SONDA®
make it easy

DESCRITIVO PROFESSIONAL SERVICES SAP BASIS

ÍNDICE

1. VERSÃO DO PRODUTO 3

2. DESCRIÇÃO RESUMIDA 3

3. OBJETIVO 3

4. BENEFÍCIOS 3

4.1. DIFERENCIAIS COMERCIAIS 3

5. ESCOPO DE ATUAÇÃO 4

6. OFERTAS 4

7. MONITORAMENTO 5

8. PREMISSAS E REQUISITOS 5

9. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES 5

10. REQUISIÇÃO DE SERVIÇO 6

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

1. Versão do Produto

Versão	Escopo	Data de Atualização
Versão 01	Criação do documento	-

2. Descrição Resumida

Os ambientes SAP precisam de suporte constante de uma equipe de profissionais com uma ampla gama de habilidades, o que aumenta os custos recorrentes de gerenciamento do SAP se eles forem mantidos internamente pelas organizações.

O Professional Services SAP Basis tem como objetivo garantir a máxima disponibilidade dos Sistemas SAP. Todas a atividades são realizadas de acordo com os processos definidos pela Governança, com base no framework ITIL com o intuito de permitir o controle e rastreamento de qualquer alteração no ambiente.

A equipe trabalha utilizando as metodologias Ágeis, aplicando uma melhor comunicação, praticidade, alinhamento de expectativa e colaboração, adaptabilidade e flexibilidade buscando um maior e melhor alinhamento entre o time e o **CLIENTE** com rápidas resoluções de possíveis problemas e conflitos, redução de riscos e resultado final de alta qualidade, economia de recursos por meio de entregas mais assertivas, agilidade e eficiência na execução do projeto como um todo, flexibilidade para propor alternativas e chegar à melhor solução possível através de workflows como Scrum, Lean e Kanban.

3. Objetivo

Consiste em manter o landscape SAP sempre disponível e na melhor performance possível, através de métricas definidas de SLA relacionadas aos produtos que compõe o landscape. São responsabilidades o apoio, desenvolvimento, implementação e manutenção dos produtos SAP em caráter standalone e em alta disponibilidade através da utilização de clusters. Além disso, é responsável por adaptar, estabelecer, documentar e garantir a aplicação das políticas e procedimentos de gestão em acordo com as políticas e procedimentos já existentes.

4. Benefícios

Os benefícios do serviço Professional Service SAP Basis são:

- Equipe especializada com atuação em regime 24x7x365;
- Atuação pautada em otimizar o desempenho das aplicações SAP que suportam o negócio e a experiência dos usuários finais;
- Dedicar tempo da equipe de TI às iniciativas que apoiam a estratégia de crescimento das empresas e não na administração da infraestrutura SAP Basis;
- Serviços Profissionais com expertise em ambientes de Cloud, e projetos importantes envolvendo HANA.
- Automação de processos administrativos na rotina Basis trazendo maior disponibilidade e robustez aos sistemas;
- Monitoramento avançado de processos SAP que sustentam os landscapes produtivos

4.1. Diferenciais Comerciais

Os benefícios do serviço Professional Services de SAP são:

- Equipe técnica em constante desenvolvimento e evolução frente as principais tecnologias de SAP;

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

- Monitoramento proativo do ambiente gerando uma maior disponibilidade e performance dos sistemas dependentes do banco de dados.

5. Escopo de Atuação

As plataformas de SAP suportadas por esse serviço são:

- SAP;
- SAP HANA.

6. Ofertas

Este serviço é ofertado para ambiente de SAP hospedado no Data Center da **SONDA** ou do **CLIENTE**. A **SONDA** será responsável por toda administração do SAP, incluindo, mas não limitado a:

- Padronizar, documentar e garantir a instalação, configuração, e manutenção de todos os produtos SAP definidos no escopo e baseline desta proposta e dos recursos necessários para sua operação, como o SGBD's [1](gestão exclusiva desta disciplina), Sistema Operacional, Cluster, Rede, Armazenamento, Backup e Recovery, Monitoramento. Novos produtos e alteração do baseline devem ser negociados previamente e serão tratados como novos projetos, sendo incorporados ao baseline;
- Propor e implementar melhorias através da avaliação dos recursos utilizados versus licenciados, relatórios Early Watch e implementação de ferramentas administrativas disponíveis como Solman e seus módulos e recursos;
- Manter contato contínuo com usuários chave, a fim de entender e se antecipar a problemas que possam afetar a experiência do usuário;
- Monitorar o vencimento dos certificados de SAP Router;
- Aplicar correções necessárias (aplicação de Fix, Notas, SP's, Add-ons);
- Suportar o landscape SAP em um regime de operação 24x7 durante as cadeias Online e Batch, atendendo a todos as requisições abertas nos canais de comunicação previamente estabelecidos pelo **CLIENTE** e seus stakeholders em idioma Inglês e Português quando necessário e de forma integrada com todas as outras equipes que suportam o ambiente de infraestrutura, aplicações, usuários, terceiros e fornecedores sempre visando o atendimento dentro dos tempos definidos pelo SLA acordado;
- Abrir problemas para tratamento de chamados recorrentes e identificar causa raiz e correção definitiva;
- Abrir, vincular e acompanhar chamados de suporte na SAP e demais fornecedores relacionados ao landscape SAP;
- Realizar o transporte de requests e a administração do sistema de transporte de requests;
- Implementar processos automatizados para a gestão do landscape SAP que garantam a execução de tarefas administrativas e repetitivas de forma automatizada aumentando a disponibilidade e o desempenho;
- Definir, documentar e implementar métricas de monitoramento do landscape SAP e de toda a infraestrutura que o suporta de forma alinhada com a equipe de monitoramento;
- Analisar mensagens de erros em arquivos de logs, dumps de programas ABAP, mensagens de sistema e registrar incidentes de forma automatizada quando necessário;
- Realizar configurações, ajustes, criar e atualizar documentações além de acompanhar as execuções de atividades relacionadas a um plano de DR;
- Garantir o desempenho ótimo do landscape SAP, acima dos padrões definidos pela SAP para tempo de resposta ao usuário (tempo de resposta de transação inferior à 1500ms) e todos os produtos além dos SGBD's

[1] SGBD's: Conjunto de softwares responsáveis pelo gerenciamento de um banco de dados. Seu principal objetivo é retirar da aplicação **CLIENTE** a responsabilidade de gerenciar o acesso, a persistência, a manipulação e a organização dos dados. O SGBD disponibiliza uma interface para que seus **CLIENTES** possam incluir, alterar ou consultar dados previamente armazenados.

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

que o suportam, através de parametrizações, ajustes e parametrizações da infraestrutura como SGBD's, Sistema Operacional, Redes, Armazenamento, ajustes de consultas ofensoras, e apoio à equipe de desenvolvimento;
- Fornecer insumos à equipe de capacidade a fim de acompanhar o crescimento do landscape SAP;
- Realizar a atualização (HSC) dos ambientes de Qualidade sob demanda a fim de garantir massa de dados atualizada para testes;
- Suportar outras equipes que necessitem de consultoria referente a utilização e integração com o landscape SAP, como equipes de Middleware, desenvolvimento entre outras propondo sempre as melhores soluções;
- Planejar e realizar migrações de produtos SAP entre plataformas através de projetos especiais garantindo o menor tempo de indisponibilidade;

7. Monitoramento

Para atuar de forma preventiva e preditiva, a **SONDA** oferece o serviço de Monitoramento que coleta dados dos itens monitorados e identifica condições que indicam a saúde do ambiente, sinalizando possíveis riscos ou sucessos operacionais.

O **CLIENTE** tem acesso ao portal da ferramenta de monitoramento, onde pode visualizar dados e relatórios detalhados, garantindo total transparência e a certeza de que o ambiente está sendo continuamente gerido e acompanhado pela equipe **SONDA**.

Além disso, o serviço conta com integração entre nosso ITSM e o Monitoramento por meio da ferramenta de Enterprise Application Integration (EAI), permitindo a abertura automática de chamados sempre que uma anomalia for detectada. Isso reduz significativamente o tempo de resposta a qualquer irregularidade no ambiente.

8. Premissas e Requisitos

- Apresentação pelo **CLIENTE** do contrato firmado junto a SAP e outros fornecedores que sustentem o landscape SAP (bancos de dados não embedded) à **SONDA** para garantia de suporte do fabricante do sistema;
- As situações nas quais o **CLIENTE** necessite de administração de ambiente devem ser documentadas através de Carta de Risco e a solicitação de acesso deverá ser monitorada;
- A **SONDA** irá realizar a administração remota do ambiente SAP de seus **CLIENTES**, obedecendo as premissas e requisitos deste produto;
- Para administração remota do ambiente do **CLIENTE**, os custos com conectividade (ponto a ponto, VPN, MPLS, etc.) ficam a cargo do **CLIENTE**.
- Para administração remota do ambiente do **CLIENTE** os custos, caso existam, com ferramenta de acesso remoto ficam a cargo do **CLIENTE**.
- Os custos com deslocamento e hospedagem dos profissionais **SONDA** para qualquer localidade para prestação de serviço de administração SAP Basis fica a cargo do **CLIENTE**.
- Itens que não são contemplados neste serviço;
- Qualquer tipo de licenciamento;
- Conectividade;
- Infraestrutura do SAP;
- Desenvolvimento de Job´s;
- Upgrade de versão do SAP deve ser tratado como demanda adicional através de Projeto especial.

9. Matriz de Responsabilidades

Para um melhor entendimento a matriz de responsabilidade será classificada com base na metodologia RASIC, onde: **R** - Responsável; **A** - Aprovador; **S** - Suporte; **I** – Informado e **C** – Consulta.

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

Atividades	SONDA	CLIENTE
Acompanhamento de execução de rotinas Batch	R	S
Configuração de política de Backup e Restore dos componentes do Landscape SAP	R	S/A
Acompanhamento de Desempenho do ambiente SAP, SO e Banco de Dados	R	S
Verificação de inconsistências no banco de dados	R	S
Aplicação de notas corretivas exceto as de responsabilidade ABAP e Funcional	R	S
Manutenção de perfis de acessos por usuário do sistema	R	S
Atendimento de perfis quando registrado em nível de atendimento	R	S
Manutenção do cadastro de usuário	R	S/A
Licenciamento SAP	I	R
Desenvolvimento de Job´s	I	R
Infraestrutura do SAP	I	R
Transport request	R	S
Administração do Ambiente SAP	R	I/S/A

10.Requisição de Serviço

A tabela abaixo lista as requisições de serviços disponíveis para solicitações dos **CLIENTES** assim como seu tempo de solução e horário de cobertura.

Requisição	Classificação	Tempo de solução
Criar usuários	B	Conforme TS Contratado
Alterar usuários	B	Conforme TS Contratado
Bloquear usuários	B	Conforme TS Contratado
Criar perfis Simples	B	Conforme TS Contratado
Criar perfis Composto	C	Conforme TS Contratado
Alterar perfis	B	Conforme TS Contratado
Remover perfis	B	Conforme TS Contratado
Atribuir perfis	B	Conforme TS Contratado
Bloquear transação	B	Conforme TS Contratado
Desbloquear transação	B	Conforme TS Contratado
Transport request	B	Conforme TS Contratado
Configurar sistema de transporte	B	Conforme TS Contratado
Configurar CTS+	B	Conforme TS Contratado
Ativar instância SAP APPS e/ou SGDB’s	B	Gestão de Mudança
Desativar instância SAP APPS e/ou SGDB’s	B	Gestão de Mudança
Reiniciar instância SAP APPS e/ou SGDB’s	B	Gestão de Mudança
Aplicar nota SAP não funcional	B	Gestão de Mudança
Aplicar Support Package	C	Gestão de Mudança
Aplicar Enhancement Package	C	Gestão de Mudança
Instalar Add-on	B	Gestão de Mudança
Atualizar Add-on	B	Gestão de Mudança

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

Atualizar Kernel	B	Gestão de Mudança
Criar mandante	B	Gestão de Mudança
Remover mandante	B	Gestão de Mudança
Realizar cópia de mandante – limitado a 4 por ano	B	Gestão de Mudança
Realizar homogeneous system copy (atualização de qualidade) – limitado a 2 por ano	B	Gestão de Mudança
Realizar heterogeneous system copy – sob proposta comercial	C	Gestão de Mudança
Criar impressora	B	Conforme TS Contratado
Configurar impressora	B	Conforme TS Contratado
Remover impressora	B	Conforme TS Contratado
Gerenciar fila de impressão	B	Conforme TS Contratado
Criar interfaces RFC	B	Conforme TS Contratado
Configurar interfaces RFC	B	Conforme TS Contratado
Remover interfaces RFC	B	Conforme TS Contratado
Criar parâmetros em instância	B	Conforme TS Contratado
Alterar parâmetros em instância	B	Conforme TS Contratado
Remover parâmetros em instância	B	Conforme TS Contratado
Criar grupo de logon	B	Conforme TS Contratado
Configurar grupo de logon	B	Conforme TS Contratado
Remover grupo de logon	B	Conforme TS Contratado
Encerrar sessão de usuário	B	Conforme TS Contratado
Executar trace de usuário	B	Conforme TS Contratado
Encerrar lock	B	Conforme TS Contratado
Criar Job	B	Conforme TS Contratado
Configurar Job	B	Conforme TS Contratado
Remover Job	B	Conforme TS Contratado
Acompanhar execução de Job	B	Conforme TS Contratado
Analisar erro	C	Conforme TS Contratado
Analisar dump de programa	C	Conforme TS Contratado
Analisar relatório Early Watch	C	Conforme TS Contratado
Configurar Sap Router	B	Gestão de Mudança
Configurar Web Dispatcher	B	Gestão de Mudança
Configurar OSS	C	Conforme TS Contratado
Configurar LMDB	C	Conforme TS Contratado
Configurar SLD	C	Conforme TS Contratado
Avaliar licenciamento e compliance	D	Conforme TS Contratado
Solicitar licenças SAP	B	Conforme TS Contratado
Adicionar licenças SAP	B	Conforme TS Contratado
Remover licenças SAP	B	Conforme TS Contratado
Solicitar chave de desenvolvimento	B	Conforme TS Contratado
Solicitar chave de objeto	B	Conforme TS Contratado
Registrar produto, sistema e host	B	Conforme TS Contratado
Habilitar auditoria	B	Conforme TS Contratado
Desabilitar auditoria	B	Conforme TS Contratado
Alterar rotinas de backup SAP APPS e SGBD's	C	Conforme TS Contratado
Conferir execução de backup SAP APPS e SGBD's	B	Conforme TS Contratado
Executar teste de restore SAP APPS e/ou SGBD's	C	Gestão de Mudança

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

Analisar desempenho do SAP e/ou SGBD's	D	Conforme TS Contratado
Abrir chamado no fabricante ou fornecedor (exceto erros funcionais)	B	Conforme TS Contratado
Criação de índices de tabelas	B	Gestão de Mudança
Coletar evidências SOX	D	Conforme TS Contratado
Configurar certificado digital	C	Conforme TS Contratado
Executar checklist SAP	B	Conforme TS Contratado
Incluir e Excluir Rotinas de backup desde que atenda a política de backup contratado	B	Gestão de Mudança
Solicitar analise de inconsistências no banco de dados	B	Conforme TS Contratado

SONDA S.A. Copyright (c) 2025| Sua reprodução é proibida e qualquer cópia impressa deste documento é considerada não controlada. [NC-40]

SONDA