

## SAP EXPERT SERVICES

### Visão geral do SAP Expert Services disponíveis como componentes do SAP MaxAttention / SAP ActiveAttention

Este documento apresenta descrições dos Serviços SAP Expert Services, disponíveis como um componente da oferta dos Serviços SAP MaxAttention / SAP ActiveAttention. A seleção dos Serviços será definida entre o Gerente de Qualidade Técnica Líder (LTQM, na sigla em inglês) e a Licenciada e documentada no plano de serviço.

#### Innovation Services (Serviços de Inovação)

##### **Kickstart Innovation**

Este serviço ajuda o cliente a criar soluções inovadoras baseadas em tecnologia para seus específicos desafios empresariais, impulsionando ciclos de vida de inovação de casos de uso, incluindo protótipos funcionais não produtivos.

##### **Scale Innovation**

Este Serviço orienta o Cliente com o estabelecimento e aprimoramento de suas práticas de inovação digital para impulsionar o desenvolvimento integrado de inovação contínua.

#### Co-Design (Design Conjunto)

##### **Value and Design Assessment**

Este serviço ajuda o cliente a iniciar sua jornada de transformação digital, identificando o caso de valor para os objetivos empresariais do cliente em seu roadmap estratégico do setor, e suporta o desenvolvimento de um roadmap de capacidade usando padrões de mercado do setor e indicadores de valor de negócio para avaliação ao longo do ciclo de vida da transformação.

##### **Design Advisory Governance**

Este serviço fornece suporte para configurar um programa de unidade de governança, focada no design de aplicações usando soluções padrão da SAP alinhadas com padrões de mercado do setor e indicadores de valor comercial definidos.

##### **Edge Design Governance**

Este serviço fornece suporte para configurar um programa de unidade de governança, focado na governança de design de aplicações para co-inovar na diferenciação de recursos para necessidades empresariais estratégicas, por meio da adoção das tecnologias inteligentes da SAP e da nuvem do setor.

#### Architecture Planning (Planejamento da Arquitetura)

##### **Architecture Governance**

Este serviço auxilia o cliente a avaliar sua arquitetura técnica atual, incluindo análise, para potencial transformação de arquitetura.

##### **Architecture Transformation (Transformação da Arquitetura)**

Este serviço oferece suporte ao cliente no desenvolvimento de um roadmap de transformação digital de vários anos, incluindo arquiteturas técnicas específicas, esforços de dimensionamento, infraestrutura de TI necessária, componentes de software da SAP mapeados e melhores práticas para implementação, implantação e mitigação de riscos técnicos.

##### **SAP Architecture Point of View**

Este serviço fornecerá um ponto de vista de arquitetura da arquitetura empresarial atual da Licenciada, identificando a potencial transformação da arquitetura de áreas específicas de foco de solução e/ou tecnologia. O serviço: (i) analisará/documentará os requisitos da Licenciada, (ii) apresentará uma perspectiva da SAP que pode incluir uma arquitetura de referência do setor da SAP e (iii) fornecerá recomendações, modelos e abordagens, conforme apropriado, para dar suporte ao refinamento da arquitetura de destino da Licenciada.

### **Advisory for Industry 4.0**

Este serviço oferece suporte ao Cliente para projetar e planejar seu roadmap de transformação do Industry 4.0 avaliando os requisitos empresariais e o impacto do caso de uso do Industry 4.0.

### **Analytics and Data Management (Análise e Gerenciamento de Dados)**

#### **Use-Case Exploration and Validation for Analytics and Data Management (Exploração e Validação de Caso de Uso para Análise e Gerenciamento de Dados)**

Este serviço oferece suporte à ideiação de novos casos de uso, processos de negócios e valor empresarial, considerando os requisitos de negócios com recursos de soluções de análise e gerenciamento de dados da SAP.

#### **Expert Guidance on Target Architecture and Roadmap Preparation (Orientação Especializada sobre Arquitetura de Destino e Preparação de Roadmap)**

Este serviço fornece orientação para auxiliar o cliente a alinhar os requisitos de negócio com a arquitetura de destino e com o roadmap, dando suporte à estratégia de análise e gerenciamento de dados do cliente.

#### **Enablement for Data and Analytics Solutions (Capacitação para Soluções de Dados e Análise)**

Este serviço apresenta as mais recentes inovações e capacidades de solução da SAP na área de análises de dados do negócio e gerenciamento de dados empresariais e fornece orientação relacionada à adoção de uma plataforma de análise e de gerenciamento de dados de toda a empresa.

#### **Best Practices for Analytics and Data Management (Melhores Práticas para Análise e Gerenciamento de Dados)**

Este serviço oferece ao cliente as melhores práticas e recomendações para a abordagem do projeto, diretrizes de configuração, cronograma do projeto, metodologias e ferramentas específicas para a análise e soluções de gerenciamento de dados da SAP.

#### **Jump Start new Analytics and Data Management Solutions (Impulso para as Novas Soluções de Análise e de Gerenciamento de Dados)**

Este serviço fornece orientação para ajudar o cliente a iniciar a implementação de um caso de uso de ponta a ponta na área de análise e gerenciamento de dados.

#### **Analytics and Data Management Support for the Intelligent Enterprise (Suporte a Analítica e Gerenciamento de Dados para o Intelligent Enterprise)**

Este Serviço oferece suporte aos clientes na adoção e entendimento do Intelligent Enterprise da SAP que alavanca as tecnologias do SAP Machine Learning para analisar dados de cliente, identificar padrões e tendências para redefinir e automatizar processos de negócios.

### **Implementation Support (Suporte à Implementação)**

#### **Planning the Digital Transformation (Planejamento da Transformação Digital)**

Este serviço oferece suporte ao planejamento completo da estratégia de digitalização do cliente baseada nas soluções SAP. O serviço pode começar com a criação de um roteiro estratégico e terminar com o planejamento da transformação real de um projeto de implementação da SAP. Este serviço combina as necessidades empresariais com porções aplicáveis das melhores práticas, das soluções e das tendências, a fim de gerar um roteiro de transformação específico do cliente, roteiro este norteado por valores, riscos e esforços próprios do cliente, todos focados na estrutura de sistema da SAP do cliente.

#### **Platform Design Support (Suporte à Plataforma de Desenho)**

Este serviço fornece uma visão conceitual detalhada da arquitetura técnica no local e da infraestrutura (plataforma de hardware, solução HA/DR ou revisão de solução existente e, se necessário, solução de dimensionamento de dados) para a solução SAP com base no design inicial definido no workshop de arquitetura técnica e informações adicionais da licenciada.

#### **Data Migration Design Support (Suporte ao Desenho de Migração de Dados)**

Este serviço fornece orientações sobre como definir os requisitos de migração de dados para consolidações, transformações e implementações de solução SAP.

### **Build Design Support (Suporte à Criação do Desenho)**

Este serviço abrange atividades relevantes de design funcional durante a implementação das soluções SAP. É fornecida orientação para projetar e documentar a solução SAP de destino do cliente com base no escopo funcional identificado na fase de planejamento do projeto.

### **Analytics Design Support (Suporte ao Desenho de Analíticos)**

Este serviço fornece orientação sobre como utilizar e implementar produtos da SAP para análise e armazenamento de dados corporativos e sobre a integração com a infraestrutura de TI do cliente.

### **Custom Code Management (Gestão de Códigos Personalizados)**

Este serviço ajuda a promover maior eficiência e efetividade na gestão dos códigos personalizados. Ele oferece uma análise de todas as fases do ciclo de vida do código personalizado do cliente, seguida da criação de uma proposta de roteiro de otimização da gestão de códigos personalizados, roteiro este adaptado ao cliente, e pode incluir suporte à implementação. Ele abrange uma clássica análise de código personalizado, análise de impacto de código personalizado e suporte completo à execução de remediação de código personalizado.

### **Assurance for Cloud Onboarding (Garantia para Integração na Nuvem)**

Este serviço fornece planejamento de projeto na nuvem, revisões formais e suporte de especialistas da SAP no assunto em cada fase do projeto (isto é, Preparar, Explorar, Realizar e Implantar). O resultado das revisões e suporte será um relatório com recomendações.

### **Integration Design Support**

Este serviço fornece orientação sobre o desenho técnico para integração entre sistemas da SAP e sistemas da SAP/de terceiros no contexto do SAP S/4HANA.

### **360 Degree Quality Assurance Review for Financial Services**

Este serviço oferece suporte para implementações de soluções específicas de FSI, fornecendo quatro revisões de projeto no final de cada fase do SAP Activate. As revisões avaliarão o status do projeto a partir de uma perspectiva de governança, solução, tecnologia e organização e fornecerão recomendações.

## **Cybersecurity and Compliance (Segurança Cibernética e Conformidade)**

### **Transparency for security and compliance**

Este serviço fornece análise de segurança da solução e dos procedimentos da SAP do cliente, identificando possíveis lacunas, áreas para possível otimização e melhorias para as principais competências de segurança da SAP. O cliente é responsável por definir seus requisitos de segurança e de conformidade, assim como por validar sua conformidade.

### **Engineering for security and compliance**

Este serviço fornece uma análise técnica detalhada dos requisitos de segurança da SAP do cliente e uma comparação com as funcionalidades de segurança e melhores práticas da SAP, desenvolvendo um roadmap de melhoria de segurança da SAP e procedimentos e padrões de segurança específicos do cliente. O cliente é responsável por definir seus requisitos de segurança e de conformidade, assim como por validar sua conformidade.

### **Architecture for security and compliance**

Este serviço fornecerá uma análise técnica da arquitetura e apoiará o desenvolvimento de um roadmap estratégico com relação às soluções de segurança da SAP. O serviço também apoiará a prototipagem não produtiva, utilizando uma abordagem ágil para ajudar os clientes a acelerar a implementação e a implantação do roadmap. O cliente é responsável por definir seus requisitos de segurança e de conformidade, assim como por validar sua conformidade.

**PaaS e DevOps**

**Cloud onboarding support for SAP BTP**

Este serviço fornece orientação para desenvolver e implementar aplicações centradas no usuário no SAP BTP por meio do uso de ferramentas ou da codificação nativa na nuvem. O Cliente é orientado pelo processo de compreensão dos recursos oferecidos pelo SAP Integration Suite e SAP Extension Suite e como eles devem ser aproveitados. Além disso, este serviço guia o Cliente na estrutura e configuração do ciclo de vida do SAP BTP.

**Process intelligence and automation support**

Este serviço orienta o Cliente sobre o processo de digitalização e automatização dos processos de negócios com base nos recursos do SAP BTP.

**SAP Extension suite support to keep the core clean**

Este Serviço oferece suporte à ampliação das principais aplicações empresariais do Cliente com o SAP BTP, incluindo conceitos de arquitetura de software, conceitos básicos de segurança, integração de sistemas e considerações para uso produtivo de aplicações no SAP BTP.

**Replatforming support to make the core clean**

Este Serviço oferece suporte ao Cliente por meio do processo de identificação de aplicações personalizadas adequadas a serem reformuladas para o SAP BTP.

**DevOps and application management**

Este Serviço oferece suporte ao Cliente utilizando o SAP BTP como plataforma de desenvolvimento para transferir seus processos de desenvolvimento para processos ágeis com ciclos contínuos de desenvolvimento. Adicionalmente, suportando a integração destes processos de desenvolvimento com as operações do Cliente estabelecendo as ferramentas DevOps requeridas e metodologias para gerenciar aplicações customizadas na nuvem.

**Safeguarding (Salvaguarda)**

**Safeguarding the Digital Transformation (Salvaguarda da Transformação Digital)**

Este serviço auxilia na validação funcional e técnica dos principais processos de negócios com relação aos requisitos de negócios e de TI, além da identificação de riscos. Para os projetos de upgrade/manutenção de solução SAP, o serviço fornece avaliação, validação técnica e recomendações para upgrades e/ou manutenção planejados (por exemplo, pacote de suporte, NetWeaver, atualizações do SAP Kernel).

**Transition to Operations (Transição para Operações)**

Este serviço oferece orientação quanto a processos de suporte, ferramentas e equipes de TI necessários para o cliente operar com mais segurança e eficiência a solução SAP implementada em seu ambiente após a colocação em produção.

**End-to-End Hybrid Operations (Operações Híbridas de Ponta a Ponta)**

**Performance Optimization and Improvement (Otimização de Desempenho e Melhoria)**

Este serviço analisa etapas críticas de processo de negócios, configurações de parâmetros, programas do cliente e configuração de hardware para fornecer recomendações de otimização.

**Continuous Operations Health Check (Verificação de Integridade de Operações Contínuas)**

Este serviço realiza uma avaliação dos desafios operacionais de TI e recomenda um roadmap priorizado para melhoria.

**System and Solution Management (Gerenciamento de Sistema e de Solução)**

Este serviço mapeia os aspectos técnicos e funcionais dos principais processos de negócios, identifica possíveis problemas e fornece recomendações e propõe outros serviços de otimização quando apropriados.

## SAP EXPERT SERVICES

### **SAP Operations Control Center**

Este Serviço oferece suporte à definição, configuração e implementação pelo Cliente de um SAP Operations Control Center, incluindo um caso de benefícios, definição de escopo e planejamento, configuração de monitores, definição de processos, integração de ferramentas de terceiros e uma estrutura para melhoria contínua do suporte de TI e dos processos de negócio.

### **Business Process Improvement (Aprimoramento do Processo de Negócio)**

Este serviço fornece recomendações de preparação do sistema SAP Solution Manager da licenciada, voltada à funcionalidade de otimização de processo de negócios. Estas recomendações viabilizarão a configuração da metodologia de otimização de processo de negócios com base nos principais índices selecionados para até três áreas de processos, aplicações ou valor.

### **Data Volume Management (Administração de Volume de Dados)**

Este serviço avalia a estratégia de gerenciamento do volume de dados do cliente e define diretrizes priorizadas para implementação e melhorias para ajudar a gerenciar a dinâmica de volume de dados por meio do monitoramento do crescimento dos dados, minimização do volume de dados e armazenamento eficiente de dados.

### **Business Downtime Optimization (Otimização do Tempo de Inatividade Empresarial)**

Este serviço ajuda a minimizar os tempos de parada de negócios, analisando cada etapa dos negócios e suas dependências dentro da estrutura de sistema afetada, oferecendo suporte ao planejamento eficiente de tempos de inatividade e à redução do impacto nos processos críticos de produção durante a transição.

### **Application Lifecycle Management**

Este serviço incorpora a análise da estrutura híbrida de transporte do cliente, da estratégia de transporte e dos processos de modificação, bem como a configuração de um cenário de gerenciamento do controle de modificações. Ele também realiza uma análise dos processos atuais de gerenciamento de incidentes do cliente e fornece recomendações para a configuração do SAP Solution Manager e de outras plataformas SAP para operações. Recomendações adicionais e transferência de conhecimento são fornecidas para a documentação da solução no SAP Solution Manager. Além disso, os princípios de desenvolvimento ágil, integração contínua e implementação contínua (CI/CD) e DevOps podem ser aplicados a um cenário específico do cliente como parte de uma prova de conceito.

### **Optimization for SAP Operations Platform (Otimização para SAP Operations Platform)**

Este serviço oferece suporte à arquitetura, configuração, atualização e otimização da instalação do SAP Solution Manager, SAP Focused Run, SAP Cloud ALM.

### **Enablement for Customer Center of Expertise (Capacitação para Customer Center of Expertise)**

Este serviço oferece suporte a planejamento, implementação, otimização e certificação do Customer Center of Expertise.

### **High-End Hybrid Operations (Operações Híbridas de Ponta)**

Este serviço oferece suporte a implementações de cliente mais otimizadas e à estabilização das operações após a entrada em operação.

### **SAP Improvement Analysis and Roadmap**

Este serviço fornece análise e identificação de possíveis melhorias de solução, processo e dados, e pode incluir verificações de disponibilidade funcional e/ou roadmaps de serviços.

### **SAP Engagement Planning and Safeguarding**

Este serviço fornece análise e recomendações em uma ou mais das seguintes áreas: (i) operações de TI, (ii) validação da integração da solução ou (iii) otimização do desempenho técnico.

### **Business Process Insights and Improvement**

Este serviço fornece análise para identificar ineficiências do processo e fornece recomendações para dar suporte à instalação, configuração e ativação das soluções SAP Business Process Intelligence dos clientes.

Pré-requisito: SAP Business Process Intelligence.

**Innovative Business Solutions Support (Suporte à Innovative Business Solutions)**

**Conflict Check and Resolution for Innovative Business Solutions (Verificação e Solução de Conflitos para Innovative Business Solutions )**

Para avaliar a compatibilidade contínua dos recursos desenvolvidos e fornecidos pela SAP Innovative Business Solutions com o Software de Base, a licenciada pode solicitar para a SAP investigar possíveis conflitos entre os recursos e as atualizações subsequentes da SAP (por exemplo, pacotes de recurso SAP, SAP Support Packages etc.) disponibilizados para o Software de Base. A SAP pode fornecer opções e/ou recomendações sobre como retificar ou evitar conflitos, se houver.

**Knowledge Transfer for Innovative Business Solutions (Transferência de Conhecimento para Innovative Business Solutions)**

Como parte deste serviço, a SAP fornece transferência de conhecimento prático de como usar, operar e otimizar os recursos desenvolvidos e fornecidos pela SAP Innovative Business Solutions.

**Enhancement Evaluation for Innovative Business Solutions (Avaliação de Aprimoramento para Innovative Business Solutions)**

Ao implementarem os recursos desenvolvidos e fornecidos pela SAP Innovative Business Solutions ou usando-os produtivamente, a licenciada pode ampliar ou aprimorar os recursos. Como parte deste serviço, a SAP avalia as possíveis ampliações ou melhorias para os recursos.

**Intelligent Enterprise Institute**

**Process benchmark and optimization service for the Intelligent Enterprise**

Este Serviço oferece suporte ao Cliente na criação de sua estratégia de Empresa Inteligente e no plano de adoção, com base na linha de negócios do Cliente, incluindo benchmarking de processos, otimização e oportunidades de simplificação, utilizando tendências tecnológicas e melhores práticas da SAP para a Empresa Inteligente.

**Data value services for the Intelligent Enterprise**

Este Serviço fornece a análise da qualidade de dados do Cliente e fornece um roadmap de inovação do Cliente para uma empresa inteligente.

**Experience management service for the Intelligent Enterprise**

Este serviço oferece suporte à utilização das soluções de gerenciamento de experiência da SAP para criar processos abertos de feedback para ajudar a melhorar a eficácia dos negócios.

**Sustainability service for the Intelligent Enterprise**

Este Serviço avaliará a emissão de CO2 do Cliente de suas operações e aconselhará as soluções adequadas de sustentabilidade da SAP.

*Nenhuma das referências a melhores práticas, otimização ou inovação visa sugerir a identificação ou solução de todas as oportunidades, melhorias máximas ou eventuais resultados específicos.*