proporcionar el diseño/la definición. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 425 | TO_NWABAP_1.1.26 | Crear/actualizar/modificar el PSE (entorno de seguridad personal) del sistema | Servicios estándar | Los clientes pueden decidir realizar esta tarea ellos mismos por conveniencia. | N/A | n/a |
| 426 | TO_NWABAP_1.1.16 | Implementar/actualizar herramientas para garantizar la preparación para los servicios de soporte de SAP | Servicios estándar | Flujo de proceso: información adicional disponible. | N/A | n/a |
| 427 | TO_NWABAP_1.1.17 | Gestionar servicio web versión Runtime (WSRT) | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 428 | TO_NWABAP_1.1.18 | Configurar conexiones técnicas de RFC (TA SM59) a sistemas centrales gestionados por SAP utilizadas para operaciones del sistema | Servicios estándar | Conexión técnica de RFC = conexión genérica de RFC requerida para todos los sistemas gestionados de la misma forma; por ejemplo, para la configuración de monitoreo. | N/A | n/a |
| 429 | TO_NWABAP_1.1.28_AE | Modificación temporal de asignación de memoria dinámica o extendida mediante RSMEMORY | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 430 | TO_NWABAP_1.1.31 | Cancelación del proceso de trabajo; optimización del análisis posterior de la carga de tareas de fondo | Paquetes de servicios | | Monitoreo de la aplicación,Monitoreo de Aplicación del Cliente,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | M1,M2,C1,C2 |
| 431 | TO_J2EE_1.1.01 | Resolver problemas técnicos que puedan surgir con SAP J2EE | Servicios estándar | Solo para problemas técnicos; si surgen problemas relacionados con la aplicación, será el cliente quien deba resolverlos. | N/A | n/a |
| 432 | TO_J2EE_1.1.02 | Ajustar y configurar las aplicaciones Java de SAP J2EE | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 433 | TO_NWABAP_1.1.32 | Desactivar servicios ICF críticos en instancia de SAP ABAP | Servicios estándar | Se recomienda que determinados servicios ICF críticos (32 servicios ICF) no estén activos para los servidores de aplicación ABAP en infraestructuras gestionadas productivas. | N/A | n/a |
| **434** | | **Operaciones del cliente SAP** | | | | |
| 435 | TO_NWABAP_1.2.01 | Copiar un mandante dentro de un Sistema SAP (incluido el análisis y la resolución de los problemas técnicos), igual o inferior a 500 GB | Servicios estándar | Flujo de proceso: información adicional disponible. Los mandantes con tamaños superiores a 500 GB deben solicitarse a través de una Solicitud de servicio asistido mediante el uso de TO_NWABAP_1.2.01A y requiere la alineación con un representante de SAP Enterprise Cloud Services (ECS) para la planificación debido a limitaciones técnicas. Disponible para sistemas actualizados en un entorno de SAP Enterprise Cloud Services (ECS) en el que SAP es el proveedor de servicios. Este servicio solo se puede solicitar después de que un Socio complete una migración, si corresponde. El Cliente debe comprobar que hay suficiente espacio de almacenamiento en el servidor para completar el servicio. | N/A | n/a |
| 436 | TO_NWABAP_1.2.01A | Copiar cliente dentro de un Sistema SAP (incluido el análisis y la resolución de los problemas técnicos), superior a 500 GB | Servicios estándar | Los mandantes con tamaños superiores a 500 GB se deben solicitar mediante una Solicitud de servicio asistido mediante el uso de TO_NWABAP_1.2.01A. Este servicio solo se puede solicitar después de que un Socio complete una migración, si corresponde. El Cliente debe comprobar que hay suficiente espacio de almacenamiento en el servidor para completar el servicio. | N/A | n/a |
| 437 | TO_NWABAP_1.2.06 | Eliminar cliente dentro de un sistema de SAP (incluido el análisis y la resolución de los problemas técnicos) | Servicios estándar | Flujo de proceso: información adicional disponible. Disponible para sistemas actualizados en un entorno de SAP Enterprise Cloud Services (ECS) en el que SAP es el proveedor de servicios. Este servicio solo se puede solicitar después de que un Socio complete una migración, si corresponde. | N/A | n/a |
| 438 | TO_NWABAP_1.2.02 | Realizar exportación/importación o copia remota de mandantes entre sistemas SAP (incluido el análisis y la resolución de los problemas técnicos), igual o inferior a 300 GB | Servicios estándar | Los mandantes con tamaños superiores a 300 GB deben solicitarse a través de una Solicitud de servicio asistido mediante el uso de TO_NWABAP_1.2.02A. Este servicio solo se puede solicitar después de que un Socio complete una migración, si corresponde. El cliente debe comprobar que hay suficiente espacio de almacenamiento en el servidor para completar el servicio. | N/A | n/a |
| 439 | TO_NWABAP_1.2.02A | Realizar exportación/importación o copia remota de mandantes entre sistemas SAP (incluido el análisis y la resolución de los problemas técnicos), superior a 300 GB | Servicios estándar | Los mandantes con tamaños superiores a 300 GB deben solicitarse a través de una Solicitud de servicio asistido mediante el uso de TO_NWABAP_1.2.02A. Las copias del sistema se recomiendan debido a las restricciones técnicas descritas en la nota SAP 489690. Se recomienda a los clientes que verifiquen las condiciones previas mencionadas en la nota SAP 489690 y que confirmen en la plantilla de Solicitud de servicio asistido. Este servicio solo se puede solicitar después de que un Socio complete una migración, si corresponde. El cliente debe comprobar que hay suficiente espacio de almacenamiento en el servidor para completar el servicio. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 440 | TO_NWABAP_1.2.07 | Tareas de procesamiento previo, es decir, suspender trabajos, bloquear usuarios, exportar tablas con configuraciones “anteriores” | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 441 | TO_NWABAP_1.2.08 | Tareas de procesamiento previo, es decir, búsqueda empresarial, rampa de lanzamiento Fiori, desbloquear usuarios, tareas de release | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 442 | TO_NWABAP_1.2.05 | Investigar y resolver problemas relacionados con la aplicación (por ejemplo, con determinados campos y tablas de la base de datos) | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 443 | TO_NWABAP_1.2.09 | Crear nuevo cliente | Servicios estándar | Realizar una nueva entrada en la transacción SCC4. Completar el cliente realizado como solicitud de servicio independiente mediante copia de cliente. | N/A | n/a |
| **444** | | **Gestión de interfaz** | | | | |
| 445 | TO_NWABAP_1.3.24 | Crear, ejecutar y resolver problemas relacionados con sesiones de entrada en lotes | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 446 | TO_NWABAP_1.3.25 | Configurar funciones relacionadas con la interfaz (p. ej., IDOCs, tareas y scripts de la interfaz, qRFC/tRFC/bgRFC, escenarios ALE, etc.) | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 447 | TO_NWABAP_1.3.26 | Monitoreo de interfaces y funciones relacionadas con la interfaz | Paquetes de servicios | En el contexto de las Operaciones de la Aplicación, las actividades de supervisión están restringidas a un breve período de tiempo y solo para una (1) interfaz. | Operaciones de aplicación,Monitoreo de la aplicación,Monitoreo de Aplicación del Cliente,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,M1,M2,C1,C2 |
| **448** | | **Programación de tareas** | | | | |
| 449 | TO_NWABAP_1.4.09 | Planificar tareas estándar (SM36 / SJOBREPO). Supervisar las tareas por lotes del sistema SAP para facilitar el mantenimiento de las mejores prácticas del sistema SAP | Servicios estándar | Conforme a las pautas de SAP, definidas en la nota SAP 2190119 (S/4HANA) o 16083 (ECC); se revisarán y acordarán con el cliente las tareas estándar adicionales de SAP. | N/A | n/a |
| 450 | TO_NWABAP_1.4.14 | Programar/modificar/borrar tareas según las necesidades del cliente | Paquetes de servicios | Se pueden gestionar hasta ocho (8) tareas en una solicitud de servicio. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 451 | TO_NWABAP_1.4.15 | Administrar tareas por lotes de la aplicación: - monitorear tareas; - resolver problemas con el manual para resolución de problemas | Paquetes de servicios | | Monitoreo de la aplicación,Monitoreo de Aplicación del Cliente,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | M1,M2,C1,C2 |
| **452** | | **Gestión de transporte** | | | | |
| 453 | TO_NWABAP_1.5.10 | Crear y mantener el dominio de transporte en cliente 000 y directorio de transporte | Servicios estándar | La migración del método de transporte de HTC a HTA no se incluye en esta tarea. Limitado a una configuración predeterminada. No se incluyen dominios o configuraciones específicos del Cliente. | N/A | n/a |
| 454 | TO_NWABAP_1.5.15_AE | Configuración inicial del sistema SAP Transport Management (TMS) y configuración de rutas de transporte | Servicios estándar | Limitado a una configuración predeterminada. No se incluyen dominios o configuraciones específicos del Cliente. | N/A | n/a |
| 455 | TO_NWABAP_1.5.16 | Copiar y borrar archivos de datos y archivos de comando de transporte de SAP | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 456 | TO_NWABAP_1.5.11A | Actualizar el sistema de gestión de transporte de SAP, configurar las rutas de transporte y demás parámetros (importación automática, importación programada, etc.) | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 457 | TO_NWABAP_1.5.12 | Configuración inicial de Instrucciones de Corrección basadas en Transporte (TCI) en el cliente 000 | Servicios estándar | Limitado a una configuración predeterminada. No se incluyen dominios o configuraciones específicos del Cliente. | N/A | n/a |
| 458 | TO_NWABAP_1.5.01 | Configuración de CTS+ | Paquetes de servicios | Acceso al SO requerido. La asistencia se puede solicitar a través de la tarea BASIC_1.1.14. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 459 | TO_NWABAP_1.5.03 | Ejecutar transportes para mover objetos entre los sistemas SAP | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 460 | TO_NWABAP_1.5.04 | Resolver problemas del sistema SAP Transport Management | Servicios estándar | Solo para problemas técnicos de transporte que no estén relacionados con el contenido de dichos transportes, p. ej., objetos bloqueados. | N/A | n/a |
| 461 | TO_NWABAP_1.5.09 | Prueba y aceptación de las modificaciones de los objetos | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| **462** | | **Gestión de salida** | | | | |
| 463 | TO_NWABAP_1.7.01 | Crear, modificar y eliminar las impresoras dentro de la solución SAP | Paquetes de servicios | El proveedor del servicio solo admitiría los tipos de impresora mencionados en las pautas publicadas de SAP. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 464 | TO_NWABAP_1.7.02 | Analizar solicitudes de impresión fallidas (transacción SP01) | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 465 | TO_NWABAP_1.7.03 | Reorganizar el sistema de spool de SAP para mantenerlo limpio | Servicios estándar | Mediante la tarea en lote estándar de SAP. | N/A | n/a |
| 466 | TO_NWABAP_1.7.04 | Diseño e implementación de formularios de impresión | Tareas excluidas | | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 467 | TO_NWABAP_1.7.05 | Bloquear o desbloquear impresoras de SAP | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 468 | TO_NWABAP_1.7.06 | Verificar la regularidad de la tabla de cola de impresión para evitar problemas de impresión | Servicios estándar | Mediante la tarea en lote estándar de SAP. | N/A | n/a |
| 469 | TO_NWABAP_1.7.07 | Configurar spool virtual (compensación de cargas entre procesos de creación de spool) | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 470 | TO_NWABAP_1.7.08 | Resolución de problemas técnicos de spool y de impresión (dentro del sistema de SAP) | Servicios estándar | El cliente será quien debe resolver los problemas que se generen por fuera del alcance de la solución/sistema de SAP. | N/A | n/a |
| 471 | TO_NWABAP_1.7.09 | Soporte e impresión local | No se ofrece | Creación y soporte de impresoras de SO locales en instancias de servidor gestionadas. | N/A | n/a |
| **472** | | **F - Aprovisionamiento del servidor (denominado IaaS)** | **No incluido en el servicio base, SKU adicional o contrato requerido. Se trata de un servicio para proporcionar una plataforma del servidor, por ejemplo, para instalar y ejecutar aplicaciones no pertenecientes a SAP (IaaS). Esta sección no se aplica a la infraestructura del servidor que se utiliza para ejecutar la infraestructura del sistema gestionado de SAP. Los servicios relacionados con la infraestructura pueden diferir dependiendo de la plataforma de infraestructura implementada (por ejemplo, hyperscaler).** | | | |
| **473** | | **Planificación de la seguridad** | | | | |
| 474 | TO_SPROV_1.4.01 | Brindar requisitos de comunicación de la aplicación | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 475 | TO_SPROV_1.4.02 | Determinar los requisitos de seguridad y de comunicación | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 476 | TO_SPROV_1.4.03 | Generar y actualizar políticas de seguridad | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 477 | TO_SPROV_1.4.04 | Determinar los planes de implementación y la estrategia de seguridad | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 478 | TO_SPROV_1.4.05 | Monitorear y evaluar las estrategias de seguridad | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| **479** | | **Operaciones de hardware** | | | | |
| 480 | TO_SPROV_1.5.03 | Planificar y realizar mantenimiento de infraestructura en la nube | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **481** | | **Gestión de servidores** | | | | |
| 482 | TO_SPROV_1.6.11 | Definición del tamaño de la infraestructura del servidor | Tareas excluidas | Máquinas virtuales proporcionadas como se especifica en la Declaración de Trabajo/el Formulario de Pedido; el cliente debe garantizar que la definición del tamaño sea correcta y que las máquinas virtuales proporcionadas cumplan con los requisitos del caso de uso previsto. | N/A | n/a |
| 483 | TO_SPROV_1.6.01 | Proporcionar la infraestructura del servidor | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 484 | TO_SPROV_1.6.02 | Proporcionar licencias del SO | Servicios estándar | El proveedor del servicio proporcionará y cobrará las licencias. | N/A | n/a |
| 485 | TO_SPROV_1.6.03 | Instalar sistema operativo básico | Servicios estándar | SO admitidos: SUSE LINUX y MS Windows Server (versiones más recientes). | N/A | n/a |
| 486 | TO_SPROV_1.6.04 | Instalar parches de SO y actualizaciones de seguridad | Tareas excluidas | El servidor se enviará con el nivel de parche de seguridad más reciente; luego de la entrega, el cliente es responsable de las actualizaciones. | N/A | n/a |
| 487 | TO_SPROV_1.6.05 | Instalar software de antivirus y actualización de patrones | Tareas excluidas | El cliente es responsable de instalar el antivirus y las actualizaciones del patrón de virus diariamente. | N/A | n/a |
| 488 | TO_SPROV_1.6.06 | Licencias de software de antivirus | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 489 | TO_SPROV_1.6.07 | Llevar a cabo el inicio/apagado programado del hardware | Servicios estándar | Los servicios relacionados con la infraestructura pueden diferir dependiendo de la plataforma de infraestructura implementada (por ejemplo, hiperescalador). | N/A | n/a |
| 490 | TO_SPROV_1.6.08 | Reiniciar el hardware después de una falla | Servicios estándar | Los servicios relacionados con la infraestructura pueden diferir dependiendo de la plataforma de infraestructura implementada (por ejemplo, hiperescalador). | N/A | n/a |
| 491 | TO_SPROV_1.6.09 | Monitorear hardware a nivel hipervisor | Servicios estándar | Los servicios relacionados con la infraestructura pueden diferir dependiendo de la plataforma de infraestructura implementada (por ejemplo, hiperescalador). | N/A | n/a |
| 492 | TO_SPROV_1.6.10 | Monitorear sistema operativo de las instancias del SO proporcionadas | Tareas excluidas | | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **493** | | **Gestión del almacenamiento** | | | | |
| 494 | TO_SPROV_1.7.01 | Configuración inicial y mantenimiento continuo del almacenamiento | Servicios estándar | La capacidad de almacenamiento se proveerá tal como se estipuló en el contrato según las especificaciones del cliente; aplican limitaciones técnicas respecto del volumen de almacenamiento que se pueden proveer con este servicio (los detalles se especifican en la descripción del servicio correspondiente). | N/A | n/a |
| 495 | TO_SPROV_1.7.02 | Gestionar archivos de datos/sistemas de archivos | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 496 | TO_SPROV_1.7.03 | Solicitar tamaño del almacenamiento/extensiones de tamaño de almacenamiento para la copia de seguridad. Seleccionar y ejecutar la copia de seguridad, conforme a las necesidades del cliente/aplicación y almacenar los datos de la copia de seguridad en el área designada para el almacenamiento de la copia de seguridad. Garantizar la limpieza del área de almacenamiento para copias de seguridad | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 497 | TO_SPROV_1.7.04 | Proporcionar recursos compartidos NFS o SMB como área de almacenamiento para copias de seguridad, a fin de permitir el almacenamiento de las copias de seguridad definidas por el cliente El cálculo del tamaño del área de almacenamiento para copias de seguridad se realiza sobre la base de la entrada del cliente, según el contrato. | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 498 | TO_SPROV_1.7.06 | Montaje del sistema de archivos de un servidor gestionado a un servidor IaaS | Servicios estándar | Los servicios relacionados con la infraestructura pueden diferir dependiendo de la plataforma de infraestructura implementada (por ejemplo, hiperescalador). La aplicabilidad a una infraestructura de cliente determinada se debe verificar con el gerente de cuenta de SAP correspondiente; los clientes no deben ejecutar tareas utilizando este montaje que supone un riesgo para el rendimiento o la estabilidad de la infraestructura en la nube gestionada (p. ej., servicios de red, sincronizaciones de gran volumen de datos, etc.). | N/A | n/a |
| 499 | TO_SPROV_1.7.05 | Aumentar la capacidad de almacenamiento | Servicios opcionales | | N/A | n/a |
| **500** | | **Gestión de aplicaciones** | | | | |
| 501 | TO_SPROV_1.8.01 | Definir los requisitos de la aplicación | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 502 | TO_SPROV_1.8.02 | Brindar licencias de software específicas del cliente | Tareas excluidas | El cliente debe asegurarse de contar con licencias válidas para operar el software instalado en un entorno en la nube. | N/A | n/a |
| 503 | TO_SPROV_1.8.03 | Instalar aplicación | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 504 | TO_SPROV_1.8.04 | Operar aplicación | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 505 | TO_SPROV_1.8.05 | Instalar parches y actualizaciones de seguridad | Tareas excluidas | El cliente debe gestionar el ciclo de vida del software. | N/A | n/a |
| 506 | TO_SPROV_1.8.06 | Monitoreo de la aplicación | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| **507** | | **Instantánea de VM de IaaS (copia de seguridad offline de imágenes)** | | | | |
| 508 | TO_SPROV_1.10.01 | Configuración del servicio | Servicios opcionales | | N/A | n/a |
| 509 | TO_SPROV_1.10.02 | Solicitar almacenamiento adicional para copia de dispositivo de bloques | Tareas excluidas | Se debe proporcionar este volumen (almacenamiento adicional) para alojar temporalmente la copia de seguridad del dispositivo de bloques antes de moverla a la solución de respaldo estándar. | N/A | n/a |
| 510 | TO_SPROV_1.10.05 | Reiniciar servidor e informar al cliente | Servicios opcionales | Tras el reinicio exitoso de VM, informar el cliente y actualizar el ticket. | N/A | n/a |
| 511 | TO_SPROV_1.10.06 | Iniciar aplicaciones requeridas en el servidor | Tareas excluidas | El cliente debe asegurarse de que las aplicaciones se inicien después de la operación de instantánea. | N/A | n/a |
| **512** | | **Recuperación ante Desastres** | | | | |
| 513 | TO_SPROV_1.9.01 | Proporcionar VM y almacenamiento relacionado en el centro de datos secundario | Servicios opcionales | Solo para los servidores IaaS indicados específicamente en el contrato como relevantes para DR | N/A | n/a |
| 514 | TO_SPROV_1.9.02 | Configurar aplicación en VM dedicada en el centro de datos secundario. Configurar réplica de sistema de archivos entre el centro de datos primario y secundario en la red WAN del cliente. Monitorear el estado de réplica y realizar las actividades de operación necesarias | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| **515** | | **G - Cloud Application Services** | | | | |
| **516** | | **Cloud Application Services: servicios reactivos** | **Solo disponible para sistemas gestionados. La entrega del servicio requiere una definición del alcance inicial para el área de aplicación relevante antes de que se puedan entregar las tareas; puede aplicar la transición a la ejecución de servicio.** | | | |
| 517 | CAS_1.1.01 | Gestión de incidentes: resolver incidentes funcionales en las aplicaciones de SAP | Paquetes de servicios | SAP realizará una gestión reactiva de aplicaciones para los incidentes, cuya resolución puede incluir: restauración del servicio o resolución del problema subyacente, suministro de una solución alternativa, creación de un plan de acción. | Gestión de aplicaciones | F1 |
| 518 | CAS_1.1.02 | Gestión de problemas: análisis de causas principales y resolución de problemas en aplicaciones de SAP | Paquetes de servicios | SAP realizará un análisis de las causas principales y propondrá una resolución de los problemas, que puede incluir: análisis de la causa principal de un incidente, proporcionar un enfoque para evitar que el incidente vuelva a ocurrir, resolución de problemas, recomendaciones sobre la optimización de la aplicación y el sistema, solicitar la participación de Product Support según sea necesario. | Gestión de aplicaciones | F1 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 519 | CAS_1.1.03 | Gestión de solicitudes de servicio: ejecutar el cumplimiento de solicitudes de servicios para tareas funcionales en las aplicaciones de SAP | Paquetes de servicios | SAP aceptará tickets de los usuarios clave para solicitar un servicio. Los tickets de solicitud de servicio incluyen la solicitud de servicio estándar acordada o la modificación estándar con implementación, solicitud de servicio para alcance no estándar, que incluye la definición de alcance y la validación y aprobación comerciales. | Gestión de aplicaciones | F1 |
| 520 | CAS_1.1.05 | Gestión de cambios: modificaciones de la configuración funcional en las aplicaciones de SAP | Paquetes de servicios | SAP aceptará tickets para el alcance no estándar de los usuarios clave y proporcionará un análisis de las Solicitudes de modificación, incluidas la definición de alcance y la validación y aprobación comerciales. | Gestión de aplicaciones | F1 |
| **521** | | **Cloud Application Services: servicios proactivos** | | | | |
| 522 | CAS_1.2.03 | Centro de control de operaciones gestionadas | Paquetes de servicios | | Monitoreo de Aplicación del Cliente | M2 |
| **523** | | **Servicios de prueba** | | | | |
| 524 | CAS_2.1.01 | Proporcionar plan detallado para ejecución de gestión de pruebas | Paquetes de servicios | SAP alineará la estrategia y el enfoque del cliente y programará ejecuciones de prueba con respecto al alcance de la prueba definido por el cliente. | Prueba de regresión | T1 |
| 525 | CAS_2.1.02 | Realizar pruebas funcionales basadas en resultados en el alcance definido e informar defectos y problemas | Paquetes de servicios | SAP utilizará la documentación del caso de prueba proporcionada por el Cliente para la ejecución de pruebas. | Prueba de regresión | T1 |
| 526 | CAS_2.1.03 | Configurar suite de pruebas en SAP Solution Manager | Paquetes de servicios | SAP aprovechará la instancia del cliente de la Herramienta de gestión de pruebas (p. ej., Solution Manager) como sistema para el registro de pruebas. | Prueba de regresión | T1 |
| 527 | CAS_2.1.05 | Ejecución de scripts de prueba de interfaz automatizados | Paquetes de servicios | | Prueba de regresión | T1 |
| **528** | | **Servicios de seguridad** | | | | |
| 529 | CAS_2.2.01 | Ejecutar la verificación de separación de funciones y proporcionar un informe de evaluación de riesgos y recomendaciones de mejora | Paquetes de servicios | | Verificación de separación de funciones,CAS para Business Data Cloud | S3,C2 |
| 530 | CAS_2.2.03 | Gestión continua de módulos de funciones existentes y nuevos activados para RFC | Paquetes de servicios | | Seguridad para Interfaces,CAS para Business Data Cloud | S7,C2 |
| 531 | CAS_2.2.04 | Supervisar continuamente las aplicaciones del Cliente en busca del estado de seguridad e identificar vulnerabilidades | Paquetes de servicios | Incluye el suministro de soluciones para verificaciones de seguridad de gravedad crítica basadas en alertas de monitoreo. | Supervisión de seguridad de la aplicación,CAS para Business Data Cloud | S8,C2 |
| 532 | CAS_2.2.05 | Preparar auditorías de seguridad periódicas e identificar problemas durante y después de estas auditorías | Paquetes de servicios | | Preparación de auditoría,CAS para Business Data Cloud | S4,C2 |
| **533** | | **Servicios de supervisión** | | | | |
| 534 | CAS_2.3.01 | Configurar la supervisión de tareas y de automatización | Paquetes de servicios | La actividad de configuración de la supervisión se realizará después de la entrada en productivo y después de que los elementos de supervisión estén disponibles en el entorno de producción e incluye tareas ABAP y cadenas de procesos de BI para la supervisión. El cliente debe proporcionar la lista de elementos de servicio que se supervisarán. | Monitoreo de la aplicación,Monitoreo de Aplicación del Cliente,CAS para Cloud ERP Private | M1,M2,C1 |
| 535 | CAS_2.3.02 | Configurar la supervisión de integración y excepciones | Paquetes de servicios | La actividad de configuración de la supervisión se realizará después de la entrada en productivo y después de que los elementos de supervisión estén disponibles en el entorno de producción e incluye ABAP Web Services, BDoc, Gateway, HTTP(s), IDoc, Process Integration, RFC/bgRFC/qRFC/tRFC, SAP AIF, SLT, SAP Cloud Integration - IFlows. El cliente debe proporcionar la lista de elementos de servicio que se supervisarán. | Monitoreo de la aplicación,Monitoreo de Aplicación del Cliente,CAS para Cloud ERP Private | M1,M2,C1 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 536 | CAS_2.3.03 | Configurar la supervisión de URLs (certificados y disponibilidad) | Paquetes de servicios | El cliente debe proporcionar las URL para la configuración. La actividad de configuración de la supervisión se realizará después de la entrada en productivo y después de que los elementos de supervisión estén disponibles en el entorno de producción. | Monitoreo de la aplicación,Monitoreo de Aplicación del Cliente,CAS para Cloud ERP Private | M1,M2,C1 |
| 537 | CAS_2.3.04 | Configurar la supervisión de usuarios reales | Paquetes de servicios | La actividad de configuración de la supervisión se realizará después de la entrada en productivo y después de que los elementos de supervisión estén disponibles en el entorno de producción. | Monitoreo de Aplicación del Cliente | M2 |
| 538 | CAS_2.3.05 | Configurar la supervisión de sistemas técnicos | Paquetes de servicios | La actividad de configuración de la supervisión se realizará en el entorno de producción SAP aplicará una plantilla estándar para la supervisión de sistemas técnicos. | Monitoreo de Aplicación del Cliente | M2 |
| 539 | CAS_2.3.06 | Generar informe para supervisión | Paquetes de servicios | | Monitoreo de la aplicación,Monitoreo de Aplicación del Cliente,CAS para Cloud ERP Private | M1,M2,C1 |
| **540** | | **H - Servicios de movimiento para la conversión y transición del sistema** | | | | |
| **541** | | **Descubrimiento de transformación: Servicios de preparación técnica** | | | | |
| 542 | MOVE_1.1.02 | SAP Readiness Check para SAP S/4HANA | Servicios estándar | El servicio solo se puede aplicar a la infraestructura ECC indicada en el contrato. Incluye la implementación de SAP Readiness Check para SAP S/4HANA; notas en el sistema correspondiente y generación de los archivos necesarios con entrega posterior del archivo de exportación al cliente. El Cliente debe enviar la solicitud para el informe de SAP Readiness Check y la generación de paneles, o SAP la realizará en nombre del cliente. El escenario de destino para este servicio es una conversión de SAP S/4HANA desde un sistema SAP ECC. | N/A | n/a |
| 543 | MOVE_1.1.03 | Análisis de código personalizado: configuración | Servicios estándar | El servicio solo se puede aplicar durante una conversión de ECC a SAP S/4HANA o el upgrade de una infraestructura de la solución SAP S/4HANA. Se evalúa toda la infraestructura del sistema ERP a fin de determinar el enfoque correcto para proporcionar la configuración de un análisis de código personalizado. Se implementarán las notas SAP necesarias. Según el enfoque determinado, al final del servicio, se entregará al cliente una configuración funcional de análisis de código personalizado de SAP S/4HANA en el sistema S/4HANA local, el sistema ATC central remoto o la aplicación Custom Code Migration. | N/A | n/a |
| 544 | MOVE_1.1.04 | SAP Signavio Process Insights, edición de descubrimiento | Servicios estándar | El servicio solo se puede aplicar a la infraestructura SAP ECC y SAP S/4HANA indicada en el contrato. Incluye la implementación de los requisitos previos técnicos para SAP Signavio Process Insights, edición de descubrimiento en el sistema correspondiente y la generación del archivo ZIP con transferencia al cliente. | N/A | n/a |
| 545 | MOVE_1.1.07 | SAP Readiness Check para SAP BW/4HANA | Servicios estándar | El servicio solo se puede aplicar a la infraestructura SAP BW/4HANA indicada en el contrato. Incluye la implementación de SAP Readiness Check para SAP BW/4HANA; notas en el sistema correspondiente y generación de los archivos necesarios con entrega posterior del archivo de exportación al cliente. El Cliente debe enviar la solicitud para el informe de SAP Readiness Check y la generación de paneles, o SAP la realizará en nombre del cliente. El escenario de destino para este servicio es una conversión de SAP BW/4HANA desde un sistema SAP BW. | N/A | n/a |
| 546 | MOVE_1.1.08 | SAP Readiness Check for SAP Datasphere, puente de SAP BW | Servicios estándar | El servicio solo se puede aplicar a la infraestructura SAP BW/4HANA indicada en el contrato. Incluye la implementación de SAP Readiness Check for SAP Datasphere, puente de SAP BW, notas en el sistema correspondiente y generación de los archivos necesarios con entrega posterior del archivo de exportación al cliente. El Cliente debe enviar la solicitud para el informe de SAP Readiness Check y la generación de paneles, o SAP la realizará en nombre del cliente. El escenario de destino para este servicio es la transición de SAP BW a SAP Datasphere, puente de SAP BW. | N/A | n/a |
| 547 | MOVE_1.1.09 | Configuración de las herramientas de inicio para la conversión de BW4/HANA | Servicios estándar | Este servicio es un paquete de varias configuraciones de herramientas y solo se puede aplicar a la infraestructura de SAP BW indicada en el contrato. Incluye la implementación de los requisitos técnicos en el sistema correspondiente para la ejecución de los siguientes entornos de herramientas: a) Cockpit de transferencia de SAP BW/4HANA; b) Analizador de notas de SAP; c) Add-on de inicio de SAP BW. Explicación breve de las herramientas y el entregable: a) El cockpit de transferencia de BW/4HANA es una colección de herramientas relevantes para la conversión. Las herramientas se agrupan por fases de preparación y realización. Esto incluye las herramientas de verificación previa, dimensionamiento, escaneo de códigos, transferencia de alcances y transferencia de autorizaciones para procesar objetos que no son compatibles con SAP BW/4HANA. b) El analizador de notas de SAP BW y SAP BW/4HANA proporciona un proceso claro y consistente para actualizar un componente o proceso concreto de SAP BW o SAP BW/4HANA sin implementar paquetes de soporte. El analizador de notas se utiliza para instalar todas las herramientas y actualizaciones necesarias para un componente o proceso determinado. c) El primer paso del proceso de conversión in situ es instalar el add-on de inicio de SAP BW/4HANA. Después de la instalación, los distintos modos están disponibles en el sistema SAP BW, que definen el camino hacia SAP BW/4HANA: modos BW, Compatibilidad, B4H y Listo para conversión. Para facilitar la transición del sistema SAP BW de un modo al siguiente, el sistema proporciona un programa que busca incompatibilidades en todo el sistema y crea una lista de tareas pendientes. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **548** | | **Planificación de conversión integral** | | | | |
| 549 | MOVE_1.6.01 | Planificación y coordinación de conversión integrales | Tareas excluidas | La planificación integral de la conversión del sistema para los productos de SAP hace referencia al proceso de conversión de un sistema SAP existente a una nueva plataforma de software. Se trata de una tarea compleja en la que se deben tener en cuenta todos los aspectos del sistema, incluidos los procesos empresariales, la migración de datos, la configuración de seguridad y la integración con otros sistemas. La planificación de dicha conversión del sistema requiere un análisis exhaustivo del sistema existente y un roadmap detallado para la transición a la nueva solución SAP. Esto incluye la identificación y priorización de los ajustes y configuraciones del sistema requeridos, la planificación y ejecución de pruebas de aplicación y verificaciones de procesos, la creación y documentación de planes de capacitación para empleados y la definición de estrategias de implementación. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que una planificación integral de la conversión del sistema requiere una experiencia muy especializada y no forma parte de la cartera de proveedores. | N/A | n/a |
| **550** | | **Preparación de conversión** | | | | |
| 551 | MOVE_1.3.01 | Configuración y operaciones del entorno de proyecto de conversión de prueba | Servicios opcionales | Se utiliza para crear sistemas de prueba en la infraestructura de nube privada. El cliente puede utilizar estos sistemas temporales para llevar a cabo con éxito los proyectos de conversión de S/4HANA. La aplicación utiliza escenarios como ejecuciones de prueba de la conversión de S/4HANA, pruebas de la conversión de S/4HANA con datos de producción, ejecución de varias iteraciones técnicas para familiarizarse con el proceso y también para determinar la duración realista de la conversión de S/4HANA. Estos sistemas de prueba se pueden solicitar por la duración que sea necesaria según las necesidades del proyecto del cliente. | N/A | n/a |
| **552** | | **Ejecución de conversión de sistemas ECC y BW** | | | | |
| 553 | MOVE_1.3.04 | Planificación y coordinación de conversión técnica de sistema de los sistemas SAP ERP y SAP BW a SAP S/4HANA y SAP BW4/HANA | Servicio adicional | Se recomienda el uso este servicio y de la conversión técnica del sistema. Este enfoque de conversión del sistema gestionado proporciona al cliente un equipo dedicado, planificación y coordinación parciales para la ejecución técnica de la conversión del sistema, incluida la planificación de transición a producción de la conversión técnica y la integración de actividades de conversión técnica del sistema en la planificación general del cliente. La responsabilidad general de la conversión del sistema (conversión funcional, actividades previas y posteriores a la conversión) sigue siendo del cliente y no forma parte de este servicio. Este servicio debe solicitarse por separado para cada ejecución de conversión. Una vez realizado este servicio de planificación y coordinación para una ejecución de conversión del sistema, se debe solicitar para todas las demás ejecuciones de conversión, durante toda la duración del proyecto de conversión. Este servicio es aplicable para sistemas SAP ECC y SAP BW. | N/A | n/a |
| 554 | BASIC_1.5.20 | Conversión técnica de sistema de los sistemas SAP ERP y SAP BW a SAP S/4HANA y SAP BW4/HANA | Servicio adicional | El término “conversión del sistema” hace referencia a la transición de una release de SAP ERP anterior a una release de SAP S/4HANA actual, o de una release de SAP BW anterior a una release de SAP BW/4HANA actual. Este componente de servicio independiente es un enfoque de conversión del sistema no gestionado que solo proporciona al cliente soporte técnico de ejecución sin que SAP lo planifique y coordine, por lo tanto, la comunicación entre todas las partes involucradas solo se basa en tickets. La Opción de migración de base de datos, que es relevante para la migración de BD de cualquier BD a SAP HANA, no forma parte de este servicio y debe solicitarse por separado, si es necesario. Este servicio incluye la preparación y ejecución de la herramienta SUM para la conversión del sistema, incluidas las tareas que solo SAP puede proporcionar. La responsabilidad general de la conversión del sistema (conversión funcional, actividades previas y posteriores a la conversión) sigue siendo del cliente y no forma parte de este servicio. Este elemento no incluye el uso de enfoques de conversión de sistemas más sofisticados, como nZDT/ZDO/Downtime Minimization, etc. Se requiere un tiempo de inactividad planificado estándar para este enfoque de conversión de sistemas estándar. Dado que este componente de servicio es un enfoque de conversión del sistema no gestionado y está basado en tickets, requiere la adición del servicio de planificación correspondiente (planificación y coordinación de la conversión técnica del sistema). También se recomienda la integración de otros servicios de SAP (en términos de conversión funcional y actividades previas y posteriores a la conversión). Este servicio debe solicitarse por separado para cada ejecución de conversión del sistema y solo se aplica a los sistemas SAP ECC y SAP BW. | N/A | n/a |
| **555** | | **Ejecución de conversión de sistemas basados en NetWeaver** | | | | |
| 556 | MOVE_1.7.01 | Planificación y coordinación de la conversión técnica del sistema a SAP S/4HANA Foundation | Servicio adicional | Se recomienda el uso este servicio y de la conversión técnica del sistema. Este enfoque de conversión del sistema gestionado proporciona al cliente un equipo dedicado, planificación y coordinación parciales para la ejecución técnica de la conversión del sistema, incluida la planificación de transición a producción de la conversión técnica y la integración de actividades de conversión técnica del sistema en la planificación general del cliente. La responsabilidad general de la conversión del sistema (conversión funcional, actividades previas y posteriores a la conversión) sigue siendo del cliente y no forma parte de este servicio. Este servicio debe solicitarse por separado para cada ejecución de conversión. Una vez realizado este servicio de planificación y coordinación para una ejecución de conversión del sistema, se debe solicitar para todas las demás ejecuciones de conversión, durante toda la duración del proyecto de conversión. Este servicio es aplicable a SAP GTS 11.0. Otros productos de SAP solo a pedido y sujetos a cambios. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 557 | MOVE_1.7.02 | Conversión técnica de sistemas NetWeaver a SAP S/4HANA Foundation | Servicios estándar | El término “conversión del sistema” hace referencia a la transición de un sistema basado en SAP NetWeaver anterior a la release actual de SAP S/4HANA Foundation. Este componente de servicio independiente es un enfoque de conversión del sistema no gestionado que solo proporciona al cliente soporte técnico de ejecución sin que SAP lo planifique y coordine, por lo tanto, la comunicación entre todas las partes involucradas solo se basa en tickets. La Opción de migración de base de datos, que es relevante para la migración de BD de cualquier BD a SAP HANA, no forma parte de este servicio y debe solicitarse por separado, si es necesario. Este servicio incluye la preparación y ejecución de la herramienta SUM para la conversión del sistema, incluidas las tareas que solo SAP puede proporcionar. La responsabilidad general de la conversión del sistema (conversión funcional, actividades previas y posteriores a la conversión) sigue siendo del cliente y no forma parte de este servicio. Este elemento no incluye el uso de enfoques de conversión de sistemas más sofisticados, como nZDT/ZDO/Downtime Minimization, etc. Se requiere un tiempo de inactividad planificado estándar para este enfoque de conversión de sistemas estándar. Dado que este componente de servicio es un enfoque de conversión del sistema no gestionado y está basado en tickets, requiere la adición del servicio de planificación correspondiente (planificación y coordinación de la conversión técnica del sistema). También se recomienda la integración de otros servicios de SAP (en términos de conversión funcional y actividades previas y posteriores a la conversión). Este servicio debe solicitarse por separado para cada ejecución de conversión del sistema y se aplica a SAP GTS 11.0. Otros productos de SAP solo a pedido y sujetos a cambios. | N/A | n/a |
| **558** | | **Actividades de conversión funcional** | | | | |
| 559 | MOVE_1.3.03 | Conversión funcional y gestión de proyectos de conversión | Tareas excluidas | Excluye todos los componentes de una conversión funcional, así como las actividades previas y posteriores a la conversión y la responsabilidad general del proyecto y la planificación. La oferta de servicio para la conversión del sistema no incluye la adaptación y el rediseño de los procesos empresariales del cliente ni ningún cambio o ajuste a los requisitos funcionales específicos del cliente. Esto incluye, por ejemplo, tareas como integración de cliente y proveedor, cambios y migraciones de ledger, gestión de elementos de simplificación, corrección de código personalizado, etc. Además, los servicios de conversión del sistema no incluyen las actividades anteriores o posteriores a la conversión técnica. Esto excluye las actividades de preparación y limpieza, la optimización de procesos, la capacitación y personalización de los permisos de usuario o los requisitos especiales que pueden ocurrir después de la conversión. Estas actividades no están incluidas en el alcance de los servicios. El Cliente asume la responsabilidad general del proyecto de conversión, así como de la planificación general que ocurra después. | N/A | n/a |
| **560** | | **X1 - Software de terceros** | | | | |
| **561** | | **Software de terceros (por ejemplo, add-ons de socios, bibliotecas, software de cliente; no aplica a soluciones que figuran explícitamente como servicios gestionados en otras secciones de este documento y el contrato del cliente).** | **No incluido en el servicio base, SKU adicional o contrato requerido. El cliente debe garantizar la obtención de las licencias pertinentes del respectivo software de terceros y permitir su uso en el sistema gestionado; en el contexto del sistema gestionado, el software de terceros se define como toda solución de software cuya propiedad intelectual no pertenece a SAP; el cliente debe verificar de manera individual la compatibilidad técnica y operativa de todas las soluciones de terceros con SAP; el proveedor del servicio no será responsable de efectos negativos causados por dicho software de terceros en el sistema subyacente y la plataforma de infraestructura gestionada por el proveedor del servicio.** | | | |
| **562** | | **Add-ons de ABAP de terceros gestionados** | | | | |
| 563 | TO_PA_1.1.01 | Instalación | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 564 | TO_PA_1.1.02 | Configuración | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 565 | TO_PA_1.1.03 | Monitoreo de la aplicación | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 566 | TO_PA_1.1.04 | Aplicar actualizaciones | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 567 | TO_PA_1.1.05 | Resolución de problemas de la aplicación, incluido el compromiso con la organización de soporte de los socios | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 568 | TO_PA_1.1.06 | Desinstalación de add-ons de ABAP | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **569** | | **Add-ons de ABAP de terceros no gestionados** | | | | |
| 570 | TO_PA_1.2.01 | Instalación | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 571 | TO_PA_1.2.02 | Configuración | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 572 | TO_PA_1.2.03 | Monitoreo de la aplicación | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 573 | TO_PA_1.2.04 | Aplicar actualizaciones | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 574 | TO_PA_1.2.05 | Resolución de problemas de la aplicación, incluido el compromiso con la organización de soporte de los socios | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| **575** | | **Otro software de terceros no gestionado** | **Cualquier tipo de software de terceros que se solicite instalar en total o en partes en la infraestructura gestionada está sujeto a una evaluación previa. Los detalles de este proceso y las condiciones se incluyen en las políticas de software de terceros correspondientes.** | | | |
| 576 | TO_PA_1.3.01 | Evaluación de software de terceros | Servicios estándar | Esta tarea puede tardar varias semanas en completarse. Los resultados de las evaluaciones completadas anteriormente se reutilizarán y conducirán a tiempos de ejecución de procesos más cortos. | N/A | n/a |
| 577 | TO_PA_1.3.02 | Instalación compleja de software de terceros que no puede realizar el cliente | Servicio adicional | Ejemplos: agentes de SO; controlador de impresión, add-ons de Java, etc. | N/A | n/a |
| **578** | | **X2 - Business Connector** | | | | |
| **579** | | **Operaciones** | | | | |
| 580 | TO_BC_1.1.01 | Activación de SSL | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 581 | TO_BC_1.1.02 | Actualizar parámetros de SAP Business Connector | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 582 | TO_BC_1.1.03 | Crear/restablecer usuario administrador para SAP Business Connector | Servicios estándar | Crear/restablecer usuario CUST_BC_ADMIN que utiliza el Cliente para iniciar sesión. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 583 | TO_BC_1.1.04 | Reorganización del almacenamiento de mensajes | Tareas excluidas | La tarea implica editar, modificar y/o manipular los datos del Cliente y solo debe ser realizada por el Cliente. | N/A | n/a |
| 584 | TO_BC_1.1.05 | Crear destinos | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| **585** | | **X4 - SAP Data Services (DS)** | | | | |
| **586** | | **Operaciones** | | | | |
| 587 | TO_DS_1.1.22 | Autorización: Gestión de usuarios y derechos | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 588 | TO_DS_1.1.06 | Crear o modificar tareas de Data Services | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 589 | TO_DS_1.1.07 | Programar tareas de Data Services | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 590 | TO_DS_1.1.08 | Configurar conexiones de la base de datos | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 591 | TO_DS_1.1.09 | Monitorear tareas | Paquetes de servicios | Monitoreo manual; esfuerzo basado en la ejecución. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 592 | TO_DS_1.1.10 | Realizar una copia de seguridad de repositorio DS y BOE | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 593 | TO_DS_1.1.11 | Borrar el historial de tareas por lotes | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 594 | TO_DS_1.1.12 | Verificar que los servidores de tareas y acceso estén en ejecución | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 595 | TO_DS_1.1.13 | Quitar contenidos de repositorio obsoletos | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 596 | TO_DS_1.1.14 | Resolver problemas con tareas de DS | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 597 | TO_DS_1.1.23 | Crear/gestionar repositorios adicionales | Servicios estándar | El sistema incluye repositorios predeterminados. Acceso al SO requerido. La asistencia se puede solicitar a través de la tarea BASIC_1.1.14. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 598 | TO_DS_1.1.26 | Copia de seguridad: sincronización de base de datos de BI y repositorio de archivos a pedido | Servicio adicional | | N/A | n/a |
| 599 | TO_DS_1.1.27 | Restauración: sincronización de base de datos de BI y repositorio de archivos a pedido | Servicio adicional | | N/A | n/a |
| 600 | TO_DS_1.1.28 | Configuración de autenticación y Single Sign-On (SSO) | Tareas excluidas | El Cliente puede contratar otros servicios de SAP relacionados con soluciones SSO para el entorno en la nube. | N/A | n/a |
| 601 | TO_DS_1.1.29 | Instalar y configurar adaptadores de Data Services | Servicios estándar | Acceso al SO requerido. La asistencia se puede solicitar a través de la tarea BASIC_1.1.14. | N/A | n/a |
| 602 | TO_DS_1.1.30 | Agregar y configurar servidores de tareas/grupos de tareas adicionales para balanceo de carga | Servicios opcionales | Según el tamaño, se puede requerir infraestructura adicional. | N/A | n/a |
| 603 | TO_DS_1.1.31 | Configurar recursos de tiempo de ejecución | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 604 | TO_DS_1.1.32 | Configurar correo electrónico de SMTP | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 605 | TO_DS_1.1.33 | Iniciar/detener servicios | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 606 | TO_DS_1.1.34 | Configuración de integración de Enhanced Change and Transport System (CTS+) | Servicios estándar | Acceso al SO requerido. La asistencia se puede solicitar a través de la tarea BASIC_1.1.14. | N/A | n/a |
| 607 | TO_DS_1.1.35 | Configurar transportes mediante la gestión de promoción de objetos de Data Services (DS) | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 608 | TO_DS_1.1.36 | Realizar una copia de seguridad del repositorio de Data Services mediante el uso de la herramienta Importar/Exportar | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **609** | | **X6 - SAP BusinessObjects Business Intelligence (BI)** | | | | |
| **610** | | **Operaciones** | | | | |
| 611 | TO_BI_1.1.06 | Copia de seguridad (copia de seguridad de todo el contenido/copia de seguridad BIAR) | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 612 | TO_BI_1.1.07 | Escanear/reparar y compactar todos los errores del repositorio | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 613 | TO_BI_1.1.11 | Limpieza de directorios vacíos creados por la Herramienta de diagnóstico del repositorio | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 614 | TO_BI_1.1.26 | Mantenimiento y limpieza de caché: Tomcat, Web Intelligence, archivos de log | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 615 | TO_BI_1.1.17 | Acciones de objetos del programa: importación y ejecución | Paquetes de servicios | Acceso al SO requerido. La asistencia se puede solicitar a través de la tarea BASIC_1.1.14. | Gestión de aplicaciones ,CAS para Business Data Cloud | F1,C2 |
| 616 | TO_BI_1.1.18 | Promover/implementar objetos de BI entre entornos | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 617 | TO_BI_1.1.19 | Crear, renombrar, eliminar conexiones y universos | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 618 | TO_BI_1.1.21 | Brindar acceso al usuario y actualizar autorizaciones | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 619 | TO_BI_1.1.47 | Configuración de SAML | Paquetes de servicios | Acceso al SO requerido. La asistencia se puede solicitar a través de la tarea BASIC_1.1.14. | Gestión de aplicaciones,CAS para Business Data Cloud | F1,C2 |
| 620 | TO_BI_1.1.27 | Implementar plantillas y configuraciones del sistema para cambios de hardware | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 621 | TO_BI_1.1.29 | Auditoría/monitoreo de la configuración del controlador y de la gestión de informes de auditoría | Paquetes de servicios | Acceso al SO requerido. La asistencia se puede solicitar a través de la tarea BASIC_1.1.14. | Gestión de aplicaciones,CAS para Business Data Cloud | F1,C2 |
| 622 | TO_BI_1.1.30 | Instalar y configurar integración de ERP | Paquetes de servicios | Acceso al SO requerido. La asistencia se puede solicitar a través de la tarea BASIC_1.1.14. | Gestión de aplicaciones,CAS para Business Data Cloud | F1,C2 |
| 623 | TO_BI_1.1.33 | Copia de seguridad: sincronización de base de datos de BI y repositorio de archivos a pedido | Servicio adicional | | N/A | n/a |
| 624 | TO_BI_1.1.34 | Restauración: sincronización de base de datos de BI y repositorio de archivos a pedido | Servicio adicional | | N/A | n/a |
| 625 | TO_BI_1.1.35 | Configuración de autenticación y Single Sign-On (SSO) | Tareas excluidas | El Cliente puede contratar otros servicios de SAP relacionados con soluciones SSO para el entorno en la nube. | N/A | n/a |
| 626 | TO_BI_1.1.37 | Configurar la aplicación web: configuración de proxy inverso | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 627 | TO_BI_1.1.38 | Agregar y configurar servidores de BI adicionales para balanceo de carga | Servicios opcionales | Se puede requerir infraestructura adicional. | N/A | n/a |
| 628 | TO_BI_1.1.39 | Gestionar grupos de servidores y procesos de servidores | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 629 | TO_BI_1.1.40 | Tareas técnicas de soporte/configuración para gestión de versión de informe de BI | Servicios estándar | El cliente es responsable de actualizar las versiones del informe. | N/A | n/a |
| 630 | TO_BI_1.1.41 | Configuración de integración de Enhanced Change and Transport System (CTS+) | Paquetes de servicios | Acceso al SO requerido. La asistencia se puede solicitar a través de la tarea BASIC_1.1.14. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| **631** | | **X7 - SAP PI** | | | | |
| **632** | | **Implementación de SAP PI** | | | | |
| 633 | TO_PI_1.1.01 | Instalar adaptadores y componentes de software provistos por SAP | Servicios estándar | Incluido solo para partidas explícitamente especificadas en el contrato/Formulario de Pedido. Esto también es válido para ofertas adicionales de SAP, 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. Esto no incluye esfuerzos para la gestión de contenido como la importación de archivos TPZ en ESR. | N/A | n/a |
| 634 | TO_PI_1.1.02 | Instalar adaptadores provistos por socios externos | Servicios estándar | Debe proporcionar adaptador de software y licencias. Esto no incluye esfuerzos para la gestión de contenido como la importación de archivos TPZ en ESR. | N/A | n/a |
| 635 | TO_PI_1.1.04 | Crear vistas SSL y PSEs | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| **636** | | **Operaciones de SAP PI** | | | | |
| 637 | TO_PI_2.1.02 | Monitorear las funciones de PI específicas de la aplicación, p. ej., mensajes, colas, etc. | Paquetes de servicios | | Monitoreo de la aplicación,Monitoreo de Aplicación del Cliente,CAS para Cloud ERP Private | M1,M2,C1 |
| 638 | TO_PI_2.1.03 | Monitorear procesamiento de mensajes en PI (éxito y desempeño) | Paquetes de servicios | | Gestión de aplicaciones | F1 |
| 639 | TO_PI_2.1.04 | Monitorear los canales de comunicación, las colas y las listas de tareas de PI (AEX) | Paquetes de servicios | | Gestión de aplicaciones | F1 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 640 | TO_PI_2.1.05 | Monitorear procesos de BPM (éxito y desempeño) | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 641 | TO_PI_2.1.06 | Configurar adaptadores | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 642 | TO_PI_2.1.07 | Gestionar mensajes incorrectos | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 643 | TO_PI_2.1.08 | Configurar archivado de mensajes | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 644 | TO_PI_2.1.27 | Ejecutar y monitorear archivado de mensajes | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 645 | TO_PI_2.1.11 | Mantenimiento de autorizaciones/roles (salvo rol de administrador de cliente inicial y SAP) | Paquetes de servicios | | Gestión de aplicaciones | F1 |
| 646 | TO_PI_2.1.16 | Realizar mantenimiento de usuarios (salvo el rol de administrador de cliente inicial y SAP) | Paquetes de servicios | | Gestión de usuarios | S2 |
| 647 | TO_PI_2.1.17 | Configuración de limpieza de PI/BPM/AEX | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 648 | TO_PI_2.1.28 | Monitorear actividades de limpieza de PI/BPM/AEX | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 649 | TO_PI_2.1.19 | Ajustar parametrización y configuración de PO/PI/AEX | Servicios estándar | La configuración no contempla la realización de escenarios de integración (desarrollo de contenido). | N/A | n/a |
| 650 | TO_PI_2.1.21 | Mantenimiento del Directorio de infraestructura del sistema (SLD) | Paquetes de servicios | Relacionado con escenarios de PI. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 651 | TO_PI_2.1.21A | Configurar puente del Directorio de infraestructura del sistema (SLD) de ECS al SLD del cliente | Servicios estándar | Los datos SLD se reenviarán a la instancia SLD definida por el cliente. No es posible filtrar datos SLD. | N/A | n/a |
| 652 | TO_PI_2.1.22 | Aplicar actualización de contenidos de la aplicación básica de SAP al Repositorio de servicio empresarial (ESR) | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 653 | TO_PI_2.1.23 | Gestionar errores y analizar las causas principales del procesamiento de mensajes incorrecto en PI (AEX) | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 654 | TO_PI_2.1.24 | Verificar la preparación de PI/PO/AEX después de los cambios (upgrades, parches, notas) | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 655 | TO_PI_2.1.25 | Configurar las conexiones del sistema requeridas para sistemas de socio | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 656 | TO_PI_2.1.26 | Gestión de transporte de objetos de PI | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| **657** | | **X8 - Enterprise Portal** | | | | |
| **658** | | **Operaciones** | | | | |
| 659 | TO_EP_1.1.01 | Monitoreo de servicios de aplicaciones para Portal, Unificadores, Servidor de unificación, PCD y CM. | Servicios estándar | Solo monitorea los servicios de aplicaciones; el cliente es responsable de monitorear el contenido del portal. | N/A | n/a |
| 660 | TO_EP_1.1.03 | Mantener LDAP (Novell, ADS, iPlanet y otros) | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 661 | TO_EP_1.1.04 | Analizar registros del sistema del portal y revisar las fallas que hayan ocurrido | Servicios estándar | El proveedor debe informar al cliente sobre la asistencia adecuada. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 662 | TO_EP_1.1.05 | Mantenimiento de la infraestructura del sistema, conexión de sistemas externos, p. ej., SAP | Paquetes de servicios | Conexión de puerto requerida. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 663 | TO_EP_1.1.07 | Asignación de usuarios | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 664 | TO_EP_1.1.08 | Asignación de rol/canal/iPanel | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 665 | TO_EP_1.1.09 | Administración de contenido | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 666 | TO_EP_1.1.10 | Configurar y actualizar los datos de origen del usuario del Portal | Paquetes de servicios | | Gestión de usuarios | S2 |
| 667 | TO_EP_1.1.11 | Bloquear y eliminar los datos de origen del usuario del portal | Paquetes de servicios | | Gestión de usuarios | S2 |
| 668 | TO_EP_1.1.12 | Liberar los usuarios del portal bloqueados | Paquetes de servicios | | Gestión de usuarios | S2 |
| 669 | TO_EP_1.1.13 | Definir y modificar los perfiles de autorización del portal específicos del cliente | Paquetes de servicios | | Roles y autorizaciones | S10 |
| 670 | TO_EP_1.1.14 | Administrar repositorio de contenido | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 671 | TO_EP_1.1.20 | Personalizar; realizar upgrade de POE, incluidos todos los componentes | Tareas excluidas | Fijar contraseñas para J2EE, configurar puerto Java, añadir paquetes de servicio. | N/A | n/a |
| 672 | TO_EP_1.1.22 | Realizar upgrade de páginas, roles, contenido estático de html | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 673 | TO_EP_1.1.23 | Mantenimiento de servicios Java | Servicios estándar | El cliente es responsable de desarrollar nuevos servicios Java y de personalizar los servicios Java existentes. | N/A | n/a |
| **674** | | **X9 - Sybase IQ (usado como persistencia de datos para NLS, ILM o soluciones de archivado de terceros)** | | | | |
| **675** | | **Configuración/Instalación de la base de datos** | | | | |
| 676 | TO_SIQ_1.1.01 | Verificar/preparar requisitos del sistema (lanzamiento de BW, notas SAP, configuración origen/destino) | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 677 | TO_SIQ_1.1.03 | Configuración inicial/ajustes de parámetros iniciales | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 678 | TO_SIQ_1.1.06 | Inicializar la conexión entre BW/NLS y Sybase IQ | Servicios estándar | El proveedor realizará la configuración requerida. El cliente debe configurar la conexión de NLS desde BW. | N/A | n/a |
| **679** | | **Operaciones de base de datos** | | | | |
| 680 | TO_SIQ_1.2.02 | Gestión de capacidad de la base de datos | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 681 | TO_SIQ_1.2.04 | Verificar consistencia de base de datos (DBCC) | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 682 | TO_SIQ_1.2.05 | Resolver problemas técnicos de la base de datos | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 683 | TO_SIQ_1.2.06 | Configurar copia de seguridad | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 684 | TO_SIQ_1.2.07 | Restaurar copia de seguridad | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 685 | TO_SIQ_1.2.08 | Monitorear la conexión de la base de datos | Servicios estándar | El cliente debe verificar la conexión desde BW. | N/A | n/a |
| **686** | | **Aplicación** | | | | |
| 687 | TO_SIQ_1.5.01 | Aprovisionar servidor de la solución de archivado | Servicios opcionales | Si la solución del socio requiere un servidor extra; para obtener más información, consulte la sección Aprovisionamiento del Servidor del presente documento. | N/A | n/a |
| **688** | | **SAP Information Lifecycle Management (ILM) para Sybase IQ** | | | | |
| 689 | TO_SIQ_1.6.01 | Verificar y preparar requisitos del sistema (cálculo, Notas SAP) | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 690 | TO_SIQ_1.6.02 | Activar archivo ILM en NetWeaver | Servicios estándar | | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 691 | TO_SIQ_1.6.03 | Fijar parámetros en SAP IQ para archivo ILM | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 692 | TO_SIQ_1.6.09 | Verificar parámetros de ICM | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 693 | TO_SIQ_1.6.14 | Generación de licencia e implementación para sistemas de producción | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **694** | | **X11 - Conector de SAP Cloud** | | | | |
| **695** | | **Instalación y configuración** | | | | |
| 696 | TO_SCC_1.1.02 | Configuración: activar conexión de salida mediante balanceador de cargas | Servicios estándar | Activar el conector de Cloud para conectarse con dominios de aplicación de SAP Business Technology Platform/rangos IP o dominios de SAP Business Network/rangos IP (por ejemplo: Ariba, LBN, AIN) | N/A | n/a |
| 697 | TO_SCC_1.1.04 | Configuración: recursos on-premise (servicios OData) que el cliente desea utilizar en SAP Business Technology Platform (anteriormente, SAP Cloud Platform) | Paquetes de servicios | Para X43, SAP Forms by Adobe (Adobe Document Services/ADS) solamente: crear destino para sistema backend ABAP (asignar sistema virtual a interno), configurar recursos accesibles /sap/bc/fp y /sap/bc/fpads | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 698 | TO_SCC_1.1.11 | Configuración de SNC para SAP Cloud Connector | Servicio adicional | El Proveedor de servicios debe realizar actividades a nivel del sistema operativo relacionadas con la configuración. El cliente debe realizar actividades a nivel de interfaz de usuario (IU) como parte de la configuración. El cliente puede proporcionar las propiedades del certificado si no proporciona un archivo PSE. En estos casos, el Proveedor de servicios generará la CSR (solicitud de firma de certificado) y la compartirá con el Cliente para que la firme. Si el Cliente proporciona un archivo PSE para su uso durante la configuración de SNC, el Proveedor de servicios utilizará el archivo PSE proporcionado durante la configuración. | N/A | n/a |
| **699** | | **X12 - Integración de SAP Business Technology Platform - BTP (anteriormente, SAP Cloud Platform) - Data Services Agent (BTPI-DS) (anteriormente, HCI-DS)** | | | | |
| **700** | | **Instalación y configuración** | | | | |
| 701 | TO_BTPIDS_1.1.01 | Instalar SAP BTPI - Data Service Agent | Servicios estándar | La instalación requiere una suscripción y/o inclusión existente o relevante como parte del contrato. | N/A | n/a |
| 702 | TO_BTPIDS_1.1.02 | Configuración: habilitar conexión saliente mediante el balanceador de cargas para conectar con BTPI | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 703 | TO_BTPIDS_1.1.03 | Configuración: establecer conexión a la cuenta en la nube del cliente | Servicios estándar | Necesita acceso al portal BTPI o el proveedor del servicio solicitará el archivo de configuración al cliente. Configuración realizada a nivel de SO. El proveedor verificará que el estado de agente sea verde en el portal BTPI. | N/A | n/a |
| 704 | TO_BTPIDS_1.1.04 | Configuración: pasos de preparación del backend de negocio para consumo de BTPI | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| **705** | | **Configuración del monitoreo** | | | | |
| 706 | TO_BTPIDS_1.2.01 | Configuración de monitoreo para disponibilidad a nivel de proceso – Nagios | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **707** | | **Gestión de datos y servicios de datos** | | | | |
| 708 | TO_BTPIDS_1.3.01 | Migrar o replicar datos entre almacenes de datos | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| **709** | | **X13 - SAP Fiori** | | | | |
| **710** | | **Instalación y configuración** | | | | |
| 711 | TO_FIORI_1.1.01 | Instalar paquetes específicos de la aplicación en sistemas SAP respectivos | Servicios estándar | Configuración inicial en sistema gestionado. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 712 | TO_FIORI_1.1.03 | Configuración: redirecciones de aplicaciones Fiori mediante Web Dispatcher | Servicios estándar | SSL es un requisito previo para esta tarea. El alcance durante el aprovisionamiento inicial incluye todos los sistemas definidos en el contrato inicial. Si se agregan más sistemas, se requiere una Solicitud de Modificación (CR) y pueden aplicarse cargos adicionales. Para los sistemas migrados a entornos para los que SAP es el Proveedor de Servicios, es responsabilidad del cliente configurar el Web Dispatcher para el sistema migrado; esta configuración se puede entregar a través de un servicio de incorporación y migración en la nube contratado por separado. | N/A | n/a |
| 713 | TO_FIORI_1.1.10_AE | Configuración: redirecciones de aplicaciones Fiori mediante Web Dispatcher (solicitudes adicionales) | Paquetes de servicios | Esfuerzos para solicitudes adicionales. Incluye configuración SSL y gestión de certificados y se limita a la activación técnica de rampa de lanzamiento SAP Fiori para clientes adicionales o productos que no sean solo SAP S/4HANA. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 714 | TO_FIORI_1.1.05 | Configuración: Web Dispatcher de HANA XS Engine | Paquetes de servicios | SSL es un requisito previo para esta tarea. El alcance durante el aprovisionamiento inicial incluye todos los sistemas definidos en el contrato inicial. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 715 | TO_FIORI_1.1.09 | Activación inicial de la rampa de lanzamiento Fiori, incluidas todas las configuraciones de conectividad necesarias | Servicios estándar | Incluye activación de rampa de lanzamiento SAP Fiori para un (1) cliente (cliente 100) por sistema SAP S/4HANA o SAP Global Trade Services para SAP S/4HANA (GTS E4G) para implementaciones Greenfield. Esto incluye la activación de aplicaciones SAP Fiori de muestra predefinidas para validar la activación de la rampa de lanzamiento SAP Fiori. Para sistemas migrados a entornos que usan a SAP como proveedor de servicios, es responsabilidad del cliente activar las aplicaciones SAP Fiori existentes y esto se realiza mediante un servicio de incorporación y migración en la nube contratado por separado. | N/A | n/a |
| 716 | TO_FIORI_1.1.06 | Volver a activar la rampa de lanzamiento Fiori, incluida la configuración de conectividad necesaria | Paquetes de servicios | Abarca la reactivación para SAP Enterprise Search y ajusta la configuración de conexión necesaria y la activación de la aplicación estándar. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 717 | TO_FIORI_1.1.07 | Configuración: aplicaciones de Fiori | Tareas excluidas | En algunos casos, el proveedor del servicio puede brindar soporte al cliente mediante el servicio de gestión de aplicaciones; sin embargo, debido a la gran variedad de escenarios posibles, este punto suele excluirse del servicio; los clientes deben solicitar asistencia mediante otros servicios SAP. | N/A | n/a |
| 718 | TO_FIORI_1.1.11_AE | Activar rampa de lanzamiento Fiori para aplicaciones Fiori estándar para clientes empresariales adicionales, implementaciones brownfield/de migración o productos SAP que no sean S/4HANA | Paquetes de servicios | Incluye catálogo Fiori de muestra, grupo Fiori de muestra y rol PFCG de muestra. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 719 | TO_FIORI_1.1.13 | Activar aplicaciones Fiori estándar basadas en roles empresariales de SAP | Paquetes de servicios | Abarca la activación de aplicaciones SAP Fiori estándar basadas en roles empresariales (plantillas) estándar de SAP, es decir, roles suministrados por SAP que siguen la convención para fijar nombres SAP_BR_<...>. Se puede seleccionar un máximo de cuatro roles empresariales estándar de SAP. Se puede definir un paquete para la activación. La activación solo se aplica a sistemas de prueba (trial/sandbox) y desarrollo. Los roles personalizados o las aplicaciones personalizadas no están incluidas en la activación. La activación de aplicaciones individuales no es posible. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| **720** | | **X15 - Web Dispatcher** | | | | |
| **721** | | **Operaciones del Web Dispatcher** | | | | |
| 722 | TO_WD_1.1.01 | Registrar/eliminar sistemas en Web Dispatcher y sus operaciones relacionadas con SSL | Servicios estándar | El alcance durante el aprovisionamiento inicial incluye todos los sistemas definidos en el contrato inicial. | N/A | n/a |
| 723 | TO_WD_1.1.02 | Definición de la gestión de memoria general | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 724 | TO_WD_1.1.03 | Definición del parámetro de seguridad general | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 725 | TO_WD_1.1.04 | Configuración general para Soporte SSL en el Archivo de parámetros o la Herramienta de mantenimiento de PSE en Admintool (gestión de solicitudes HTTPS) | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 726 | TO_WD_1.1.05 | Comunicación con el servidor de mensajes/servidor de aplicaciones mediante SSL | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 727 | TO_WD_1.1.06 | Modificar solicitudes HTTP | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 728 | TO_WD_1.1.07 | Configurar gestión de errores | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 729 | TO_WD_1.1.08 | Actualizar archivo de autenticación | Servicios estándar | | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 730 | TO_WD_1.1.09 | Cambios en el cliente 000 de los sistemas de backend relacionados con el Web Dispatcher (HTTPURLLOC) | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 731 | TO_WD_1.1.10 | Estrategia de registro y seguimiento | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 732 | TO_WD_1.1.11 | Política de cifrado (protocolos, conjuntos de cifrado, longitud de clave) | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 733 | TO_WD_1.1.12 | Cantidad de conexiones | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 734 | TO_WD_1.1.13 | Intercambio de metadatos mediante SSL | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 735 | TO_WD_1.1.14 | Definir rangos de puertos | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 736 | TO_WD_1.1.15 | Configuración del balanceador de cargas para el Web Dispatcher | Servicios estándar | El cliente debe proporcionar los detalles de configuración (reglas de enrutamiento, información de redireccionamiento, detalles del sistema backend, etc.). El proveedor del servicio actualizará el balanceador de cargas y el Web Dispatcher según corresponda. | N/A | n/a |
| 737 | TO_WD_1.1.16 | Cambios en el DNS para el servicio de Web Dispatcher | Tareas excluidas | No hay opciones para personalizar DNS. | N/A | n/a |
| 738 | TO_WD_1.1.17 | Actualizar versión Web Dispatcher en K8s (Kubernetes) | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 739 | TO_WD_1.1.18 | Reiniciar Web Dispatcher en K8s (Kubernetes) | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 740 | TO_WD_1.1.19 | Actualizar huso horario de Web Dispatcher en K8s (Kubernetes) | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 741 | TO_WD_1.1.20 | Actualizar el dimensionamiento (capacidad) para Web Dispatcher en K8s (Kubernetes) | Servicios opcionales | | N/A | n/a |
| 742 | TO_WD_1.1.21 | Agregar varios servidores back end para Web Dispatcher en K8s (Kubernetes) | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **743** | | **X16 - Balanceador de cargas** | | | | |
| **744** | | **Operación de balanceador de cargas** | | | | |
| 745 | TO_LRP_1.1.01 | Configurar instancia de balanceador de cargas | Servicios estándar | Solo para balanceadores de cargas existentes. No incluye el costo de balanceadores de cargas o infraestructura adicional, si es necesario. La configuración de balanceadores de cargas adicionales más allá del volumen contratado está sujeta a una Solicitud de Modificación. | N/A | n/a |
| 746 | TO_LRP_1.1.02 | Registrar/Eliminar sistemas en el equilibrador de carga | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 747 | TO_LRP_1.1.03 | Configurar la distribución de la carga en servidores de aplicaciones | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 748 | TO_LRP_1.1.04 | Proporcionar IP externa para escenarios con acceso a Internet | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 749 | TO_LRP_1.1.05 | Configurar descarga de SSL (cifrado) | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 750 | TO_LRP_1.1.07 | Realizar la gestión de DNS para el dominio del cliente | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 751 | TO_LRP_1.1.08 | Proporcionar el certificado X.509 para el dominio del cliente para habilitar SSL | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 752 | TO_LRP_1.1.08A | Habilitar el certificado X.509 para ALB en Amazon Web Services (AWS) con WebDispatcher y backends relacionados | Servicio adicional | Disponible solo para Amazon Web Services (AWS). Mutual Transport Layer Security (mTLS) amplía el protocolo TLS utilizado para proteger las comunicaciones de red. TLS se suele utilizar para establecer conexiones seguras a través de Internet, lo que garantiza la autenticación, la confidencialidad de los datos y la integridad. Sin embargo, en TLS tradicional, la autenticación es unilateral, donde el servidor se autentica ante el cliente y la identidad del cliente no se verifica. | N/A | n/a |
| 753 | TO_LRP_1.1.09 | Proporcionar el certificado X.509 para URL de SAP, por ejemplo, el dominio *.xxx.ondemand.com | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 754 | TO_LRP_1.1.10 | Instalar el certificado X.509 del cliente | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 755 | TO_LRP_1.1.11 | Configurar el Firewall de aplicaciones web | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 756 | TO_LRP_1.1.12 | Configurar la gestión de persistencia | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 757 | TO_LRP_1.1.14 | Configurar verificaciones de estado | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 758 | TO_LRP_1.1.15 | Configurar filtro de lista de elementos autorizados y no autorizados según URL/IP | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 759 | TO_LRP_1.1.16 | Configurar la función de la página de error | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 760 | TO_LRP_1.1.17 | Configurar conexiones de salida a Internet | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 761 | TO_LRP_1.1.18 | Habilitar el acceso desde el sistema gestionado hasta un dominio público/de internet | Servicios estándar | Admitido con el balanceador de cargas de salida. Utilizado para integrar a el sistema gestionado con otras nubes o servicios públicos del cliente, etc. | N/A | n/a |
| **762** | | **X17 - Soluciones OpenText** | | | | |
| **763** | | **Tareas comunes de SAP S/4HANA** | | | | |
| 764 | TO_OT_1.10.1 | Instalar el add-on de OpenText Cloud Edition | Servicios estándar | Incluye SAP Archiving and Document Access de OpenText (ADA), SAP Vendor Invoice Management (VIM) y SAP Extended Enterprise Content Management de OpenText (xECM). | N/A | n/a |
| 765 | TO_OT_1.10.2 | Activar/actualizar los nodos de ICF requeridos para habilitar/actualizar las aplicaciones | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 766 | TO_OT_1.10.3 | Activar/actualizar los servicios OData requeridos para habilitar/actualizar las aplicaciones | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **767** | | **Gestión de facturas de proveedores para las soluciones SAP (VIM)** | | | | |
| 768 | TO_OT_1.11.1 | Establecer/mantener una conexión segura con OpenText Core Capture para soluciones de SAP (IES Cloud)/OT2 | Servicios estándar | Crear y mantener las conexiones de S/4HANA SM59. Es necesario proporcionarle el ID de cliente y la contraseña secreta del Centro de administradores. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **769** | | **Extended Enterprise Content Management para soluciones SAP (xECM)** | | | | |
| 770 | TO_OT_1.12.1 | Establecer/mantener una conexión segura con OpenText Cloud (OTK) | Servicios estándar | Crear y mantener las conexiones de S/4HANA SM59, STRUST y "Crear conexiones HTTP" en la jerarquía IMG de xECM. | N/A | n/a |
| **771** | | **Archiving and Document Access para soluciones SAP (ADA)** | | | | |
| 772 | TO_OT_1.13.1 | Instalar pipelines de documento y conector de OpenText Core Archive | Servicios estándar | Solo instalación de la aplicación. | N/A | n/a |
| 773 | TO_OT_1.13.2 | Establecer/actualizar una conexión segura con OpenText Core Archive para soluciones de SAP (ADA Cloud)/OT2 | Servicios estándar | Configuración inicial y registro de arrendatario del cliente. | N/A | n/a |
| 774 | TO_OT_1.13.3 | Agregar/actualizar la conexión de sistemas de SAP S/4HANA | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 775 | TO_OT_1.13.7 | Actualizar la configuración del conector de Core Archive | Servicios estándar | La actividad incluye la sustitución/creación de certificados y clave privada. | N/A | n/a |
| 776 | TO_OT_1.13.8 | Administración de usuario | Paquetes de servicios | | Gestión funcional de aplicaciones | F1 |
| **777** | | **Gestión del ciclo de vida del software** | | | | |
| 778 | TO_OT_1.14.1 | Implementar actualizaciones específicas del cliente de la solución OT Core Archive gestionada (estos paquetes de software suelen no estar disponibles en SAP Service Marketplace) | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **779** | | **X17A - Extended Enterprise Content Management de OpenText (OT xECM)** | | | | |
| **780** | | **Instalación** | | | | |
| 781 | TO_OT_XECM_1.1.1 | Instalar componentes de OT xECM (servidor de contenido, servidor de archivo, AppWorks, servidor OTDS y repositorio de base de datos) | Servicios estándar | Servidor de contenido, servidor de archivo, AppWorks, servidor OTDS y repositorio de base de datos. | N/A | n/a |
| 782 | TO_OT_XECM_1.1.2 | Instalar add-ons de NetWeaver de ABAP de OT xECM | Servicios estándar | Instalar add-on de OT Fiori, OT ADA y OT xECM en el sistema S/4HANA. | N/A | n/a |
| 783 | TO_OT_XECM_1.1.3 | Instalar implementación adicional de servidor de aplicación OT xECM para HA | Servicios estándar | Puede requerir una Solicitud de Modificación (CR) para la opción HA. | N/A | n/a |
| **784** | | **Instalación y configuración** | | | | |
| 785 | TO_OT_XECM_1.2.1 | Configuración posterior a la instalación | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 786 | TO_OT_XECM_1.2.2 | Monitoreo | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 787 | TO_OT_XECM_1.2.3 | Configuración de aplicación | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 788 | TO_OT_XECM_1.2.4 | Archivo de datos | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 789 | TO_OT_XECM_1.2.5 | Integración y conectividad de S/4HANA | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 790 | TO_OT_XECM_1.2.7 | SSO con Windows AD | Tareas excluidas | El Cliente puede contratar otros servicios de SAP relacionados con soluciones SSO para el entorno en la nube. | N/A | n/a |
| **791** | | **X18 - SAP Information Steward** | | | | |
| **792** | | **Operaciones** | | | | |
| 793 | TO_IS_1.1.02 | Agregar servidores de tareas de IS adicionales para equilibrar cargas en una infraestructura existente. | Servicios estándar | Agregue más servidores a una infraestructura existente. Se necesita una Solicitud de Modificación (CR) si se debe implementar una infraestructura adicional. | N/A | n/a |
| 794 | TO_IS_1.1.13 | Agregar servidores de tareas de IS adicionales para equilibrar cargas en una infraestructura nueva. | Servicios opcionales | Agregar servidores adicionales en una infraestructura nueva. Se necesita una Solicitud de Modificación (CR). | N/A | n/a |
| 795 | TO_IS_1.1.03 | Gestión de usuarios y accesos | Paquetes de servicios | | Gestión de usuarios,CAS para Cloud ERP Private | S2,C1 |
| 796 | TO_IS_1.1.08 | Copia de seguridad del sistema de archivos y repositorios de IS | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 797 | TO_IS_1.1.09 | Monitoreo de servicios y servidor de tareas de IS | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **798** | | **X21 - SAP Identity Management (IDM)** | | | | |
| **799** | | **Configuración** | | | | |
| 800 | TO_IDM_1.0.01 | Asistir al cliente con tareas relacionadas con IDM que requieren acceso al sistema operativo | Servicios estándar | | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 801 | TO_IDM_1.0.02 | Instalar despachadores de IDM como parte de la instalación inicial del entorno en la nube | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 802 | TO_IDM_1.0.03 | Conectar la IU de IDM al sistema IDM | Servicios estándar | La configuración SSL no está cubierta en esta tarea. | N/A | n/a |
| **803** | | **X29 - SAP TREX** | | | | |
| **804** | | **Operaciones TREX** | | | | |
| 805 | TO_TREX_1.1.14 | Configuración luego de la instalación y conexión TREX con una aplicación (Java o ABAP) | Servicios estándar | Esto incluye actividades de configuración luego de la instalación y conexión entre TREX y una aplicación (Java o ABAP), como se detalla en la documentación oficial del producto (help.sap.com). | N/A | n/a |
| 806 | TO_TREX_1.1.15 | Administrar índices TREX | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 807 | TO_TREX_1.1.16 | Administrar taxonomías | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| **808** | | **X31 - SAP Solution Manager** | | | | |
| **809** | | **Instalación y configuración** | | | | |
| 810 | TO_SOLM_1.1.01 | Instalación y configuración de ITSM en SAP Solution Manager | Paquetes de servicios | | Gestión de aplicaciones ,CAS para Cloud ERP Private | F1,C1 |
| 811 | BASIC_1.8.07 | Configuración de la supervisión: Instalación del agente de Solution Manager Diagnostics (SMD) e integración con el sistema Solution Manager del Cliente para los sistemas de las fases En productivo y Creación. | Servicios estándar | Integre el agente de Solution Manager Diagnostics (SMD) recién instalado en un sistema SAP Solution Manager propiedad del cliente que se opera en la nube. Nota: esto es diferente del sistema SAP Solution Manager central propiedad del proveedor de servicios. | N/A | n/a |
| 812 | BASIC_1.8.18 | Configurar función de monitoreo en el sistema Solution Manager del cliente que se encuentra en la nube: configurar función de monitoreo dentro del sistema SAP Solution Manager del cliente | Paquetes de servicios | El costo del servicio se calcula por servidor; el monitoreo se configura solamente utilizando plantillas estándar de SAP Solution Manager, sin incluir configuraciones específicas del cliente ni ajustes. | Monitoreo de Aplicación del Cliente | M2 |
| 813 | BASIC_1.8.26 | Configurar Solution Manager: panel estándar de Focused Insights | Paquetes de servicios | No se incluyen configuraciones ni ajustes específicos del cliente. | Operaciones de aplicación,Monitoreo de Aplicación del Cliente,CAS para Cloud ERP Private | A1,M2,C1 |
| **814** | | **X33 - SAP Test Data Migration Server (TDMS)** | | | | |
| **815** | | **Instalación y configuración** | | | | |
| 816 | TO_TDMS_1.1.01 | Configuración del sistema de monitoreo (servidor TDMS) y configuración del sistema receptor (servidor objetivo) | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 817 | TO_TDMS_1.1.02 | Aplicación de parches a los sistemas remitentes (sistemas de origen) | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 818 | TO_TDMS_1.1.03 | Configuración inicial TDS, creación de cliente, configuración de conexiones RFC, configuración de autorizaciones, creación de shell | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 819 | TO_TDMS_1.1.04 | Con modelador BPL, configurar datos de codificación y personalización | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| **820** | | **X34 - SAP PowerDesigner** | | | | |
| **821** | | **Configuración operativa** | | | | |
| 822 | TO_PWR_1.1.01 | Instalar componentes (Portal, Repo, Proxy) | Servicios estándar | Instalar y configurar el repositorio de SAP PowerDesigner, incluido cualquier paquete de soporte y actualizaciones de parches. La base de datos de SAP ASE se configurará como un servidor de repositorio. Instalar y configurar el servidor Apache Tomcat en el servidor del portal para el acceso web remoto. Instalar y configurar el servidor de administración de SAP PowerDesigner como servidor de pruebas para la implementación inicial. Exportar/importar los archivos de aplicación web de SAP PowerDesigner al servidor del portal. | N/A | n/a |
| 823 | TO_PWR_1.1.02 | Instalar proxy | Servicios estándar | Instalar y configurar el servidor de proxy de SAP PowerDesigner: se instalará en el mismo servidor como servidor de administrador de SAP PowerDesigner. Este es un componente opcional. | N/A | n/a |
| 824 | TO_PWR_1.1.03 | Instalación y configuración | Servicios estándar | Instalar y configurar controladores ODBC para SAP HANA como fuente de datos. La configuración de fuentes de datos adicionales supondrá un costo por servicio extra. Configurar autenticación del portal y servidores de repositorio. Configuración de autorización: brindar usuarios y funciones específicas para el portal de SAP PowerDesigner y el acceso al repositorio. | N/A | n/a |
| 825 | TO_PWR_1.1.04 | Configuración de SSL/TLS: configuración del portal | Servicios estándar | Establecer comunicación segura mediante configuración de SSL/TLS. | N/A | n/a |
| 826 | TO_PWR_1.1.05 | Single Sign-On (SSO) con Windows Active Directory | Tareas excluidas | El Cliente puede contratar otros servicios de SAP relacionados con soluciones SSO para el entorno en la nube. | N/A | n/a |
| **827** | | **X36 - SAP Billing and Revenue Innovation Management** | | | | |
| **828** | | **Operaciones generales** | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 829 | TO_BRIM_CC_1.0.01 | Gestionar (desbloquear/restablecer) usuario administrador | Servicios estándar | Administración del “usuario administrador” para las aplicaciones SAP Convergent Charging y SAP Convergent Mediation de Digital Route. | N/A | n/a |
| **830** | | **SAP Convergent Charging** | | | | |
| 831 | TO_BRIM_CC_1.1.01 | Instalar la base de datos de SAP Convergent Charging | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 832 | TO_BRIM_CC_1.1.02 | Instalar el servidor central de SAP Convergent Charging | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 833 | TO_BRIM_CC_1.1.03 | Pasos tras la instalación: instalación de cockpit de Convergent Charging y herramienta central | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **834** | | **Operaciones** | | | | |
| 835 | TO_BRIM_CC_1.2.01 | Iniciar/detener el sistema | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 836 | TO_BRIM_CC_1.2.02 | Aplicar actualizaciones | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 837 | TO_BRIM_CC_1.2.03 | Upgrade de versión | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 838 | TO_BRIM_CC_1.2.04 | Monitoreo | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 839 | TO_BRIM_CC_1.2.05 | Establecer y activar parámetros técnicos estándar con reinicio | Servicios estándar | Si se requiere según la nota SAP, el equipo de soporte del producto o por un problema prioritario. | N/A | n/a |
| 840 | TO_BRIM_CC_1.2.06 | Configuraciones de parámetros adicionales | Servicios estándar | Acceso al SO requerido. La asistencia se puede solicitar a través de la tarea BASIC_1.1.14. | N/A | n/a |
| 841 | TO_BRIM_CC_1.2.07 | Instalación de instancia adicional | Servicio adicional | | N/A | n/a |
| 842 | TO_BRIM_CC_1.2.08 | Actualización del sistema | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 843 | TO_BRIM_CC_1.2.09 | Configurar transportes | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 844 | TO_BRIM_CC_1.2.10 | Activar servicio SSL | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 845 | TO_BRIM_CC_1.2.11 | Actualización de parámetros | Servicios estándar | | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **846** | | **SAP Convergent Mediation de DigitalRoute** | | | | |
| 847 | TO_BRIM_CM_1.1.01 | Instalar la base de datos de SAP Convergent Mediation | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 848 | TO_BRIM_CM_1.1.02 | Instalar configuración de SAP Convergent Mediation Control Zone y Execution Zone | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 849 | TO_BRIM_CM_1.1.03 | Pasos después de la instalación | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 850 | TO_BRIM_CM_1.1.04 | Instalar la configuración de Execution Control Standalone (ECSA) de SAP Convergent Mediation | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **851** | | **Operaciones** | | | | |
| 852 | TO_BRIM_CM_1.2.01 | Procedimientos de recuperación ante desastres y pruebas para el reprocesamiento de eventos | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 853 | TO_BRIM_CM_1.2.02 | Eliminación de archivos recopilados luego del lote de punto de control | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 854 | TO_BRIM_CM_1.2.03 | Enviar registros de datos del servidor sFTP del cliente al servidor sFTP del entorno en la nube | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 855 | TO_BRIM_CM_1.2.04 | Iniciar/detener el sistema | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 856 | TO_BRIM_CM_1.2.05 | Iniciar/detener instancia de Pico específica | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 857 | TO_BRIM_CM_1.2.06 | Monitoreo | Servicios estándar | Solo monitoreo de disponibilidad. | N/A | n/a |
| 858 | TO_BRIM_CM_1.2.07 | Establecer y activar parámetros técnicos estándar con reinicio | Servicios estándar | Si se requiere según la nota SAP, el equipo de soporte del producto o por un problema prioritario. | N/A | n/a |
| 859 | TO_BRIM_CM_1.2.08 | Configuraciones de parámetros adicionales | Servicios estándar | Acceso al SO requerido. La asistencia se puede solicitar a través de la tarea BASIC_1.1.14. | N/A | n/a |
| 860 | TO_BRIM_CM_1.2.09 | Instalar, agregar y actualizar instancias de Pico | Servicio adicional | | N/A | n/a |
| 861 | TO_BRIM_CM_1.2.10 | Importar/exportar configuración de flujos de trabajo | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 862 | TO_BRIM_CM_1.2.11 | Actualizar archivos de referencia externa | Servicios estándar | | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 863 | TO_BRIM_CM_1.2.12 | Instalar licencia | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 864 | TO_BRIM_CM_1.2.13 | Actualización del sistema | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 865 | TO_BRIM_CM_1.2.15 | Instalar certificado de CA firmado en CM | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 866 | TO_BRIM_CM_1.2.16 | Configurar servicio OAuth2 | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **867** | | **X37 - SAP Manufacturing Integration and Intelligence** | | | | |
| **868** | | **Implementación y configuración** | | | | |
| 869 | TO_MII_1.1.01 | Configurar Plant Connectivity (Pco) para la funcionalidad de SAP Overall Equipment Effectiveness (OEE) | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 870 | TO_MII_1.1.02 | Instalar usuario ALE | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 871 | TO_MII_1.1.03 | Establecer conexión de ALE al sistema ERP del cliente | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 872 | TO_MII_1.1.04 | Ejecutar la plantilla de CTC para SAP Overall Equipment Effectiveness (OEE) Management: SAP NetWeaver | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 873 | TO_MII_1.1.05 | Ejecutar la plantilla de CTC para SAP Overall Equipment Effectiveness (OEE) Management: interfaces de integración | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 874 | TO_MII_1.1.06 | Configurar SAP Overall Equipment Effectiveness Management | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 875 | TO_MII_1.1.07 | Crear usuarios de XMII y realizar la asignación de roles | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| **876** | | **X38 - SAP Manufacturing Execution** | | | | |
| **877** | | **Configuración operativa** | | | | |
| 878 | TO_ME_1.1.01 | Ejecutar la plantilla CTC para la configuración del motor de SAP NetWeaver | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 879 | TO_ME_1.1.02 | Ejecutar la plantilla CTC para la configuración de las bases de datos de SAP | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 880 | TO_ME_1.1.03 | Ejecutar la plantilla CTC para la configuración de SAP ME | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 881 | TO_ME_1.1.04 | Ejecutar los scripts de SAP ME | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 882 | TO_ME_1.1.05 | Realizar la integración de SAP ME y ERP | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 883 | TO_ME_1.1.06 | Instalar Adobe Document Services | Servicios opcionales | | N/A | n/a |
| **884** | | **X41 - SAP Analytics Cloud** | | | | |
| **885** | | **Arrendatario de SAP Analytics Cloud** | | | | |
| 886 | TO_SAC_1.1.01 | Establecer una conexión entre SAP Analytics Cloud y el sistema gestionado | Servicios estándar | | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 887 | TO_SAC_1.1.02 | Configurar la comunicación de Single Sign-On (SSO) con la propagación de principios de SAP Analytics Cloud a SAP S/4HANA | Tareas excluidas | El Cliente puede contratar otros servicios de SAP relacionados con soluciones SSO para el entorno en la nube. | N/A | n/a |
| 888 | TO_SAC_1.1.03 | Crear o cambiar usuario/roles o SAP como proveedor de identidades | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| **889** | | **Agente de SAP Analytics Cloud** | | | | |
| 890 | TO_SAC_1.2.01 | Instalar agente de SAP Analytics Cloud | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 891 | TO_SAC_1.2.02 | Configurar el agente de SAP Analytics: conector de Cloud | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 892 | TO_SAC_1.2.02A | Configurar SAP Analytics: conector Java | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 893 | TO_SAC_1.2.03 | Configurar SAP Analytics Cloud con conexiones que requieran un agente de SAP Analytics como SAP S/4HANA, ERP | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| **894** | | **Tareas de SAP S/4HANA para SAP Analytics Cloud** | | | | |
| 895 | TO_SAC_1.3.01 | Configurar STRUST para ajustes de SSL | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 896 | TO_SAC_1.3.03 | Habilitar INA para Analytics Cloud | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 897 | TO_SAC_1.3.04 | Activar CORS Analytics Cloud y editar la lista de elementos autorizados | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| **898** | | **X42 - SAP Business Technology Platform (anteriormente, SAP Cloud Platform)** | | | | |
| **899** | | **Cuenta global y subcuentas** | | | | |
| 900 | TO_BTP_1.1.02 | Crear o cambiar derechos en la cuenta global | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,Operaciones centrales de SAP BTP,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Integration Suite | A1,A3,C1,C3 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 901 | TO_BTP_1.1.06 | Gestionar certificados (emitir, importar, exportar) | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,Operaciones centrales de SAP BTP,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Integration Suite | A1,A3,C1,C3 |
| 902 | TO_BTP_1.1.07 | Crear o cambiar configuración de dominios personalizados de la aplicación | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,Operaciones centrales de SAP BTP,CAS para Cloud ERP Private,CAS para SAP Integration Suite | A1,A3,C1,C3 |
| 903 | TO_BTP_1.1.08_PCE | Crear subcuentas relacionadas con el sistema S/4 PCE para paquete inicial de BTP | Servicios estándar | Limitado a uno (1) para nivel no productivo y uno (1) para nivel productivo. Incluye la habilitación de Cloud Foundry, la creación de espacios predeterminados y la activación de servicios centrales. | N/A | n/a |
| 904 | TO_BTP_1.1.09_PCE | Suscripción a la aplicación y configuración de la subcuenta para integrar y establecer la conectividad con S/4 HANA PCE | Servicios estándar | Ejemplo: actividades relacionadas con la subcuenta del transportista de LBN, expedidor de LBN. | N/A | n/a |
| **905** | | **Proveedor de identidades** | | | | |
| 906 | TO_BTP_1.2.01 | Configurar ajustes del proveedor local | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 907 | TO_BTP_1.2.02 | Configurar relaciones de confianza y ajustes de federación para los proveedores de identidades externos (por ejemplo, Microsoft u Okta) | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 908 | TO_BTP_1.2.03 | Configurar relaciones de confianza y ajustes de federación para el arrendatario de SAP Identity Authentication | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 909 | TO_BTP_1.2.04 | Configurar la propagación de principios de Business Technology Platform, conector de SAP Cloud y SAP S/4HANA | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 910 | TO_BTP_1.2.05 | Activar CERTRULE para certificados basados en clientes | Paquetes de servicios | Si se debe utilizar un sistema SAP S/4HANA existente para la integración. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 911 | TO_BTP_1.2.06 | Migración de usuarios al arrendatario de Business Technology Platform Identity Authentication | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| **912** | | **Tareas de SAP S/4HANA para SAP Business Technology Platform (anteriormente, SAP Cloud Platform)** | | | | |
| 913 | TO_BTP_1.3.02 | Activar los nodos de ICF requeridos para habilitar las aplicaciones de muestra | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 914 | TO_BTP_1.3.03 | Activar los servicios OData requeridos para habilitar las aplicaciones de muestra | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 915 | TO_BTP_1.3.04 | Habilitación de búsqueda empresarial (ESH) | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 916 | TO_BTP_1.3.05 | Crear roles de autorización en el sistema de backend para el procesamiento de OData | Paquetes de servicios | Para aplicaciones de muestra relevantes. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 917 | TO_BTP_1.3.06 | Activar el contenido integrado de BW para las aplicaciones analíticas de Fiori | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 918 | TO_BTP_1.3.07 | Habilitar INA para las aplicaciones analíticas de SAP Fiori | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| **919** | | **Portal** | | | | |
| 920 | TO_BTP_1.4.01 | Crear o cambiar sitios de rampa de lanzamiento SAP Fiori (directorio del sitio y configuración del sitio) | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 921 | TO_BTP_1.4.02 | Crear o cambiar roles | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 922 | TO_BTP_1.4.03 | Crear o cambiar grupos, incluida la asignación de roles | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 923 | TO_BTP_1.4.04 | Crear o cambiar catálogos, incluida la asignación de roles | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 924 | TO_BTP_1.4.05 | Activar aplicaciones de muestra de SAP Fiori y realizar la configuración de conectividad requerida | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| **925** | | **Integration Suite** | | | | |
| 926 | TO_BTP_1.5.01 | Ejecución de prueba para cada actualización de la integración de SAP Business Technology Platform - BTP (anteriormente, SAP Cloud Platform) | Paquetes de servicios | Realizar la ejecución automatizada de scripts de prueba de regresión cada vez que se realiza una actualización de SAP Cloud Platform. | Prueba de integración en la nube,CAS para SAP Integration Suite | T2,C3 |
| 927 | TO_BTP_1.5.02 | Crear scripts de automatización de pruebas para SAP Business Technology Platform (anteriormente, SAP Cloud Platform) | Paquetes de servicios | Crear scripts de prueba automatizados basados en flujos de integración del cliente con mensajes de entrada y salida de muestra. | Prueba de integración en la nube,CAS para SAP Integration Suite | T2,C3 |
| 928 | TO_BTP_1.5.03 | Aplicación de cambios (modificación de script de automatización de prueba) | Paquetes de servicios | Realizar las modificaciones de scripts de automatización de pruebas. | Prueba de integración en la nube,CAS para SAP Integration Suite | T2,C3 |
| **929** | | **Enlace privado SAP BTP para Azure** | | | | |
| 930 | TO_BTP_1.6.01 | Crear el servicio de enlace privado de Azure y comparta el "ResourceID" con el cliente. | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 931 | TO_BTP_1.6.02 | Pasos en BTP para configurar el servicio de enlace privado BTP | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 932 | TO_BTP_1.6.03 | Aprobación de la conexión por parte de SM en Azure Portal: en un plazo de 24 horas. | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **933** | | **X43 - SAP Forms de Adobe (Adobe Document Services/ADS)** | **SAP Cloud Connector y SAP Business Technology Platform - BTP (anteriormente, SAP Cloud Platform) son requisitos previos.** | | | |
| **934** | | **Instalación y configuración** | | | | |
| 935 | TO_ADS_1.1.02 | Migración de datos de ADS on-premise a ADS en BTP (cuenta de cliente) | Paquetes de servicios | Aplicable si SAP Forms de Adobe (Adobe Document Services/ADS) está configurado en una cuenta de BTP propiedad de un cliente. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 936 | TO_ADS_1.1.02A | Migración de datos de ADS on-premise a ADS en BTP (cuenta de SAP) | Servicios estándar | Aplicable a los contratos firmados antes del 15 de julio de 2024. Solo es aplicable cuando SAP Forms de Adobe (Adobe Document Services/ADS) está configurado en la cuenta global de BTP propiedad de SAP | N/A | n/a |
| 937 | TO_ADS_1.1.03 | Configurar fuentes e información de impresión mediante archivos XCI y XDC (cuenta de cliente) | Paquetes de servicios | Aplicable si SAP Forms de Adobe (Adobe Document Services/ADS) está configurado en una cuenta de BTP propiedad de un cliente. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 938 | TO_ADS_1.1.03A | Configurar fuentes e información de impresión mediante archivos XCI y XDC (cuenta de SAP) | Servicios estándar | Aplicable a los contratos firmados antes del 15 de julio de 2024. Solo es aplicable cuando SAP Forms de Adobe (Adobe Document Services/ADS) está configurado en la cuenta global de BTP propiedad de SAP | N/A | n/a |
| 939 | TO_ADS_1.1.04 | Configurar la seguridad del documento (cuenta de cliente) | Paquetes de servicios | Aplicable si SAP Forms de Adobe (Adobe Document Services/ADS) está configurado en una cuenta de BTP propiedad de un cliente. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 940 | TO_ADS_1.1.04A | Configurar la seguridad de documentos (cuenta de SAP) | Servicios estándar | Aplicable a los contratos firmados antes del 15 de julio de 2024. Solo es aplicable cuando SAP Forms de Adobe (Adobe Document Services/ADS) está configurado en la cuenta global de BTP propiedad de SAP | N/A | n/a |
| 941 | TO_ADS_1.1.05 | Configurar perfiles de tarea: cuenta de cliente | Paquetes de servicios | Aplicable si SAP Forms de Adobe (Adobe Document Services/ADS) está configurado en una cuenta de BTP propiedad de un cliente. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 942 | TO_ADS_1.1.05A | Configurar perfiles de tarea (cuenta de SAP) | Servicios estándar | Aplicable a los contratos firmados antes del 15 de julio de 2024. Solo es aplicable cuando SAP Forms de Adobe (Adobe Document Services/ADS) está configurado en la cuenta global de BTP propiedad de SAP | N/A | n/a |
| 943 | TO_ADS_1.1.06 | Activación integral del servicio SAP BTP SAP Forms de Adobe para sistemas S/4HANA: solo cuenta BTP gestionada por SAP | Servicios estándar | Aplicable a los contratos firmados antes del 15 de julio de 2024. Activación de SAP Forms de Adobe (Adobe Document Services/ADS), incluidas todas las subactividades y subpasos: crear y configurar un destino RFC para SAP Forms de Adobe en AS ABAP, configurar servicio ICF para activar comunicación HTTP con SAP Forms de Adobe, crear usuario de servicio ADS_AGENT Solo aplicable cuando SAP Forms de Adobe (Adobe Document Services/ADS) está configurado en una cuenta de BTP global propiedad de SAP | N/A | n/a |
| 944 | TO_ADS_1.1.07 | Activación integral del servicio SAP BTP SAP Forms de Adobe para sistemas basados en NetWeaver utilizando la cuenta global BTP propiedad del cliente | Paquetes de servicios | Activación de SAP Forms de Adobe (Adobe Document Services/ADS), incluidas todas las subactividades y subpasos: crear y configurar un destino RFC para SAP Forms de Adobe en AS ABAP, configurar servicio ICF para activar comunicación HTTP con SAP Forms de Adobe, crear usuario de servicio ADS_AGENT El cliente debe proporcionar las credenciales para la cuenta global/subcuenta de BTP que se va a utilizar. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| **945** | | **X44 - SAP Enterprise Threat Detection (ETD)** | | | | |
| **946** | | **Fase de creación** | | | | |
| 947 | TO_ETD_1.1.01 | Instalación de ETD en SAP HANA | Servicios estándar | Crear arrendatario de SAP HANA específico para ETD. Importar nueva unidad de entrega ETD en HANA. Importar paquete de contenido ETD. Activar jobs de fondo ETD obligatorios. | N/A | n/a |
| 948 | TO_ETD_1.1.02 | Instalar y configurar la solución de streaming ETD | Servicios estándar | Inicializar rampa de lanzamiento ETD; instalar y configurar aplicaciones de streaming ETD, incluidas Apache Kafka y Zookeeper; configuración inicial de certificados de streaming ETD. | N/A | n/a |
| 949 | TO_ETD_1.1.03 | Configurar logs de aprovisionamiento de un sistema fuente basado en ABAP/JAVA de SAP NetWeaver | Paquetes de servicios | Excluye la implementación de requisitos previos para notas SAP. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 950 | TO_ETD_1.1.04 | Habilitar sistemas fuente no basados en Netweaver compatibles con ETD de SAP ECS: fase de creación | Servicios estándar | Previsto para: SAP HANA (alojado en ECS), SAP Cloud Connector (alojado en ECS), Cuentas de BTP (NEO, CF); S/4HANA Public, SAP Commerce, SAP Sales Cloud, SAP Service Cloud y SAP Analytic Cloud. El cliente debe proporcionar las URL, los usuarios técnicos y las credenciales para los sistemas fuente. | N/A | n/a |
| 951 | TO_ETD_1.1.06 | Configurar logs de aprovisionamiento de otros sistemas fuente que incluyan al SO | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 952 | TO_ETD_1.1.07 | Activar jobs de fondo ETD obligatorios | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 953 | TO_ETD_1.1.08 | Cifrar conexión SSL entre los sistemas fuente ETD (ABAP/HANA/JAVA) y streaming ETD | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 954 | TO_ETD_1.1.09 | Establecer los tiempos de retención acordados inicialmente (Kafka, almacenamiento en frío, almacenamiento principal e intermedio de HANA) cuando corresponda. | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 955 | TO_ETD_1.1.10 | Instalar y configurar ETD LogCollector: independiente | Servicios estándar | Se utiliza cuando ETD Streaming está alojado por SAP Business Transformation Platform y los sistemas fuente están alojados en Enterprise Cloud Services. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 956 | TO_ETD_1.1.11 | Configurar sistemas fuente basados en SAP ECS NetWeaver para enviar logs a ETD LogCollector - independiente | Paquetes de servicios | Los logs se reenvían a ETD Streaming en SAP Business Transformation Platform. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| **957** | | **Fase de ejecución** | | | | |
| 958 | TO_ETD_1.2.01 | Programar/ajustar jobs de fondo individuales de HANA ETD | Paquetes de servicios | Activar tareas de fondo ETD opcionales. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 959 | TO_ETD_1.2.02 | Ajustar el envío de sistemas fuente ABAP individuales para programar jobs (frecuencia, tipo de logs) | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 960 | TO_ETD_1.2.03 | Importar paquetes de contenido ETD nuevos | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 961 | TO_ETD_1.2.04 | Definir áreas de nombres y ubicaciones ETD | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 962 | TO_ETD_1.2.06 | Supervisión de seguridad para alertas creadas en ETD | Paquetes de servicios | Realizar supervisión de seguridad de ETD para los patrones acordados para los logs del sistema del cliente. | Enterprise Threat Detection,Enterprise Threat Detection | S9,S9 |
| 963 | TO_ETD_1.2.07 | Análisis mejorados | Paquetes de servicios | Ejecutar la búsqueda proactiva de amenazas y analizar sospechas específicas. | Enterprise Threat Detection,Enterprise Threat Detection | S9,S9 |
| 964 | TO_ETD_1.2.08 | Adaptación de contenido | Paquetes de servicios | Crear/actualizar e implementar un patrón nuevo/actualizado y acordado. | Enterprise Threat Detection,Enterprise Threat Detection | S9,S9 |
| 965 | TO_ETD_1.2.09 | Realizar upgrade de ETD en SAP HANA | Servicios estándar | Importar nueva unidad de entrega ETD en HANA. | N/A | n/a |
| 966 | TO_ETD_1.2.10 | Reactivar/reconectar el sistema fuente ABAP/Java | Paquetes de servicios | Reconectar los sistemas fuente ABAP/Java después de los upgrades/migraciones del sistema fuente. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |
| 967 | TO_ETD_1.2.12 | Actualizar streaming ETD | Servicios estándar | Mejorar streaming ETD, incluidas Apache Kafka y Zookeeper. | N/A | n/a |
| 968 | TO_ETD_1.2.13 | Supervisar jobs de fondo obligatorios de HANA XS ETD | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 969 | TO_ETD_1.2.14 | Supervisar jobs de fondo personalizados y opcionales de HANA XS ETD | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 970 | TO_ETD_1.2.15 | Renovar y supervisar el certificado de streaming ETD cuando haya caducado | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 971 | TO_ETD_1.2.17 | Renovar certificados caducados para la conexión SSL cifrada entre los sistemas fuente ETD (ABAP/HANA/JAVA) y streaming ETD | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 972 | TO_ETD_1.2.19 | Configurar sistemas fuente no basados en Netweaver compatibles con ETD de SAP ECS: fase de ejecución | Servicio adicional | Hay configuraciones adicionales disponibles como servicio facturable. Cada solicitud de servicio está limitada entre uno (1) y un total de diez (10) sistemas fuente que se añadirán o eliminarán para cualquier tipo de fuente. Previsto para: SAP HANA (alojado en ECS), SAP Cloud Connector (alojado en ECS), Cuentas de BTP (NEO, CF, S/4HANA Public, SAP Commerce, SAP Sales Cloud Y SAP Service Cloud. El cliente debe proporcionar las URL, los usuarios técnicos y las credenciales para los sistemas fuente | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 973 | TO_ETD_1.2.20 | Modificar el almacenamiento principal (RAM) de HANA o la retención intermedia (NSE) | Tareas excluidas | Nota: la modificación de la retención afecta directamente al tamaño de la memoria/almacenamiento de HANA/NSE y requiere una Solicitud de Modificación (CR) para procesarla. | N/A | n/a |
| 974 | TO_ETD_1.2.21 | Actualizar LogCollector ETD - independiente | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **975** | | **X45 - Conector de Zscaler ZPA** | | | | |
| **976** | | **Implementación y configuración** | | | | |
| 977 | TO_ZPA_1.1.01 | Instalar ZPA Connector y los paquetes del SO necesarios | Servicios opcionales | | N/A | n/a |
| 978 | TO_ZPA_1.1.02 | Configurar Conector de ZPA | Servicios opcionales | | N/A | n/a |
| 979 | TO_ZPA_1.1.03 | Autorizar direcciones IP de conector ZPA en equilibrador de cargas | Servicios opcionales | | N/A | n/a |
| 980 | TO_ZPA_1.1.04 | Configurar el conector en ZPA Admin Console | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 981 | TO_ZPA_1.1.05 | Proporcionar claves de aprovisionamiento de conector de ZPA | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 982 | TO_ZPA_1.1.06 | Instalar el software del cliente | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 983 | TO_ZPA_1.1.07 | Soporte de usuario final y cliente | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 984 | TO_ZPA_1.1.08 | Determinación de la cantidad de conectores necesarios | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 985 | TO_ZPA_1.1.09 | Integración con IDP del cliente (SAML) | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 986 | TO_ZPA_1.1.10 | Instalar claves de aprovisionamiento | Servicios opcionales | | N/A | n/a |
| **987** | | **X46 - SAP Omnichannel Banking (OCB)** | | | | |
| **988** | | **Implementación y configuración** | | | | |
| 989 | TO_OCB_1.1.01 | Instalar Tomcat | Servicios opcionales | | N/A | n/a |
| 990 | TO_OCB_1.1.02 | Instalar software de OCB Retail Banking o Business Banking (digital) | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 991 | TO_OCB_1.1.03 | Implementar Business Central y Platform con archivos WAR personalizados | Tareas excluidas | El proveedor realiza la tarea para el cliente en archivos WAR del producto SAP y archivos WAR personalizados proporcionados por el cliente. | N/A | n/a |
| 992 | TO_OCB_1.1.04 | Desarrollar archivos WAR | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| **993** | | **X48 - RunMyJobs de Redwood** | | | | |
| **994** | | **Instalación y configuración** | | | | |
| 995 | TO_RMJ_1.1.01 | Instalar agente de plataforma Redwood y configurarlo como gateway seguro | Servicios estándar | Instalación y configuración del agente de gateway seguro en máquinas virtuales dedicadas. No se permite la instalación del agentes de gateway seguro en servidores que operan sistemas gestionados. | N/A | n/a |
| 996 | TO_RMJ_1.1.01A | Instalar agente de plataforma de SO Redwood (excluida la funcionalidad de gateway seguro) | Servicio adicional | Instalación y configuración del agente de plataforma del SO en la máquina virtual del servidor de la aplicación SAP. Se supone que este agente no se debe utilizar como gateway seguro. | N/A | n/a |
| 997 | TO_RMJ_1.1.02 | Supervisar agente de plataforma RunMyJobs | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 998 | TO_RMJ_1.1.03 | Reiniciar agente de plataforma RunMyJobs | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 999 | TO_RMJ_1.1.04 | Programación de tareas | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 1000 | TO_RMJ_1.1.05 | Diseño manual e implementación de definiciones de procesos | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 1001 | TO_RMJ_1.1.06 | Integrar sistema SAP en RunMyJobs Cloud de Redwood | Paquetes de servicios | Conectar cliente empresarial con arrendatario del cliente. El cliente debe proporcionar el usuario técnico para la comunicación. | Gestión avanzada de tareas | M3 |
| 1002 | TO_RMJ_1.1.07 | Integrar sistema SAP en la solución Redwood | Paquetes de servicios | Conectar cliente empresarial con arrendatario del cliente. El cliente debe proporcionar el usuario técnico para la comunicación. | Gestión avanzada de tareas | M3 |
| 1003 | TO_RMJ_1.1.08 | Importar objetos SAP a la solución Redwood | Paquetes de servicios | Por ejemplo, la ejecución de cualquier definición de proceso predefinida que empiece por SAP_[BW_\|MA_\|PI_]Import*). El cliente debe proporcionar los objetos fuente y el almacén relevantes en Redwood. | Gestión avanzada de tareas,CAS para Business Data Cloud | M3,C2 |
| 1004 | TO_RMJ_1.1.09 | Acordar las tareas y los KPI que se supervisarán y los niveles de umbral: incluye la configuración de la supervisión en la solución Redwood | Paquetes de servicios | Tareas a las que el cliente debe asignarles un nombre. El concepto de supervisión se desarrolla por el cliente y el proveedor de servicios en un esfuerzo conjunto. | Gestión avanzada de tareas | M3 |
| 1005 | TO_RMJ_1.1.10 | Supervisión de la disponibilidad del servicio y la conexión del servicio con el arrendatario de Redwood | Paquetes de servicios | | Gestión avanzada de tareas | M3 |
| 1006 | TO_RMJ_1.1.11 | Operar la supervisión de tareas en función del concepto de supervisión diseñado | Paquetes de servicios | | Gestión avanzada de tareas | M3 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1007 | TO_RMJ_1.1.12 | Análisis técnico de las causas principales (RCA) en caso de errores en tareas e implementación de las modificaciones necesarias | Paquetes de servicios | | Gestión avanzada de tareas | M3 |
| 1008 | TO_RMJ_1.1.13 | Gestión de usuarios y roles dentro de la solución Redwood | Paquetes de servicios | Solo se aplica si el cliente proporciona acceso al arrendatario de Redwood. | Gestión avanzada de tareas | M3 |
| **1009** | | **X49 - SMTP Relay a Office365** | | | | |
| **1010** | | **Instalación y configuración** | | | | |
| 1011 | TO_SMTP_1.1.01 | Instalar SMTP relay y paquetes de SO necesarios | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 1012 | TO_SMTP_1.1.02 | Configurar servidores SMTP relay y balanceadores de cargas | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 1013 | TO_SMTP_1.1.03 | Lista de elementos autorizados de IPs/FQDN de SMTP relay en balanceador de cargas y NSG | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 1014 | TO_SMTP_1.1.04 | Suministro de certificados para TLS y autenticación | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 1015 | TO_SMTP_1.1.05 | Configurar sistemas para usar servidor SMTP Relay | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 1016 | TO_SMTP_1.1.06 | Configurar conector O365 en O365 | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 1017 | TO_SMTP_1.1.07 | Instalar certificados | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 1018 | TO_SMTP_1.1.08 | Reiniciar después de un error | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 1019 | TO_SMTP_1.1.09 | Monitorear servicio SMTP relay | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **1020** | | **X50 - SAP Data Custodian (SDC): servicio de integración** | **Sujeto a disponibilidad caso por caso. SDC proporciona un subconjunto de componentes que se solicitan por separado.** | | | |
| **1021** | | **Servicio de transparencia y control (SAP S/4 HANA, ECC)** | | | | |
| 1022 | TO_SDC_1.1.01 | Instalar en SAP S/4 HANA o ECC | Servicios estándar | Instalar en sistema SAP S/4 HANA o ECC existente con la versión requerida proporcionada por el cliente para integración de SDC. | N/A | n/a |
| 1023 | TO_SDC_1.1.02 | Parámetros de perfil del sistema de SAP | Servicios estándar | El proveedor del servicio es responsable de ejecutar esta tarea, ya que puede afectar la disponibilidad y el funcionamiento del sistema. Incluye recomendaciones para parámetros técnicos del sistema. El proveedor modificará parámetros según la solicitud del cliente, salvo determinados ajustes estandarizados que son necesarios para mantener la seguridad o estabilidad del sistema. Para que SAP Data Custodian Transparency and Control funcionen, el proveedor de servicios debe establecer el parámetro del perfil (se requiere un tiempo de inactividad debido al reinicio del sistema). | N/A | n/a |
| 1024 | TO_SDC_1.1.03 | Activar conexión de salida mediante equilibrador de carga | Servicios estándar | Autorizar conexión de salida al arrendatario SDC. El cliente debe proporcionar la URL para que el arrendatario SDC autorice la conexión de salida. El cliente obtendrá esta información del equipo de SDC durante el proceso de incorporación. | N/A | n/a |
| **1025** | | **Transparencia y servicio de control para infraestructuras (Hiperescalador)** | | | | |
| 1026 | TO_SDC_1.1.04A | Crear componentes de infraestructura en el hiperescalador respectivo | Servicios estándar | Hay componentes de infraestructura (EventHub, PUB/SUB, S3, etc.) para cada hiperescalador que son necesarios para activar el servicio de integración. | N/A | n/a |
| 1027 | TO_SDC_1.1.04 | Actividades de incorporación, que incluyen configuración del arrendatario con enmascaramiento principal y evaluaciones/cuestionarios | Tareas excluidas | A cargo del equipo de SDC del cliente. | N/A | n/a |
| 1028 | TO_SDC_1.1.05 | Configurar arrendatario con sistema SAP S/4HANA | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 1029 | TO_SDC_1.1.06 | Configurar sincronización de aplicaciones para atributos principales (del usuario) | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 1030 | TO_SDC_1.1.07 | Actualizar políticas de casos de uso en el arrendatario de Data Custodian | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 1031 | TO_SDC_1.1.08 | Resolver incidentes de accesos no autorizados en el arrendatario | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| 1032 | TO_SDC_1.1.09 | Generar log de acceso y otros informes | Tareas excluidas | | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1033** | | **Integración de la gestión de claves externa (KMS)** | | | | |
| 1034 | TO_SDC_1.2.01 | Instalación de HANA LSS y migración de claves | Servicio adicional | Requiere HANA 2.0 SP06 o posterior y se debe habilitar el cifrado de HANA. | N/A | n/a |
| **1035** | | **Integración en Data Custodian** | | | | |
| 1036 | TO_SDC_1.3.01 | Integrar HANA en KMS de Data Custodian | Servicio adicional | El cliente debe tener una suscripción al KMS de Data Custodian y haber completado la incorporación. Se debe instalar HANA LSS. | N/A | n/a |
| 1037 | TO_SDC_1.3.01A | Instalar HANA LSS y migración de claves e integrar HANA en el KMS de Data Custodian | Servicio adicional | Requiere HANA 2.0 SP06 o posterior y se debe habilitar el cifrado de HANA. El cliente debe tener una suscripción al KMS de Data Custodian y haber completado la incorporación. Se debe instalar HANA LSS. | N/A | n/a |
| **1038** | | **Desinstalar/Desvincular/Anular integración** | | | | |
| 1039 | TO_SDC_1.4.01A | Desinstalar LSS y/o desvincular/revertir la integración KMS | Servicio adicional | Tiempo de inactividad requerido. | N/A | n/a |
| **1040** | | **X51 - SAP Disclosure Management (DM)** | | | | |
| **1041** | | **Instalación** | | | | |
| 1042 | TO_SDM_1.1.01 | Instalar componentes de DM | Servicios estándar | IIS Web Server, DM Application Server, Task Engine, XBRL Service y MS-SQL DB. | N/A | n/a |
| 1043 | TO_SDM_1.1.02 | Instalar BW Connector de DM | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 1044 | TO_SDM_1.1.03 | Instalar paquetes de contenido de DM | Servicios estándar | Basado en escenario. | N/A | n/a |
| **1045** | | **Instalación y configuración** | | | | |
| 1046 | TO_SDM_1.2.01 | Configuración posterior a la instalación | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 1047 | TO_SDM_1.2.03 | Configurar comunicación segura SSL/TLS del servidor de aplicación de DM | Servicios estándar | Acceso al SO requerido. La asistencia se puede solicitar a través de la tarea BASIC_1.1.14. | N/A | n/a |
| 1048 | TO_SDM_1.2.04 | Configurar SSO de servidor de aplicación de DM con Windows AD | Tareas excluidas | El Cliente puede contratar otros servicios de SAP relacionados con soluciones SSO para el entorno en la nube. | N/A | n/a |
| **1049** | | **X52 - SAP 3D Visual Enterprise Generator (VEG)** | | | | |
| **1050** | | **Instalación** | | | | |
| 1051 | TO_VEG_1.1.01 | Instalar componentes de VEG | Servicios estándar | IIS Web Server, MSMQ Server, Application Server (origen) con Embedded MS-SQL Express BD. | N/A | n/a |
| 1052 | TO_VEG_1.1.02 | Instalar host subordinado de VEG adicional | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **1053** | | **Instalación y configuración** | | | | |
| 1054 | TO_VEG_1.2.01 | Configuración posterior a la instalación | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 1055 | TO_VEG_1.2.02 | Configurar comunicación segura SSL/TLS de VEG | Servicios estándar | Acceso al SO requerido. La asistencia se puede solicitar a través de la tarea BASIC_1.1.14. | N/A | n/a |
| 1056 | TO_VEG_1.2.03 | Integración con ERP/ECC/S4HANA | Servicios estándar | Acceso al SO requerido. La asistencia se puede solicitar a través de la tarea BASIC_1.1.14. | N/A | n/a |
| 1057 | TO_VEG_1.2.04 | Configurar SSO con Windows AD | Tareas excluidas | El Cliente puede contratar otros servicios de SAP relacionados con soluciones SSO para el entorno en la nube. | N/A | n/a |
| **1058** | | **X53 - SAP Content Server** | | | | |
| **1059** | | **Instalación y operación** | | | | |
| 1060 | TO_SCS_1.1.01 | Instalar Content Server | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 1061 | TO_SCS_1.1.02 | Instalar definición de parámetro específica | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 1062 | TO_SCS_1.1.03 | Servidor de contenido - Copia del sistema | Servicios estándar | Se incluyen hasta seis (6) actualizaciones por SID, por año contractual. Las actualizaciones adicionales están disponibles con un pago mediante TO_SCS_1.1.03A. Solo disponible después de que se haya completado la fase de creación inicial. Nota: el cliente debe proporcionar información adicional que se alineará durante el procesamiento de la solicitud. | N/A | n/a |
| 1063 | TO_SCS_1.1.03A | Servidor de contenido - Copia del sistema - Solicitudes adicionales | Servicio adicional | Actualizaciones adicionales que superen el derecho descritas en TO_SCS_1.1.03. Solo disponible después de que se haya completado la fase de creación inicial. Nota: el cliente debe proporcionar información adicional que se alineará durante el procesamiento de la solicitud. | N/A | n/a |
| **1064** | | **Configurar repositorios** | | | | |
| 1065 | TO_SCS_1.2.01 | Generar certificado de servidor (en caso de activación de SSL) | Servicios estándar | Después de la firma de la CA de SAPSSLS pse, se debe generar el certificado. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1066 | TO_SCS_1.2.03 | Configuración técnica de repositorios en OAC0 | Paquetes de servicios | Decisiones estratégicas/conceptuales que deben tomar los clientes/consultoría. | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private,CAS para Business Data Cloud | A1,C1,C2 |
| 1067 | TO_SCS_1.2.05 | Establecer contraseña SAPR3 en el sistema back end del cliente | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **1068** | | **Actualización de parches** | | | | |
| 1069 | TO_SCS_1.3.01 | Actualización de SP para versión de servidor de contenido | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 1070 | TO_SCS_1.3.02 | Actualización de SP para base de datos MaxDB | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **1071** | | **Upgrade de versión** | | | | |
| 1072 | TO_SCS_1.4.01 | Verificaciones previas para conexión de repositorio | Servicios estándar | Se debe realizar la prueba de conexión mediante RSCMST para todos los repositorios indicados. | N/A | n/a |
| 1073 | TO_SCS_1.4.02 | Procedimiento de upgrade técnico para las releases hasta 7.53 | Servicios estándar | Para upgrades hasta la release 7.53. | N/A | n/a |
| 1074 | TO_SCS_1.4.02A | Procedimiento de upgrade técnico | Servicios estándar | Para upgrades desde 7.53 hasta 7.54 y posteriores. | N/A | n/a |
| 1075 | TO_SCS_1.4.03 | Cambios de configuración posteriores al upgrade para repositorios, para releases hasta 7.53 | Servicios estándar | Para upgrades hasta la release 7.53. | N/A | n/a |
| 1076 | TO_SCS_1.4.03A | Cambios de configuración posteriores al upgrade para los repositorios | Servicios estándar | Para upgrades desde 7.53 hasta 7.54 y posteriores. | N/A | n/a |
| 1077 | TO_SCS_1.4.04 | Verificaciones técnicas posteriores para la conexión de repositorio | Servicios estándar | Se debe realizar la prueba de conexión mediante RSCMST para todos los repositorios indicados. | N/A | n/a |
| 1078 | TO_SCS_1.4.05 | Validación funcional de repositorios | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| **1079** | | **X55 - SAP Focused Run** | | | | |
| **1080** | | **Configuración** | | | | |
| 1081 | TO_FRUN_1.1.07 | Conectar los primeros sistemas gestionados al FRUN del cliente | Servicios estándar | Esta tarea incluye los preparativos iniciales únicos para la conectividad FRUN, incluidas las pruebas de conexión, el intercambio de información de certificados, el aprovisionamiento de usuarios, el reenvío de datos SLD, etc. También se puede utilizar para modificar cualquier detalle de conexión existente, como el certificado, el usuario o el nombre de host. | N/A | n/a |
| 1082 | TO_FRUN_1.1.08 | Conectar sistemas gestionados subsiguientes al FRUN del cliente | Servicios estándar | Esta tarea se puede solicitar si al menos otro host gestionado ya se conectó correctamente al FRUN con el ID de tarea anterior. | N/A | n/a |
| 1083 | TO_FRUN_1.1.06 | Configurar SSI y monitoreo en FRUN | Tareas excluidas | | N/A | n/a |
| **1084** | | **X56: Tareas de integración de SAP S/4 HANA** | | | | |
| **1085** | | **Configuración** | | | | |
| 1086 | TO_S4H_1.1.01 | Proporcionar instancia de servicio de IA en SAP Business Technology Platform (BTP) | Servicios estándar | SAP proporcionará la instancia de servicio de IA de SAP Business Technology Platform (BTP) según el escenario ISLM especificado. Si el cliente no acepta la propagación de credenciales, SAP compartirá un JSON con una clave de servicio que se puede copiar manualmente en un paso de configuración ISLM. Opcional: propagar credenciales, establecer y configurar las conexiones de RFC técnicas. | N/A | n/a |
| 1087 | TO_S4H_1.1.02 | Integración de usuarios y roles de negocio estándar | Servicios estándar | Tareas de integración predeterminadas solo durante el aprovisionamiento. | N/A | n/a |
| 1088 | TO_S4H_1.1.03 | Configuración de SSL | Servicios estándar | Tareas de integración predeterminadas solo durante el aprovisionamiento. | N/A | n/a |
| 1089 | TO_S4H_1.1.04 | Activación de servicios web: SICF, OData, SOAMANGER y RFC | Servicios estándar | Tareas de integración predeterminadas solo durante el aprovisionamiento. | N/A | n/a |
| 1090 | TO_S4H_1.1.05 | Actividades IMG/SPRO | Servicios estándar | Tareas de integración predeterminadas solo durante el aprovisionamiento. | N/A | n/a |
| 1091 | TO_S4H_1.1.06 | Tareas de activación de Fiori | Servicios estándar | Tareas de integración predeterminadas solo durante el aprovisionamiento. | N/A | n/a |
| 1092 | TO_S4H_1.1.07 | Configuración de SLD: RZ70 y configuración del sistema empresarial | Servicios estándar | Solo para el paquete inicial de integración de Ariba. Tareas de integración predeterminadas solo durante el aprovisionamiento. | N/A | n/a |
| **1093** | | **Configuración del servicio de IA gestionado por SAP BTP para escenarios de integración gestionados por el cliente** | **Este servicio proporciona la Inteligencia Artificial (IA) de SAP Business Technology Platform (BTP) necesaria para activar las funciones de IA integradas. Opcionalmente, se puede ejecutar una automatización para activar y configurar los requisitos previos para el escenario de IA de Gestión del ciclo de vida de escenarios inteligentes (ISLM) integrado deseado. Requisito previo: SKU de la unidad de IA y sistema en la versión compatible con el escenario ISLM solicitado.** | | | |
| 1094 | TO_S4H_1.2.01 | Configurar opciones de proxy de salida de Internet | Servicios estándar | Proporcionar una instancia del servicio de IA en SAP Business Technology Platform (BTP) - Opcional: propagar credenciales, configurar y establecer conexiones RFC técnicas | N/A | n/a |
| 1095 | TO_S4H_1.2.02 | Activación final de escenario ISLM | Tareas excluidas | Responsabilidad del cliente. | N/A | n/a |
| **1096** | | **X57 - SAP Cloud Application Lifecycle Management (CALM)** | | | | |
| **1097** | | **Instalación y configuración** | | | | |
| 1098 | TO_CALM_1.1.02 | Configuración básica | Paquetes de servicios | | Operaciones de aplicación,CAS para Cloud ERP Private | A1,C1 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1099 | TO_CALM_1.1.03 | Configurar conectividad con CALM | Paquetes de servicios | Proporciona la validación del aprovisionamiento automatizado de SAP Cloud ALM. Incluye: creación de hasta diez (10) usuarios en IDM y CALM y asignación de roles; y adición de servicios asignados a un número de cliente diferente de SAP Cloud ALM. | Operaciones de aplicación,Operaciones centrales para SAP Cloud ALM,CAS para Cloud ERP Private | A1,O2,C1 |
| 1100 | TO_CALM_1.1.04 | Configurar conectividad con Cloud TMS | Paquetes de servicios | Se utiliza para gestionar la conectividad entre los sistemas CALM y ABAP. Las conexiones a sistemas no basados en ABAP se pueden solicitar a través de BASIC_1.15.04. | Operaciones de aplicación,Operaciones centrales para SAP Cloud ALM | A1,O2 |
| 1101 | TO_CALM_1.1.06 | Configurar gestión de pruebas | Paquetes de servicios | | Prueba de regresión | T1 |
| **1102** | | **X58: SAP Teamcenter de Siemens** | **Las tareas y los servicios para SAP Teamcenter de Siemens están limitados a los Clientes existentes y no están disponibles actualmente para los Clientes nuevos.** | | | |
| **1103** | | **Instalación y configuración** | | | | |
| 1104 | TO_TC_1.1.03 | Integración de CAD (Solidworks, NX, etc.) | Tareas excluidas | No se incluyen las creaciones de cliente de la integración CAD. La instalación de las integraciones CAD se incluye como parte del Servicio de Extensión de Funciones de Licencia, ya que son add-ons adicionales para la creación básica. | N/A | n/a |
| 1105 | TO_TC_1.1.04 | Crear cliente | Tareas excluidas | Se excluyen todas las creaciones de cliente de 4 niveles en los escritorios del cliente. | N/A | n/a |
| 1106 | TO_TC_1.1.05 | Cliente BMIDE | Tareas excluidas | El Cliente es responsable de gestionar la instalación de BMIDE en su escritorio. | N/A | n/a |
| 1107 | TO_TC_1.1.08 | Reiniciar la infraestructura de Teamcenter | Servicios estándar | Como parte del mantenimiento planificado o la resolución de problemas. | N/A | n/a |
| 1108 | TO_TC_1.1.09 | Reestructurar servicio de indexación | Servicios estándar | Si es necesario reconstruir o reparar los índices para el entorno de Teamcenter. | N/A | n/a |
| 1109 | TO_TC_1.1.12 | Actualizar/aplicar parches a los componentes de Teamcenter (solo componentes menores) | Servicios estándar | Actualización de versión/parche menor de la aplicación Teamcenter. (Por ejemplo: X.2.1 a X.2.2, X.2.1 a X.3.2). Solo upgrade técnica. | N/A | n/a |
| 1110 | TO_TC_1.1.13 | Actualización de la versión principal de los componentes de Teamcenter: solo actualización técnica | Servicio adicional | Upgrade de la versión principal solo de la aplicación Teamcenter (p. ej.: Teamcenter 14.2 a 2312 o 2312 a 2406, etc.). | N/A | n/a |
| 1111 | TO_TC_1.1.14 | Extensión de función de licencia | Servicio adicional | Ampliar las funciones instaladas de la aplicación Teamcenter para incluir elementos comprados por el cliente fuera de los de la versión estándar. Sujeto a evaluación y aprobación por parte del proveedor de servicios. | N/A | n/a |
| 1112 | TO_TC_1.1.25A | Implementar plantilla BMIDE: implementación en frío | Servicios estándar | Siguiendo la extensión de configuración de Teamcenter, el cliente crea un paquete de implementación BMIDE para la implementación en frío y requiere acceso a nivel de sistema operativo para ejecutar la implementación. El cliente puede solicitar hasta doce (12) implementaciones en frío de BMIDE por sistema, por año calendario. Las solicitudes adicionales están disponibles como servicio facturable mediante TO_TC_1.1.25B. El cliente es responsable de los costos para restaurar un entorno fallido si el entorno falló debido a un error del cliente o un error del paquete del cliente. | N/A | n/a |
| 1113 | TO_TC_1.1.25B | Implementar plantilla BMIDE: implementación en frío: solicitudes adicionales | Servicio adicional | Solicitudes adicionales que superan el derecho descritas en TO_TC_1.1.25A. | N/A | n/a |
| 1114 | TO_TC_1.1.27 | Gestionar plantilla BMIDE | Tareas excluidas | Responsabilidad del cliente de gestionar y actualizar la plantilla de BMIDE de origen y de verificar la plantilla que se está desplegando. | N/A | n/a |
| 1115 | TO_TC_1.1.36 | Resolver dudas sobre problemas de rendimiento del sistema de Teamcenter (causas principales técnicas dentro del alcance del servicio en la nube) | Servicios estándar | Basado en el resultado de una evaluación inicial. La resolución de problemas por parte del proveedor del servicio solo se realiza en situaciones generadas por problemas técnicos dentro del alcance del servicio y si el rendimiento del sistema no coincide con el comportamiento habitual y esperable (por ejemplo, como se demostró anteriormente en situaciones de carga similares). | N/A | n/a |
| 1116 | TO_TC_1.1.46 | Implementar pipelines: entorno de producción | Servicios estándar | Mover los pipelines del entorno de desarrollo (DEV) al entorno de producción (PRD). | N/A | n/a |
| 1117 | TO_TC_1.1.47 | Crear, diseñar o modificar pipelines | Tareas excluidas | Brindar soporte para el diseño, modificación o desarrollo de nuevos pipelines. | N/A | n/a |
| 1118 | TO_TC_1.1.48 | Supervisar o reiniciar la cola AIG | Tareas excluidas | Supervisión y administración (inicio/detención) de la cola AIG. | N/A | n/a |
| 1119 | TO_TC_1.1.49 | Depurar transferencias fallidas: salida/entrada | Tareas excluidas | Resolver problemas no gestionados con paquetes de integración de Teamcenter. | N/A | n/a |
| 1120 | TO_TC_1.1.50 | Servicio de módulos basado en la red del cliente (despachador) | Tareas excluidas | No se incluye la instalación y gestión de servicios de módulos basados en la red del cliente. El Cliente es responsable de estas actividades. | N/A | n/a |
| 1121 | TO_TC_1.1.51 | Crear despachador de Teamcenter, cliente de planificador y módulo en un nuevo servidor de despachador | Servicios estándar | Caso de uso de traducción. Instale el planificador, el cliente y el módulo de despachador ootb en el servidor de despachador para las traducciones CAD. | N/A | n/a |
| 1122 | TO_TC_1.1.52 | Ejecutar utilidades de administración de despachador | Servicios estándar | Aplicable tanto para el despachador CAD como para el que no es CAD. Ejecutar utilidades de cliente de administración de despachador ootb. | N/A | n/a |
| 1123 | TO_TC_1.1.53 | Configurar modificaciones en despachador | Servicios estándar | Aplicable tanto para el despachador CAD como para el que no es CAD. Cambios de configuración en el planificador, el módulo y el cliente | N/A | n/a |
| 1124 | TO_TC_1.1.54 | Resolución de problemas de traducciones con errores | Tareas excluidas | Relacionado con el despachador de Teamcenter. Analice y solucione los problemas de las traducciones con errores o estancadas que no están dentro del alcance. | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1125 | TO_TC_1.1.55 | Actualización del sistema de Teamcenter: sistema no productivo del sistema de producción | Servicio adicional | El sistema hub de Teamcenter no productivo que se actualizará debe tener la misma arquitectura (p. ej., El tamaño de la BD y el volumen deben ser los mismos). El sistema Teamcenter no productivo debe estar al mismo nivel que el de producción con respecto a la configuración personalizada. Si el sistema hub de Teamcenter no productivo que se va a actualizar tiene una versión inferior en comparación con el sistema de producción, el cliente debe proporcionar el último paquete que se implementará en el sistema de no producción antes de la actividad de actualización para garantizar que la configuración personalizada sea la misma. | N/A | n/a |
| 1126 | TO_TC_1.1.56 | Configuración de inicio de sesión SSO (Single Sign On) de Teamcenter. | Servicio adicional | Solo se admite la configuración de SSO basada en SAML para Teamcenter. El socio de SI del cliente debe compartir el documento de configuración de SSO con pasos claros para el equipo de ECS Teamcenter. El Cliente es responsable de validar y solucionar los escenarios de inicio de sesión SSO y los problemas observados, si los hubiera. El cliente es responsable de la configuración general de SSO para Teamcenter. Acceso al SO requerido. La asistencia se puede solicitar a través de la tarea BASIC_1.1.14. El Cliente es responsable de proporcionar a ECS las instrucciones paso a paso y/o la documentación que el cliente prueba y verifica. | N/A | n/a |
| **1127** | | **X60 - SAProuter para escenarios de integración** | | | | |
| **1128** | | **Instalación y configuración** | | | | |
| 1129 | TO_SR_1.1.01 | Instalar SAProuter | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 1130 | TO_SR_1.1.02 | Configurar archivo saprouttab | Servicios estándar | Configurar entradas saprouttab basadas en escenarios de integración: SAP SuccessFactors Employee Central Payroll o SAP GTS SEEBURGER Cloud Integration. | N/A | n/a |
| 1131 | TO_SR_1.1.03 | Supervisión de disponibilidad de SAProuter | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 1132 | TO_SR_1.1.04 | Supervisión de comunicación sin SNC | Servicios estándar | Comunicación además de escenarios de integración: SAP SuccessFactors Employee Central Payroll o SAP GTS SEEBURGER Cloud Integration generarán alertas. | N/A | n/a |
| **1133** | | **X61 - SEEBURGER Cloud Integration para SAP Global Trade Services (GTS)** | | | | |
| **1134** | | **Instalación y configuración** | | | | |
| 1135 | TO_SEE_1.1.01 | Creación de arrendatario SEEBURGER | Tareas excluidas | El cliente debe solicitar al equipo de SEEBURGER que cree arrendatarios en la nube de SEEBURGER. Esto incluye la coordinación con el equipo de SEEBURGER para obtener las IP necesarias para agregarlas a la lista de elementos autorizados, el nombre SNC y los certificados, etc. | N/A | n/a |
| 1136 | TO_SEE_1.1.02 | Establecer comunicación con el back end | Servicios estándar | La instalación posterior de SAProuter se refiere a TO_SR_1.1.01 y TO_SR_1.1.02. Actualizar el nombre SNC y las IP SEEBURGER en el archivo saprouttab para permitir la comunicación con el sistema back end SAP GTS. | N/A | n/a |
| 1137 | TO_SEE_1.1.03 | Establecer comunicación entre el balanceador de cargas y SAProuter | Servicios estándar | Agregar SAProuter en el pool back end de balanceadores de cargas (balanceador de cargas de aplicaciones y balanceador de cargas de red) y agregar a la lista de elementos autorizados las IP de arrendatario SEEBURGER proporcionadas por el cliente para facilitar la comunicación. Para configurar LB, consulte TO_LRP_1.1.01 | N/A | n/a |
| 1138 | TO_SEE_1.1.04 | Tareas del sistema ABAP | Tareas excluidas | El cliente activará SNC (con parámetros recomendados para el refuerzo de seguridad), creará una RFC en el sistema back end SAP GTS y actualizará los perfiles de socios según las necesidades empresariales. El cliente también actualizará los certificados en el lado ABAP recibidos del extremo SEEBURGER y permitirá que el host de SAProuter registre el programa en gateway en los archivos ACL de gateway (secinfo y reginfo). El cliente realizará la configuración SOAManager. El cliente debe intercambiar el certificado del sistema ABAP con SEEBURGER y compartir el nombre SNC del sistema ABAP para la configuración. El equipo de SEEBURGER proporcionará las plantillas necesarias. | N/A | n/a |
| **1139** | | **X62 - Integración de SAP SuccessFactors Employee Central Payroll** | | | | |
| **1140** | | **Instalación y configuración** | | | | |
| 1141 | TO_SF_1.1.01 | Registro SAProuter en SuccessFactors | Servicios estándar | Después de la instalación de SAProuter, crear un ticket en el componente XX-SER-NET-NEW para registrar el SAProuter gestionado. Consultar la guía “Configuración de una conexión SAProuter basada en SNC para sistemas de Employee Central Payroll” para la plantilla. | N/A | n/a |
| 1142 | TO_SF_1.1.02 | Agregar a la lista de elementos autorizados la IP de SuccessFactors ECP | Servicios estándar | Consultar la guía "Configuración de una conexión SAProuter basada en SNC para sistemas de Employee Central Payroll" para obtener las direcciones IP de SuccessFactors ECP basadas en regiones. | N/A | n/a |
| 1143 | TO_SF_1.1.03 | Importar PSE a SAProuter | Servicios estándar | Descargar el PSE generado de SAP For Me: saproutercertificate (anteriormente conocido como ONE Support Launchpad). | N/A | n/a |
| **1144** | | **X63 - Interfaz de búsqueda de virus de SAP NetWeaver con TrendMicro (NW-VSI)** | | | | |
| **1145** | | **Instalación y configuración** | | | | |
| 1146 | TO_TMVSI_AV_1.1.01 | Activar licencia de TrendMicro NW-VSI | Servicio adicional | La interfaz de búsqueda de virus de SAP (VSI) es el componente de seguridad de la plataforma SAP NetWeaver. La VSI se utiliza para proteger todas las formas de contenido del cliente, incluidos documentos, imágenes incrustadas y contenido activo, incluidos JavaScript y scripts en documentos PDF y Office. | N/A | n/a |
| 1147 | TO_TMVSI_AV_1.1.02 | Configurar capa de aplicación | Tareas excluidas | | N/A | n/a |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1148** | | **X64: Microsoft SQL Server** | | | | |
| **1149** | | **Instalación y configuración** | | | | |
| 1150 | TO_MSSQL_1.1.01 | Instalar y/o actualizar cliente MSSQL | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| 1151 | TO_MSSQL_1.1.02 | Implementar cifrado de la base de datos MSSQL en la base de datos MSSQL instalada durante las Operaciones | Servicios opcionales | Activar cifrado en sistemas en funcionamiento. Se requiere tiempo de inactividad para volver a instalar la base de datos; el potencial consumo de almacenamiento adicional está sujeto a una Solicitud de Modificación (CR). | N/A | n/a |
| 1152 | TO_MSSQL_1.1.03 | Implementar cifrado de la base de datos MSSQL en la base de datos MSSQL instalada durante la Creación | Servicios estándar | El cifrado está habilitado en la creación del sistema solo si se ha solicitado. | N/A | n/a |
| 1153 | TO_MSSQL_1.1.04A | Gestionar bases de datos standby (réplica del sistema MSSQL) para alta disponibilidad | Servicios estándar | Se ejecuta solo para sistemas productivos; solo si incluye base de datos standby en el contrato como parte de la solución. No está en el alcance para configuraciones de nodos múltiples. No se realizan pruebas de tolerancia a fallas de forma regular por sistema. | N/A | n/a |
| 1154 | TO_MSSQL_1.1.04B | Gestionar bases de datos standby (replicación del sistema MSSQL) para la recuperación ante desastres | Servicios estándar | | N/A | n/a |
| **1155** | | **X65 - Extractor On-Premise de SAP Signavio Process Intelligence** | | | | |
| **1156** | | **Instalación y configuración** | | | | |
| 1157 | TO_SGPIEX_1.1.01 | Instalar y/o actualizar | Servicios estándar | Aplicable únicamente a entornos SAP ECC y S4/HANA como agente de integración. El agente se instala en una máquina virtual estándar. Incluye la implementación de los requisitos técnicos previos para el extractor de SAP Signavio. Disponible para todos los hiperescaladores. | N/A | n/a |

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

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

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