

DOCUMENTATION DE LA DESCRIPTION DES SERVICES

Services des opérations étendus pour les montées de version et mises à jour gérées

1. DÉFINITION DU PÉRIMÈTRE

SAP fournira les Services des opérations étendus pour les montées de version et mises à jour gérées tel que décrit dans les présentes pour les systèmes de l'environnement SAP Cloud et la ou les infrastructure(s) système incluse(s) dans le périmètre associée(s), sous réserve du volume de métriques de consommation acheté par le Client. Le terme « montée de version », tel qu'utilisé dans la présente Documentation de la Description des Services, englobe à la fois les processus de « montée de version » et de « mise à jour », y compris les modifications mineures et majeures de la version.

Périmètre de la solution

SAP apportera son aide dans le cadre de la planification et de la coordination, ainsi que pour le support technique, l'exécution technique d'une montée de version et d'une mise à jour d'un Support Package Stack (SPS) ou d'un Feature Package Stack (FPS).

Approche et activités

SAP fournira ledit service comme suit :

- SAP réalisera la planification, la coordination et l'exécution des tâches techniques de montée de version en plus de l'exécution technique standard avec Software Update Manager (« SUM »).
- SAP prendra en charge les montées de version et les mises à jour de FPS/SPS pour SAP S/4HANA Cloud Private Edition, la base de SAP S/4HANA, SAP NetWeaver, SAP BW/4HANA, SAP Global Trade Services, édition pour SAP HANA et SAP Process Orchestration.
 - Des produits supplémentaires peuvent être demandés par l'intermédiaire du Responsable de la livraison client ou de l'Engagement Manager du client.
 - Ledit service ne couvre pas les migrations de bases de données, ni les conversions d'ERP vers S/4HANA.
- SAP exécutera les tâches liées aux applications de base se limitant aux ajustements dans les espaces nom SAP suite à l'exécution de SPDD, SPAU et SPAU_ENH (uniquement dans l'espace nom SAP, les notes SAP, aucune modification).
- SAP assistera le Client dans les activités de montée de version liées à la gestion des transports pendant l'exécution technique :
 - Informer le client à propos du périmètre des transports qui doivent être lancés
 - Transporter les demandes qui font partie du processus de montée de version technique
 - Fournir des conseils généraux pour les problèmes de transport
 - Fournir des conseils généraux sur la création de transports à importer dans les ajustements du processus de montée de version des objets du référentiel dans le cadre des modifications du progiciel (SPDD, SPAU, SPAU_ENH de l'espace nom du client)
- SAP effectuera la réactivation technique de la barre de lancement SAP Fiori après la montée de version.
- L'exécution du service pour les systèmes non productifs est effectuée au cours des Jours ouvrables et des heures de travail.
- Ledit service ne comprend pas de phase hypercare.
- Ce service requiert une fenêtre de planification avancée minimale de 10 Jours ouvrables.

2. MÉTRIQUE DE CONSOMMATION

<u>Élément du périmètre des services</u>	<u>Métrique de consommation</u>
Montées de version et mises à jour gérées	Package de droits (pour une (1) infrastructure système)

Une infrastructure système se compose généralement de plusieurs systèmes organisés en niveaux et connectés à des itinéraires de transport tels qu'un système de développement, un système de qualité et un système de production. Différents ensembles de configurations de niveaux, tels que N, N+1 et N+2, peuvent être consolidés pour prendre en charge un système de production basé sur les besoins et la complexité de la solution du Client. Un package de droits de service prend en charge l'ensemble de l'infrastructure sans limitation du nombre de niveaux.

3. RESPONSABILITÉS DU CLIENT EN MATIÈRE DE COLLABORATION ET DE COOPÉRATION

- a) La fourniture par SAP dudit service est subordonnée au respect, par le Client, de ses responsabilités, comme détaillé dans la Documentation sur la matrice RACI applicable.
- b) Le Client assume la responsabilité de toute analyse fonctionnelle, de l'impact du code client et des processus de gestion et toute validation en lien avec des activités de maintenance.
- c) Le Client est responsable des corrections fonctionnelles et du code client pendant et après la montée de version.
- d) Le Client a la responsabilité de nettoyer la file d'attente de transport des projets du Client dans le cadre des étapes de prétraitement ou préalables qui mènent à la montée de version.
- e) Le Client est responsable des objets affectés dans SPDD/SPAU qui constituent des modifications essentielles et requièrent sa décision lors de leur exécution.
- f) Le Client est responsable des tests d'application, d'intégration, d'acceptation et de régression, ainsi que des ajustements apportés aux processus implémentés, aux interfaces utilisateur, aux intégrations et à la gestion des transports.
- g) Il incombe au Client de reconfigurer les applications Fiori qu'il utilise et de gérer les ajustements requis dans les applications Fiori après la montée de version.
- h) Ledit service ne s'applique à aucun autre progiciel concédé sous licence supplémentaire, ni à aucun type d'add-ons tiers installés sur le système de l'environnement SAP Cloud. Lesdits add-ons qui sont identifiés avant ou pendant la montée de version d'un système de l'environnement SAP Cloud engendreront des frais de service supplémentaires. Le Client doit vérifier la compatibilité des add-ons tiers.
- i) Le cas échéant, il incombe au Client de coordonner la maintenance de l'infrastructure double des niveaux entre les infrastructures de production et de projet.

Rôles et responsabilités pour le service des opérations étendu pour les montées de versions et mises à jour gérées

Date : 08/2025

Légende	
	L'objectif de la Matrice de responsabilités est de définir les rôles et les responsabilités dans le cadre de la prestation de service.
R	Personne(s) responsable(s) de la prestation ou de l' <u>exécution</u> du service/de la tâche identifié(e).
R*	La responsabilité doit être clarifiée et convenue, en général lors de la phase de Transition.
A	Personne chargée de l' approbation des <u>tâches</u> . Cette personne valide le travail effectué par la <i>personne en charge</i> et est responsable de l'exécution correcte et totale du service/de la tâche. Chaque tâche ou service doit incomber à une seule personne responsable.
C	Personne(s) consultée(s) . Elle(s) apporte(nt) son/leur soutien à l'exécution du service identifié, et <u>conseille(nt)</u> , <u>aide(nt)</u> et <u>participe(nt)</u> aux tâches appropriées selon les besoins. Il s'agit en général d'experts en la matière (communication bidirectionnelle).
I	Personne(s) informée(s) . Les informations sont fournies aux personnes tenues à jour sur l'avancement et/ou l'exécution du service/de la tâche (communication unidirectionnelle).
Note 1	Service disponible moyennant une redevance supplémentaire et peut être demandé via la procédure de Demande de modification (Annexe 2 du Bon de commande).

Rôles et responsabilités pour le service des opérations étendu pour les montées de versions et mises à jour gérées

Version : 08/2025

Services			SAP	Client	Remarques
1	Gestion des versions				
1.0	Configuration de la livraison du service des opérations étendu pour les montées de version et mises à jour gérées				
		Le client demande une prestation de services via CDM/dCEM	C	R	
1.1	Montée de version/Mise à jour FPS et SPS				
1.1.1	Définition du périmètre et du plan global				
	BASIC_1.1.01	Montée de version/Mise à jour du progiciel SAP : planification et coordination	R	C	
		Définition du périmètre pour la montée de version/mise à jour, y compris tous les systèmes appropriés incluant les versions et les composants cible, en tenant compte des conditions préalables et de la compatibilité	R	C	
		Définition de la séquence pour la montée de version/mise à jour des niveaux et des systèmes	R	C	
		Lancement de Maintenance Planner pour le contrôle de compatibilité des add-ons	R	C	
		Création pour le périmètre défini d'un plan de projet (calendrier) global par semaine civile.	R	C	
		Adaptation/Alignement/Confirmation par SAP du plan global en fonction des feedbacks des clients	R	C	
		Création d'un ticket pour imiter le processus de montée de version.	C	R	
		Création de toutes les Demandes de service pertinentes pour tous les niveaux et composants	R	C	
1.1.2	Planification de l'implémentation des montées de version/mises à jour				
		Création d'un plan de projet détaillé pour la montée de version/mise à jour	R	C	
		Création d'un plan détaillé pour les tests de l'application	I	R	
		Communication du plan et coordination des temps d'arrêt en fonction des opérations	I	R	
		Alignement et approbation du plan pour l'implémentation des montées de version/mises à jour	R	C	
		Lancement de Maintenance Planner et création d'un fichier stack.xml pour tous les niveaux	R	C	
		Confirmation de toutes les versions cible à partir du fichier stack.xml pour tous les niveaux	I	R	
		Organisation d'une réunion de lancement de projet	R	C	
1.1.3	Implémentation des montées de version et des mises à jour				
1.1.3.1	Gestion de l'implémentation des montées de version/mises à jour				
		Exécution de la surveillance et du contrôle des montées de version/mises à jour	R	C	Gestion de projet classique (suivi, contrôle). Appels de gouvernance pour s'aligner sur les besoins du client tel que demandé.
		Adaptation et gestion du plan de projet détaillé pour la montée de version/mise à jour	R	C	Gestion de projet classique (suivi, contrôle). Appels de gouvernance pour s'aligner sur les besoins du client tel que demandé.
1.1.3.2	Préparation de l'implémentation des montées de version/mises à jour				
	BASIC_1.5.22 / BASIC_1.5.22A	Montée de version/Mise à jour du progiciel SAP : tâches BASIS réalisées avant et après	R	C	
		Lancement de la vérification des éléments de simplification (SI). Résultat de la vérification.	R	C	L'assistance du Client peut être requise pour traiter les problèmes.
		Application des corrections ou des notes SAP nécessaires proposées par la vérification SI	C	R	
		Indication au client des tâches de préparation à effectuer pour la montée de version/mise à jour du Support Package	R	I	
		Nettoyage de la gestion des transports (par exemple, transports de versions, importation vers tous les niveaux, suppression d'un élément de la file d'importation, etc.)	C	R	
		Contrôle des transports SPDD et SPAU/SPAU_ENH à partir des cycles de montée de version/mise à jour précédents (le cas échéant)	R	C	

		Tâches de préparation de la montée de version/mise à jour spécifiques à l'application (nettoyage des blocages, vidage des files d'attente d'entrée/de sortie, traitement IDOC, vérification des appels RFC annulés, arrêt de la planification des jobs, etc.)	C	R	Tâche répertoriée dans le plan de projet de montée de version détaillé
		Vérification du statut de la gestion des transports nettoyés et mise à niveau/mise à jour des tâches de préparation.	R	C	L'assistance du client peut être requise pour traiter les problèmes avant le lancement de SUM.
		Communication des informations et téléchargements nécessaires pour mettre à jour les produits tiers inclus dans le contrat SAP	C	R	
1.1.3.3	Exécution des montées de version/mises à jour techniques				
		Exécution des montées de version/mises à jour techniques	R	I	
	BASIC_1.5.08	Exécution des tâches de gestion des erreurs techniques liées à l'application dans le cadre du processus d'exécution technique pour les montées de version et mises à jour ainsi que pour la gestion des modifications	R	I	
	TO_NWABAP_1.5.08	Ajustement des objets du référentiel dans le cadre des modifications de progiciels			
		Ajustements SPDD (et ajustements delta, le cas échéant) sur des objets applicatifs (espace nom SAP, notes SAP ; aucune modification)	R	C	
		Ajustements SPDD (et ajustements delta, le cas échéant) sur des objets applicatifs (espace nom client, modifications)	C	R	
		Ajustements aux objets non-SAP et non standard, y compris les éléments, programmes et extensions tiers	I	R	
		Implémentation des corrections d'application applicables demandées par l'équipe d'implémentation technique	R	C	
		Ajustements SPAU, SPAU_ENH (et ajustements delta, le cas échéant) sur des objets applicatifs (espace nom SAP, notes SAP ; aucune modification)	R	C	
		Ajustements SPAU, SPAU_ENH (et ajustements delta, le cas échéant) sur des objets applicatifs (espace nom client, modifications)	C	R	
		Implémentation de corrections post-traitement applicables sur l'application (par exemple, complément linguistique, lancement d'un rapport pour les autorisations, etc.)	R	C	
		Contrôles de cohérence technique	R	C	
		Réactivation technique de la barre de lancement SAP Fiori	R	C	
		Adaptation et activation des applications SAP Fiori	I	R	
1.1.3.4	Test d'implémentation des montées de version				
		Exécution d'une validation système fonctionnelle	I	R	
		Résolution des erreurs du test fonctionnel	I	R	