

ADMO11

管理 SAP S/4HANA Cloud Private Edition - 与 SAP 交互

学员手册
讲师引导式培训

教程版本：01
教程持续时间：90分钟

敬请知悉，此课程经过机器翻译，因此在翻译准确性上可能不如人工翻译。若有不确定之处，请参阅美国英语版本。

SAP 版权、商标和免责声明

© 2025 SAP 股份有限公司或其关联公司版权所有，保留所有权利。

未经 SAP 股份有限公司或其关联公司明确许可，任何人不得以任何形式或为任何目的复制或传播本文件的任何内容。

本文件包含的信息可能会更改，且不再另行事先通知。由 SAP 股份有限公司及其分销商营销的部分软件产品包含其它软件供应商的专有软件组件。各国的产品规格可能不同。

这些资料可能经过机器翻译，其中可能含有语法错误或不准确之处。

本资料由 SAP 股份有限公司或其关联公司提供，仅供参考，不构成任何形式的陈述或保证，其中如若存在任何错误或疏漏，SAP 或其关联公司概不负责。与 SAP 或其关联公司产品和服务相关的保证仅限于该等产品和服务随附的保证声明（若有）中明确提出保证。本文件中的任何信息均不构成额外保证。

特别是，SAP 股份有限公司或其关联公司没有义务按照本文件或任何相关演示文稿中所述内容提供任何业务，或是开发或发布本文件中提及的任何功能。SAP 股份有限公司或其关联公司可随时出于任何理由对本文件或任何相关演示文稿以及其战略和未来可能的开发、产品、和/或平台方向及功能做出更改，且不再另行通知。本文件中的信息不构成提供任何资料、代码或功能的承诺、许诺或法律义务。所有前瞻性陈述均受各种风险和不确定因素的影响。这些风险和不确定因素可能导致实际结果与预期存在实质差异。读者不应过度依赖这些前瞻性陈述，且不应依据这些陈述制定购买决策。

SAP 和本文件中提及的其它 SAP 产品和服务及其各自标识均为 SAP 股份有限公司（或其关联公司）在德国和其他国家的商标或注册商标。本文件中提及的所有其它产品和服务名称分别是其各自公司的商标。如欲了解更多商标信息和声明，请访问 <https://www.sap.com/corporate/en/legal/copyright.html>。

排版惯例

这本手册是基于标准的美式英语翻译成简体中文的。

同时还遵照以下排版惯例。

此信息会显示在讲师的演示中



演示



步骤



警告或注意



提示



相关信息或附加信息



引导式讨论



示例文本

用户界面控件

示例文本

窗口标题

内容

vii 教程概述

1 单元 1：介绍与 SAP 交互的服务请求的角色

3	课程: 介绍 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 的角色和职责
9	课程: 介绍 SAP Cloud Application Services
13	课程: 介绍服务流程流

21 单元 2：了解所选的服务请求场景以及与 SAP 的交互

23	课程: 主动式服务简介
29	课程: 了解处理事件和变更的服务流程流示例。
33	课程: 了解用于分析和维护参数文件参数的服务流程流示例。
35	课程: 了解更新应用程序软件的服务流程流示例

教程概述

目标观众

本教程适用于以下观众：

- 技术顾问
- 系统管理员

单元 1

介绍与 SAP 交互的服务请求的角色

课程 1

介绍 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 的角色和职责

3

课程 2

介绍 SAP Cloud Application Services

9

课程 3

介绍服务流程流

13

单元目标

- 阐释角色和职责文档。
- 区分 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 的服务选项。
- 讨论 SAP Cloud Application Services 的使用。
- 描述 SAP Cloud Application Services 服务台对于解决方案相关客户问题的角色。
- 说明 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 的服务流程流。
- 说明不同服务请求类别的使用。

介绍 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 的角色和职责



课程目标

完成本课程后，您将能够：

- 阐释角色和职责文档。
- 区分 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 的服务选项。

SAP S/4HANA Cloud Private Edition 合同框架

简介

运行 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 时，您的数据中心在 SAP 或基础架构即服务 (IaaS) 提供商运行。SAP Enterprise Cloud Services 团队为您的新云环境提供许多基础架构服务任务。但是，您的团队负责提供技术和管理任务。

基本上，与应用程序和业务功能相关的领域由您的团队负责，而 SAP Enterprise Cloud Services 团队处理大多数基础架构和技术管理服务。



警告：

这意味着您需要一个系统管理资源，以协助为 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 架构管理运行某些任务。

合同框架

在 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 上下文中，有多个文档与 SAP 构成合同框架。这些文档描述了不同的信息层和级别。此外，他们还定义了 SAP 与客户之间的责任。



注意：

许多文档都发布在 SAP 网站上。可以在 SAP Trust Center 的[协议](#)页面中找到它们。

对于云、软件和服务产品，可在<https://www.sap.com/about/trust-center/agreements/cloud/cloud-services.html> 中找到各种协议。此页面提供按语言和地

区/国家/地区进行过滤的功能。

下一个视频介绍了 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 的合同框架。



视频: HANA Cloud Private Edition - 合同框架

欲更多了解 *HANA Cloud Private Edition* - 合同框架, 请观看课中的视频 *介绍 SAP S/4HANA Cloud Private Edition* 的角色和职责 在线访问 SAP Learning Hub。



SAP S/4HANA Cloud Private Edition [SAP ERP 私有云] 订购单

- 包括租用的 SAP 云服务列表

SAP Cloud Order Form

Between SAP America, Inc.
3999 West Chester Pike
Newtown Square, PA 19073
(“SAP”)

And Sample Co.

SAP云服务一般条款和条件

补充条款和条件

- 例如，RISE with SAP S/4HANA Cloud Private Edition

云服务支持协议

数据处理协议

服务级别协议

- 例如，针对私有云版本服务和定制选项服务

GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR CLOUD SERVICES ("GTC")

- 1. DEFINITIONS**
 - 1.1.** *"Affiliate"* means any legal entity which SAP SE or Customer, directly or indirectly, holds more than 50% of the entity's shares or voting rights. Any legal entity will be considered an Affiliate as long as that interest is maintained.
 - 1.2.** *"Agreement"* means the agreement as defined in the applicable Order Form.
 - 1.3.** *"Authorized User"* means any individual to whom Customer grants access authorization to use the Cloud Service that is an employee, agent, contractor or representative of Customer; Customer's Affiliates; or Customer's and Customer's Affiliates' Business Partners.
 - 1.4.** *"Business Partner"* means a legal entity that requires use of a Cloud Service in connection with Customer's and its Affiliates' internal business operations. These may include customers, distributors, service providers and/or suppliers of Customer and its Affiliates.
 - 1.5.** *"Cloud Service"* means any distinct, hosted, supported and operated on-demand solution provided by SAP under an Order Form.



屏幕截图仅用于说明目的，SAP 可以随时更改内容。

图表 1: SAP S/4HANA Cloud Private Edition - 合同框架



注音

可以在“[协议](#)”页面按链接找到订购单示例

云服务协议由多份文档组成 具体如下：

- SAP S/4HANA Cloud[HANA 商务套件云]订购单是客户特定文档，其中包含云服务订单以及使用指标、费用和计费详细信息以及终止条款



三

可以在“[协议](#)”页面按链接找到订购单示例

- **SAP 云服务的一般条款和条件**的内容也是固定的。本文档包含适用于所有 SAP 云服务的一般条款。
 - **SAP 云服务补充条款和条件**的内容是固定的。其中包括云租用中包含的一般条款和服务范围。
 - 此外，**云服务支持协议**文档还规定了支持服务和客户响应级别（取决于支持案例的优先级）。
 - **数据处理协议**规定了双方在个人数据方面的义务和 SAP 的做法。
 - **服务水平协议**文档规定了客户在 SAP 订购单中订购的私有云版本服务的适用服务水平。
 - **角色和职责**文档的范围和目的是说明 SAP 负责的任务和活动，以及由客户负责的任务和活动。从上面列出的所有凭证中，它是最具体和详细的凭证。

角色和职责文档

角色和职责文档详细说明了任务级别的服务范围。它定义了客户的职责，还列出了由 SAP 提供的特定主动托管服务。

它描述了要执行的操作，但不描述如何执行特定任务。



注意:

文档每年更新两次：通常在第三季度初有较大的修订，在第一季度末进行较小的更正。您可以从 [SAP S/4HANA 的 SAP 产品策略页面](#) 和 [ERP 云服务文档](#) 中获取最新版本，您可以在其中按语言进行筛选并选择产品策略角色和职责。为方便起见，SAP 提供了变更日志和概览演示，描述了之前版本中已更改的内容，可根据客户交付经理 (CDM) 或数字客户互动经理 (dCEM) 的请求获取该内容。

本文档以通用或核心服务开始，这些服务适用于 SAP Enterprise Cloud Services 运营的所有技术组件，然后移动到更具体的应用程序、组件和场景。核心部分如下：

- A - 服务管理
- B - 托管基础架构
- C1 - 数据库管理 SAP HANA
- C2 - 传统数据库（非 SAP HANA）管理
- D - 核心技术运维
- E - SAP NetWeaver 操作
- F - 服务器配置
- G - 云应用服务
- H - SAP S/4HANA Movement 计划
- X - 第三方软件

对于每项任务，它显示 SAP 是将此任务作为标准月费的一部分提供，还是客户能否以额外费用或服务包的方式采购服务。



警告:

即使 SAP 负责某项任务，此任务也可能需要与客户进行一些交互或合作。



Identifier	Task	Responsibility	Remarks	CAS Package	Package Code
	D - Core Technical Operations				
	Homogeneous system copy (aka System refresh)	A homogenous system copy is defined either as 1) a new system which is built as copy from an existing system or 2) a refresh of an existing system.			
BASIC_1.3.01	Homogeneous system copy (aka System refresh) for non-Netweaver systems during initial build phase	Excluded Tasks	Only available after initial build phase is complete.	not applicable	n/a
BASIC_1.3.11	Pre-processing tasks, i.e. export tables with "old" configuration	Cloud Application Services ("CAS"). Can be performed by customer.		Application Operations	A1
BASIC_1.3.10	Homogeneous system copy - post build phase (Planning, preparations, checks, database backup, database restore, technical post processing tasks, test of technical system functionality) - Intra-regional (same region) refresh only	Standard Services	Up to Six (6) refreshes per SID, per contract year, are included; additional refreshes are available as a chargeable request. Only available after initial build phase is complete. The number of refreshes that can be done need to be evaluated on a case by case basis and is not possible in all cases. Intra-regional (same region) only (e.g. restore a system in region 2 from backup from region 1 is not possible). Extra-regional (between region) refreshes are available as an optional service.	not applicable	n/a
BASIC_1.3.10A	Homogeneous system copy - post build phase (Planning, preparations, checks, database backup, database restore, technical post processing tasks, test of technical system functionality) - Extra-regional (between regions) refresh	Optional Services	Extra-regional (between region) refreshes are available as an optional service. Note: This service is not available in all regions and/or datacenters and is not available from all service providers.	not applicable	n/a
BASIC_1.3.10_PCE	Homogeneous system copy - additional requests	Additional Services	Requests for additional refreshes.	not applicable	n/a
BASIC_1.3.07	Post processing tasks e.g. Embedded Search, BDLS - pre-existing systems	Cloud Application Services ("CAS"). Can be performed by customer.	For existing live systems	Application Operations	A1
BASIC_1.3.07A	Post processing tasks e.g. Embedded Search, BDLS - new builds	Standard Services	For new builds for brownfield system-copy scenarios	not applicable	n/a

 屏幕截图仅用于说明目的，SAP 可以随时更改内容。

 图表 2: 角色和职责 - 基本结构 (示例)

- 标识符列中的代码用于请求由 SAP Enterprise Cloud Services 作为服务请求执行任务。
- 任务列列出了要执行的任务的描述。
- 职责列列出了如何为 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 客户执行任务（例如，是标准服务还是附加服务）。
- 备注列列出了附加信息、条件、限制或权益。还可以列出前提条件或必要提前期的相关信息。
- 分类为 SAP Cloud Application Services 的服务分配到云应用服务包，并在 CAS 包和包代码列中列出技术包代码。



注意：

SAP Cloud Application Services 包的范围不属于本课的一部分。

SAP S/4HANA Cloud Private Edition 的服务选项

“角色和职责”文档中列出的所有任务和服务都分配有特定的服务选项。但是，每个任务或服务的相关性和必要性对每个客户的计算环境都是唯一的。



警告：

客户负责审核和分析这些任务，并与 SAP 云架构师顾问、客户交付经理或 SAP Enterprise Cloud Services 的相关团队成员协作选择此类任务/服务。



注意：

对于沙盒或其他测试环境，特定服务的可用性也可能受到限制。



图表 3: 角色和职责 - 定义的服务选项

标准服务是指 SAP 或相关 SAP 第三方提供商/分包商（取决于客户的订购单）涵盖的服务费所涵盖的服务。



注意:

标准服务的示例包括系统启动和关闭（包括计算环境的计划启动/关闭以及在故障后重新启动计算环境），以及硬件或系统请求（可能需要对硬件升级提出商业变更请求，并且需要合理的提前期）。

另一个示例是，如果需要不频繁/偶尔需要操作系统访问，则为其职责范围内的任务提供帮助（根据角色和职责文档）。为确保共享和托管环境中的安全操作，客户无法访问云中的托管服务器的操作系统。服务提供商将为客户提供支持，例如，通过接管任务或提供执行这些任务的其他方法。

可选服务是指标准服务中未涵盖的服务。它们也不属于，也无法由 SAP Cloud Application Services 涵盖。这些任务或服务可由客户选择，需要支付额外的服务费，并且只能由 SAP 或相关的 SAP 第三方提供商/分包商（取决于客户的订购单）执行。



注意:

可选服务的示例是扩展计算容量（内存和 CPU）。



注意:

作为合同的一部分签署的可选服务将按照承诺的交付日期交付，且不收取任何额外费用。任何归类为可选服务的附加任务和服务都需要商业变更请求。客户签署此变更请求后，将根据承诺交货日期交付所需任务和服务。

附加服务包括标准服务、可选服务和/或 SAP Cloud Application Services 未涵盖的一次性任务/服务。这些任务/服务可由客户选择，需支付额外的服务费，并且只能由 SAP 或相关的 SAP 第三方提供商/分包商（取决于客户的订购单）执行。

SAP Cloud Application Services [云应用服务]是补充服务。客户合同中约定需支付额外的服务费。其中包括客户可以执行的任务/服务，但客户还可以选择让 SAP（或相关的 SAP 第三方提供商/分包商，具体取决于客户的订购单）进行交付。

SAP Cloud Application Services 不包括涉及扩展、减少或更改客户现有架构的所有服务，例如配置额外的基础架构资源。



注意：

SAP 可主动或被动地从 SAP Cloud Application Services 提供服务。为了使 SAP 以被动模式提供服务，客户需要向 SAP 提交服务请求。

排除的任务是指仅可由客户执行且从标准服务、可选服务、附加服务和/或 SAP Cloud Application Services 中排除的任务/服务。



警告：

客户未购买或并非由 SAP 作为标准服务的一部分提供，但适用于客户及其计算环境的所有任务和工作均由客户负责。



提示：

只是因为任务作为非标准服务列在角色和职责文档中，这并不一定意味着它适用于作为客户的您。此外，这并不一定意味着你必须这样做：并非角色和职责文档中列出的所有任务或服务都与所有客户环境相关。例如，基础架构相关的服务可能因部署的基础架构平台（hyperscaler、SAP）而异。此外，某些区域可能不提供某些任务或服务。特定服务的可用性可能还取决于特定情况的特征（例如系统大小或解决方案范围），必须单独检查。



课程摘要

您现在应该能够：

- 阐释角色和职责文档。
- 区分 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 的服务选项。

介绍 SAP Cloud Application Services



课程目标

完成本课程后，您将能够：

- 讨论 SAP Cloud Application Services 的使用。
- 描述 SAP Cloud Application Services 服务台对于解决方案相关客户问题的角色。

SAP Cloud Application Services

简介

让我们观看以下视频，了解 SAP Cloud Application 服务的使用。



视频：介绍 SAP Cloud Application Services 的使用

欲了解更多 *介绍 SAP Cloud Application Services 的使用*，请观看课中的视频 *介绍 SAP Cloud Application Services* 在线访问 SAP Learning Hub。

根据角色和职责文档，SAP 负责运行**基础架构和系统**所需的许多标准服务：

- 运行基础架构包括硬件、网络、操作系统和数据库（在超大型云服务供应商或 SAP 的数据中心运行）并确保基础架构的可用性。
- 运行系统涵盖系统每天的所有技术方面以及最佳架构的配置，从而确保高可用性和业务连续性。

属于运行、管理、改进或增强**解决方案**主题的其他任务主要由客户负责。其中包括：

- 执行主动式解决方案运营，确保应用安全、集成和高级监控
- 提供持续的发布/版本管理
- 计划和实现 IT 和业务改进
- 提供变更管理和测试管理
- 运行功能应用程序管理

要运行解决方案，客户有三个不同的选项：

- 首先，当他们在 Customer Center of Expertise 中同时拥有带宽和专业知识时，或者当他们真正想要自己这样做时，他们可以自行运行。
- 其次，他们可以将其交给自己的首选合作伙伴。
- 第三，SAP 可以负责这项工作。这正是 SAP Cloud Application Services 发挥作用的地方。



注意：
无论选择如何，都必须执行这些任务。

SAP Cloud Applications Services 软件包正在为 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 客户扩展 SAP 的支持。软件包交付与基准范围完全集成，并将由 SAP 客户互动管理部门管理。

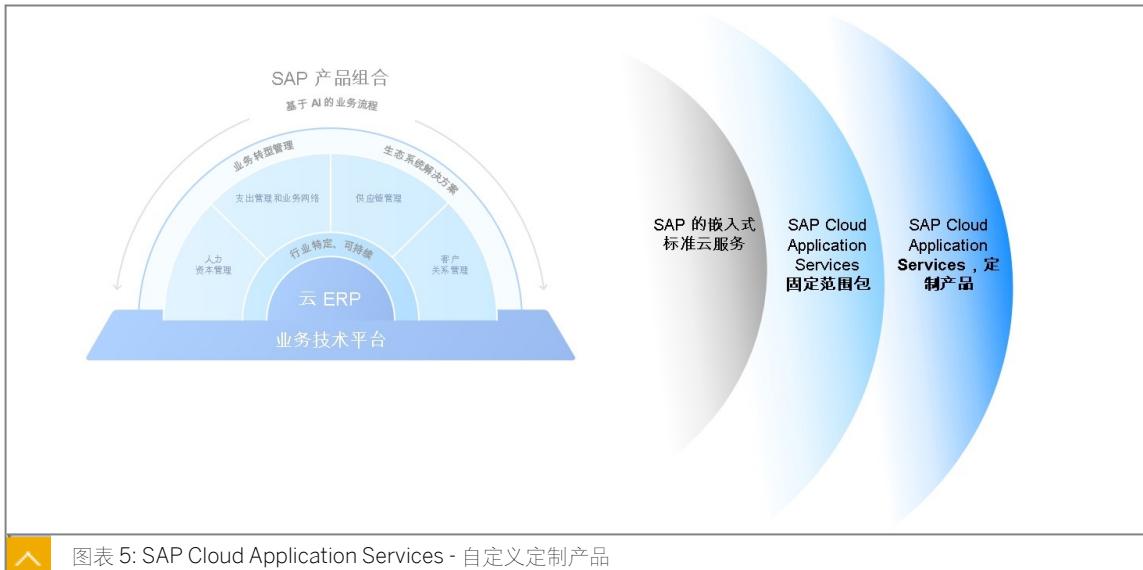


SAP Cloud Application Services 捆绑客户可执行的服务，但客户也可以选择由 SAP 交付这些服务。其服务范围从稳定的基础到创新和持续改进。

- **运行和管理**解决方案部分旨在减少事件数量，这也会影响解决方案的稳定性。例如，通过全面的发布管理和低影响的软件部署，可以实现这一点。24x7 全天候洞察解决方案有助于防止服务中断并实现实时错误处理。此外，客户还可以获得帮助以降低风险。
- **改进和增强**部分旨在在不中断业务的情况下以所需速度实现业务变更，从而实现 IT 驱动的业务改进。这可以推动 IT 运营的效率，客户可以寻求支持，以保护和优化关键的业务流程运营。此外，客户还可以从 SAP 的最新软件创新中获益，进而从他们对 SAP 解决方案的投资中增加价值。

产品组合

SAP Cloud Application Services[云应用服务]是一系列服务，可分为固定范围包和定制产品。



图表 5: SAP Cloud Application Services - 自定义定制产品

面向应用程序监控的 SAP Cloud Application Services[面向应用程序监控的云应用服务]是“运行和管理解决方案”部分的固定范围包的示例，其中 SAP 执行 24x7 全天候应用程序监控并响应客户应用层的技术异常。其中包括对标准和自定义作业、接口以及证书和 URL 可用性的监控和趋势分析。对于客户而言，这基于应用层上的 SAP 根本原因分析，为客户提供应用程序支持团队的重要见解，从而提高其解决方案和业务流程的稳定性和性能。



提示:

如果没有该包，SAP 将涵盖 SAP S/4HANA Cloud 环境中诊断代理的安装，并且仅监控基础架构级别的 KPI，以帮助确保合同约定的 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 服务级别（例如实例、数据库和主机的可用性）。

“运行和管理解决方案”部分的另一个固定范围包的示例是**面向 SAP BTP 核心操作的 SAP Cloud Application Services**，其中 SAP 为 SAP Business Technology Platform (SAP BTP) 提供增强支持，例如全局账户和子账户管理或通过身份提供者 (IdP) 的自定义标识。通过此服务，客户可以使用全球 SAP 专家库来节省资源。



提示:

如果没有此包，所有这些自助服务管理和服务处理任务都将由客户执行。

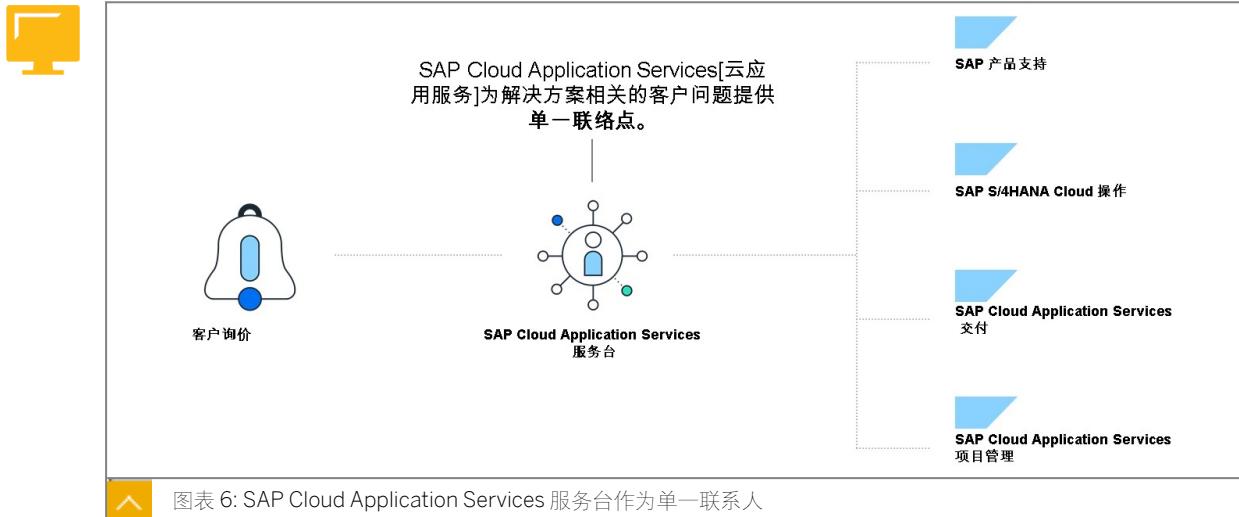
“改进和增强解决方案”部分的固定范围包的示例是**SAP Cloud Application Services for SAP Cloud ALM**，其中 SAP 为您的 SAP Cloud ALM 租户提供增强的技术云支持。这包括在关键应用程序和集成问题成为业务问题之前，进行检测和警报。

定制产品包括**面向 SAP Enterprise Threat Detection 的 SAP Cloud Application Services**（用于“运行和管理解决方案”部分）和**面向部署管理的 SAP Cloud Application Service**（用于“改进和增强解决方案”部分）。

- SAP Enterprise Threat Detection 包提供 SAP 业务应用程序中可疑（用户）行为和异常的透明度，以实时识别、停止和应对安全漏洞。在此，客户（除其他外）会获得针对客户目标系统中日志的约定模式的安全监控，以及扫描可疑活动和调查的警报。

- 部署管理包括对客户当前版本和部署策略的审查。此外，还包括根据客户定义的版本策略计划不同的版本类别，并支持版本执行。因此，SAP 会定义和维护版本发布日历，为各个版本准备内容，对单个版本执行影响评估，确保有效部署生产版本，并执行发布后审查。

SAP Cloud Application Service Desk 的角色



SAP Cloud Application Services 服务台充当与 SAP Cloud Application Services 相关的所有服务请求的单一入口点。它处理约定服务时间内的客户支持消息。服务台负责接听电话、发送消息、监控和管理约定的服务水平协议。它与 SAP 的服务和 SAP 支持骨干网完全集成。



注意：

有关详细联系信息，请参阅 SAP Note [1679312](#)（需要 SAP Universal ID）。有关如何获取 SAP 产品支持的常规信息，请参阅 SAP Support Portal 上的[获取支持](#)区域。



课程摘要

您现在应该能够：

- 讨论 SAP Cloud Application Services 的使用。
- 描述 SAP Cloud Application Services 服务台对于解决方案相关客户问题的角色。

介绍服务流程流



课程目标

完成本课程后，您将能够：

- 说明 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 的服务流程流。
- 说明不同服务请求类别的使用。

一般服务流程

每当您希望 SAP 执行标准服务（例如，一个 SAP 系统内的客户端副本）时，您首先需要创建服务请求。

对于 RISE with SAP Private Cloud Edition 客户和所选服务，SAP 提供 [RISE with SAP 私有云版本的 SAP Help Portal](#) 中提供的服务流程流（检查现有 RISE with SAP 合同需要身份验证）。



注意：

服务流程流是如何交付服务的直观表示，并映射 SAP Enterprise Cloud Services 与客户之间所需的信息、接触点和主要流程步骤。服务流程流的目标是设定和管理客户需要的需求以及 SAP Enterprise Cloud Services 的期望。

服务流程流提供有关服务交付方式的客户清晰度和标准化。

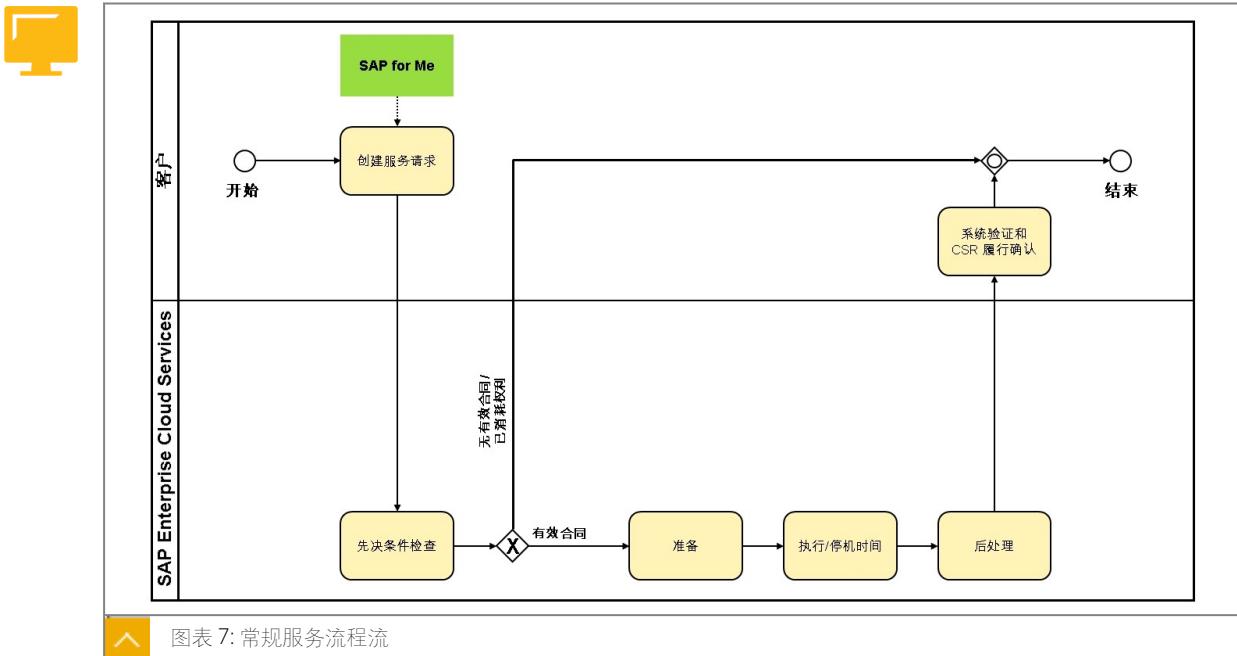
大多数服务流程流细分为特定阶段：前提条件检查、准备、执行和后处理。有时，执行服务需要停机一段时间。

让我们在以下视频中了解服务请求的基本流程流。



视频：概述一般服务请求流程

欲了解更多关于一般服务请求流程，请观看课中的视频 [介绍服务流程流](#) 在线访问 SAP Learning Hub。



- 例如，**前提条件检查**阶段检查是否存在有效合同，或者是否已消耗权益。
- 准备**阶段包含在交付实际服务之前需要完成的工作。例如，对于客户端复制，其中可能包括源系统的系统锁。
- 在执行**阶段，将执行请求的服务（例如：请求的客户端复制）。完成后，将向客户发送通知。有时，执行服务可能需要停机一段时间，例如，需要重新启动 SAP 系统才能使更改生效。
- 后处理**阶段包含最终用户访问系统之前需要完成的工作。对于系统复制，这可能包括（除其他外）移除系统锁。

服务交付后，客户的任务是验证系统并确认客户服务请求的履行。



注意：

SAP 会不时根据 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 的合同框架在 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 系统中发起一次性变更，以稳定和改进服务。这些变更不需要服务请求。SAP 的变更和质量管理流程涵盖这些变更，因此不需要审计单个客户系统中的这些变更。

此主动维护的示例包括操作系统的在线补丁，或数据库软件到较新版本的更新。

创建服务请求

服务请求可以在 SAP for Me 中创建。SAP for Me 是面向客户的门户，是所有 SAP Enterprise Cloud Services 客户的单一访问点。SAP for Me 门户是 SAP 客户的伴侣，提供个性化访问以及整个产品组合的透明视图。SAP for Me 可通过网站 <https://me.sap.com> 访问。您需要使用 S 用户标识进行登录。



注意:

新客户将获得 S 用户或超级管理员账户。超级管理员是客户的代表，可以创建新的客户 S 用户并分配适当的权限。

有关 SAP for Me 中权限的详细信息，请参阅 SAP Support Portal 上的[关于用户、权限和管理员概念](#)部分。

在主页上，您可以使用自定义主页图标根据需要调整主页。例如，您可以添加快速访问私有云服务和/或快速访问 SAP Cloud ALM 卡，该卡反过来提供链接以简化 SAP for Me 中的导航。例如，快速访问私有云服务卡包含私有云架构和私有云工作区区域以及 SAP EarlyWatch Alert 仪表盘的直接链接。

在服务和支持仪表盘上，您可以管理和请求您的案例/事件（案例标签）和服务请求（服务标签）：

- **案例**意味着您遇到意外问题 - 它不是可以计划的请求/更改/活动。可以使用 URL <https://me.sap.com/app/casecreate> 创建（URL 需要验证和授权）。



注意:

在 SAP Enterprise Cloud Services 上下文中，案例必须在 XX-HST-OPR-INC 组件下创建。有关创建案例的文档，请参阅 SAP Support Portal 上的[获取支持](#)部分。

有关详细信息，请参阅 SAP Note [1296527](#) - 如何为 SAP 支持创建支持案例 - SAP for Me (需要 SAP Universal ID)。

- **服务请求**意味着您具有可以计划的请求/变更/活动。

要新建服务请求，切换到服务请求选项卡，然后选择新建服务请求。在以下弹出窗口中，选择私有云。



Open Service Requests (27)									
All Open Requests		My Open Requests		Area	Status	Created At	Created By	Requested For	Execution Time
Private Cloud	APP / System	JAVA	Update Database Software	In Progress	28.08.2024, 09:23:23				28.09.2024, 06:00:00
Private Cloud	EAD / System	JAVA	Update Database Software	In Progress	28.08.2024, 09:21:34				03.09.2024, 00:00:00
Private Cloud	WS4 / SAP Web Dispatcher	SAP Web Dispatcher	Apply latest Security Patch to OS (Linux, Windows)	New	28.08.2024, 09:14:45				28.09.2024, 06:00:00
Private Cloud	WS1 / SAP Web Dispatcher	SAP Web Dispatcher	Apply latest Security Patch to OS (Linux, Windows)	New	28.08.2024, 09:13:47				14.09.2024, 06:00:00
Private Cloud	WR2 / SAP Web Dispatcher	SAP Web Dispatcher	Apply latest Security Patch to OS (Linux, Windows)	New	28.08.2024, 09:09:55				28.09.2024, 06:00:00

图表 8: SAP for Me - 创建服务请求



提示:

选择所需权限（请注意，您必须先选择 ... 才能看到此选项）显示使用此标签所需的 SAP for Me 权限。对于服务请求，有权限执行以下操作：

- 创建可开票服务请求 (SRV_BIL_AD)
- 创建服务请求 (SRV_CREA)
- 显示服务请求 (SRV_REQ)



注意：

有关创建服务请求的文档，请参阅 SAP Support Portal 上的[服务请求标签](#)。有关常见问题，请参阅 SAP Note [3380895](#)（需要 SAP Universal ID）。

有关在 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 上下文中使用的消息类型的详细信息，请参阅可从[Private Cloud Customer Center](#) 下载的信息图。

私有云工作区标签包含 SAP Enterprise Cloud Services 特定应用程序的信息，例如备份状态或安全合规性状态。



The screenshot shows the SAP for Me interface for the Private Cloud Workspace. It includes a navigation bar with Home, Calendar, Reporting, Dashboards, Finance & Legal, Portfolio & Products, Services & Support (selected), Systems & Provisioning, and Users & Contacts. The main content area has tabs for Overview, Knowledge Search, KBAs & Notes, Cases, Service Requests, Support Entitlements, Diagnostics, Reporting & Analytics, ALM, Private Cloud Workspace (selected), and More Resources. A sidebar on the left lists system roles: Production Systems (blue), Test Systems (orange), Development Systems (green), and Trial Systems (purple). A donut chart shows the distribution of these system types. Below the chart is a table for 'Upcoming Events' showing scheduled events for the next 7 days across 14 systems. The table includes columns for System, Event, Duration, and Start Date. A 'Quick Links' sidebar on the right provides links to various SAP support and monitoring tools.



图表 9: SAP for Me - 私有云工作区



注意：

SAP for Me 的在线帮助在 [SAP Support Portal](#) 上提供。SAP S/4HANA Cloud Private Edition 客户可以[在此处](#)找到 SAP Enterprise Cloud Services 上下文中 SAP for Me 门户的使用指南（需要验证和授权）。

报告 SAP for Me 案例的组件为 XX-SER-FORME。对于与 SAP Enterprise Cloud Services 相关的应用程序（如私有云工作区和所有可通过私有云工作区访问的应用程序），案例应在组件 XX-SER-FORME-ECS 中创建。



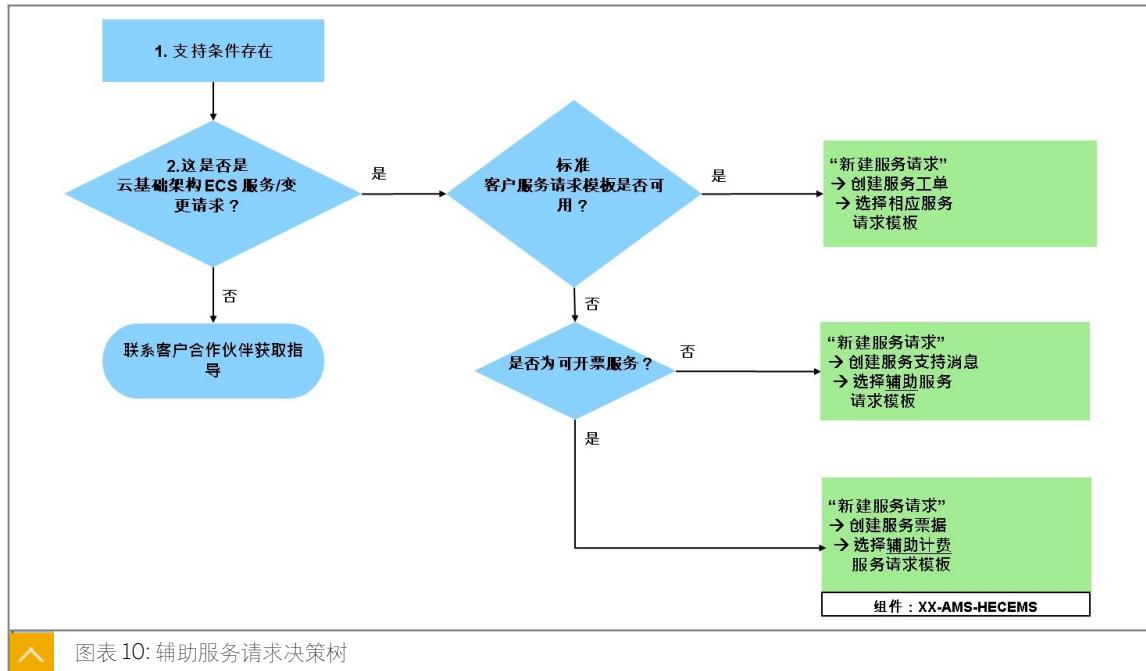
提示：

要开始使用 SAP for Me，请访问 SAP for Me 并检查您的 S 用户是否可以访问所有相关信息。熟悉 *Private Cloud Workspace* 并检查系统中的所有信息。此外，检查团队中需要与 SAP Enterprise Cloud Services 交互的每个人是否都具有 SAP for Me 中的所有适当角色。

服务请求类别

存在许多服务的服务请求模板（例如协助操作系统任务或实施 SAP Note 更正）。如果不存在合适的模板，您可以选择使用辅助服务请求模板。

下图说明了要使用的服务请求模板：



图表 10: 辅助服务请求决策树

- 当服务请求应用程序目录中没有现有的服务请求模板时，服务请求请求者将使用**辅助**服务请求模板，因此它是通用请求，也称为“一般变更”。
- 当服务请求应用程序目录中没有现有的服务请求模板，因此它是通用请求，而是**可开票**服务时，服务请求者将使用**辅助收费**服务请求模板。

**提示:**

如果您不确定所需的服务是否可计费，请参阅角色和职责文档以了解详细信息，或联系您的 SAP Enterprise Cloud Services 相关联系人。

**注意:**

在这种情况下，云基础架构或 SAP Enterprise Cloud Services 支持包括与服务器相关的任何内容，例如内存使用、数据库容量、系统性能、网络连接和 SAP 基本设置。

**课程摘要**

您现在应该能够：

- 说明 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 的服务流程流。
- 说明不同服务请求类别的使用。

学习评估

1. 哪种服务只能由 SAP (或相关的 SAP 第三方提供商/分包商) 提供, 这意味着客户无法执行?
选择正确答案。

- A 排除的任务
- B 可选服务
- C 标记为 SAP Cloud Application Services 的任务
- D 附加服务

2. SAP Cloud Application Services 可以帮助客户执行以下哪些任务?
选择正确答案。

- A 运行系统和基础架构
- B 运行和管理其解决方案
- C 改进和增强其解决方案
- D 调整解决方案, 实现业务转型

3. 当您要请求不可开票且没有可用的标准客户服务请求模板的云基础架构 SAP Enterprise Cloud Services 服务时, 应选择哪个服务请求模板?
选择正确答案。

- A 相应的标准服务请求模板
- B 辅助服务请求模板
- C 辅助收费服务请求模板

单元 2

了解所选的服务请求场景以及与 SAP 的交互

课程 1

主动式服务简介

23

课程 2

了解处理事件和变更的服务流程流示例。

29

课程 3

了解用于分析和维护参数文件参数的服务流程流示例。

33

课程 4

了解更新应用程序软件的服务流程流示例

35

单元目标

- 浏览 SAP 支持服务工具。
- 描述用于更新 SAP 支持服务工具的流程流。
- 概述在事件和变更管理领域扩展 SAP 服务的选项。
- 介绍请求参数文件参数更改时服务请求流的主要步骤。
- 介绍更新应用程序软件的流程流。
- 介绍版本升级管理工具的用法。

主动式服务简介



课程目标

完成本课程后，您将能够：

- 浏览 SAP 支持服务工具。
- 描述用于更新 SAP 支持服务工具的流程流。

监控客户架构

简介

根据 [RISE with SAP S/4HANA Cloud（私有云版本）的角色和职责文档](#)，SAP 负责提供标准服务。这可能还包括主动式服务，例如针对在云中运行的系统的准备 SAP 服务会话或分析 SAP 服务会话报告（包括 SAP EarlyWatch Alert）。为此，SAP 需要监控客户的被管理系统。结果还可以用于有关云中技术操作服务范围内各个方面的结果和建议。

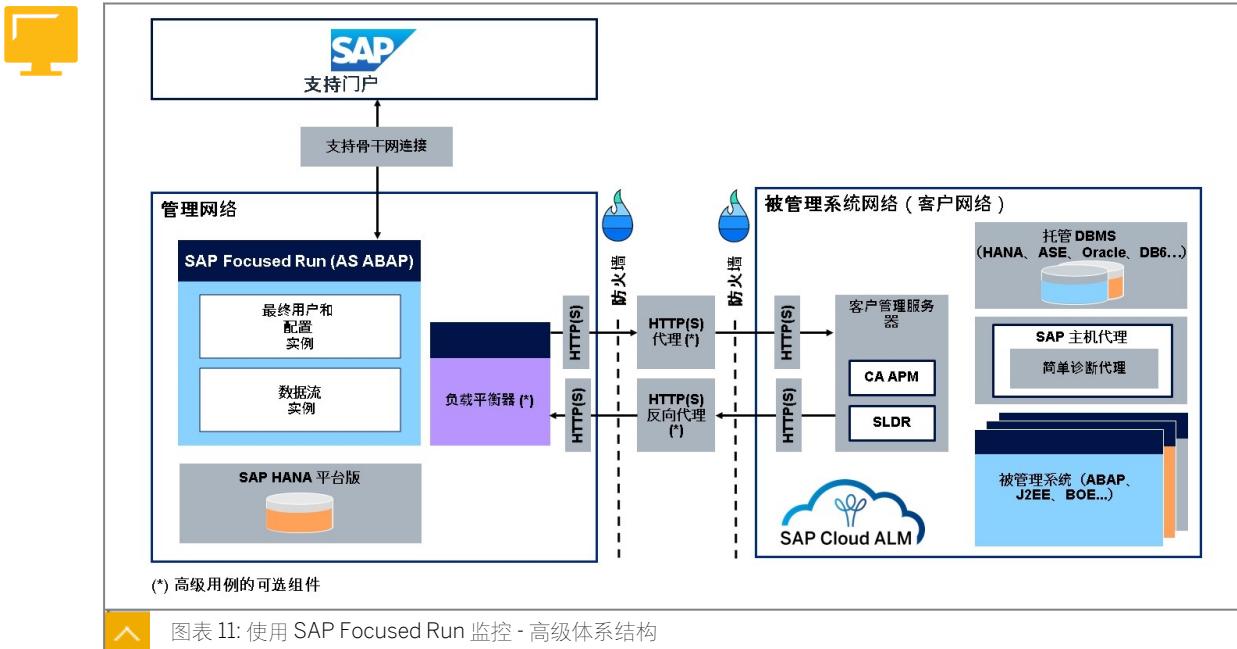
监控概览

运行 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 的客户的监控骨干网主要包括 SAP 监控解决方案 SAP Focused Run。



注意：

SAP Focused Run 是一款功能强大的解决方案，适用于希望在一个集中、可扩展、安全和自动化环境中托管客户的服务提供者。它专为需要大量系统和应用程序监控、警报和分析的企业而设计。



在此场景中，客户的 SAP 系统连接到在 SAP Enterprise Cloud Services 上运行的中央 SAP Focused Run 系统，并侧重于应用程序和数据库监控。如果出现任何系统中断，例如 SAP 系统停机，SAP 将向客户方注册的联系人发送电子邮件通知，并在 SAP for Me 中自动创建优先级为非常高的事件（案例）。



注意：

对于其他问题，包括不稳定性和性能问题，客户必须将其报告为事件（这些场景没有自动化）。

与先前的解决方案管理器诊断代理相比，**简单诊断代理 (SDA)** 已返工。它使用 SAP 主机代理的运行时（包括其管理员用户 sapadm）。SDA 通过 HTTP(S) 连接到 SAP Focused Run，可以远程部署（通过 SAP 主机代理），并且可用于代理数超过 4000 的架构。它在客户网络内（位于 SAP 数据中心或基础架构即服务 (IaaS) 提供者）运行。

在 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 架构中，每个客户架构都有一个主机来处理某些基本服务。最相关的内容如下：

- **系统架构数据路由器 (SLDR)** 是在相关客户网络的客户管理服务器上运行的 SDA 上启用的组件，用于将架构数据从集团（例如事务 RZ70 或 sapstartsrv）路由到不同的目标，例如架构管理数据库 (LMDB) 或系统架构目录 (SLD)。SLDR 还充当数据代理。



警告：

不要在事务 RZ70 中更改 ABAP 数据提供方配置。如果损坏此通信，可能会导致非预期/计划外后果（例如，在更新或升级活动的维护计划器生成期间）。

无需创建直接连接（改用 SLDR 转发）。

- **CA APM Introscope** 是为管理 Java 应用程序性能而创建的应用程序性能管理解决方案。与开发工具不同，它旨在以最小的性能影响进行扩展。这允许您在实时生产环境中监控和管理应用程序性能。



注意:

有关监控的最新信息, 请参阅 [SAP Help Portal 中面向 SAP S/4HANA Cloud Private Edition](#) 的信息, 方法是选择 *Rise with SAP Private Cloud Edition* (需要作为 SAP Enterprise Cloud Services 客户的身份验证), 然后搜索 **SLDR**。这将引导 (等) SAP “Enterprise Cloud Services 中的”监控文档监控。

如果还想监控自己的架构, 则可以在客户网络中使用 **SAP Cloud ALM** 运维选项。[SAP Cloud ALM 运维选项](#)以简化和可视化方式提供云解决方案的透明度。

SAP EarlyWatch Alert 及其前提

SAP EarlyWatch Alert 是分析 SAP 系统基本管理区域的自动服务。警报指示严重情况并提供解决方案以提高性能和稳定性。

SAP EarlyWatch Alert 包含在订阅费中, 不收取额外费用。这是执行其他远程交付服务 (需要请求) 的技术前提条件, 例如 SAP EarlyWatch Check。SAP EarlyWatch Alert 每周提供性能/可用性关键性能指标和警报的概览。



注意:

更多信息, 请参阅 [SAP Note 207223 - SAP 的 SAP EarlyWatch Alert Processed](#) (需要授权) 和 SAP Support Portal 上的 [SAP EarlyWatch Alert 页面](#)。

使用 SAP S/4HANA Cloud Private Edition, 所有 SAP 私有云生产系统都会生成每周的 SAP EarlyWatch Alert 报告。SAP EarlyWatch Alert 仪表盘在 [SAP for Me 主页](#)上可用, 可以在私有云服务卡下找到 (直接 URL: <https://me.sap.com/app/ewaworkspace>, 需要验证和授权)。



注意:

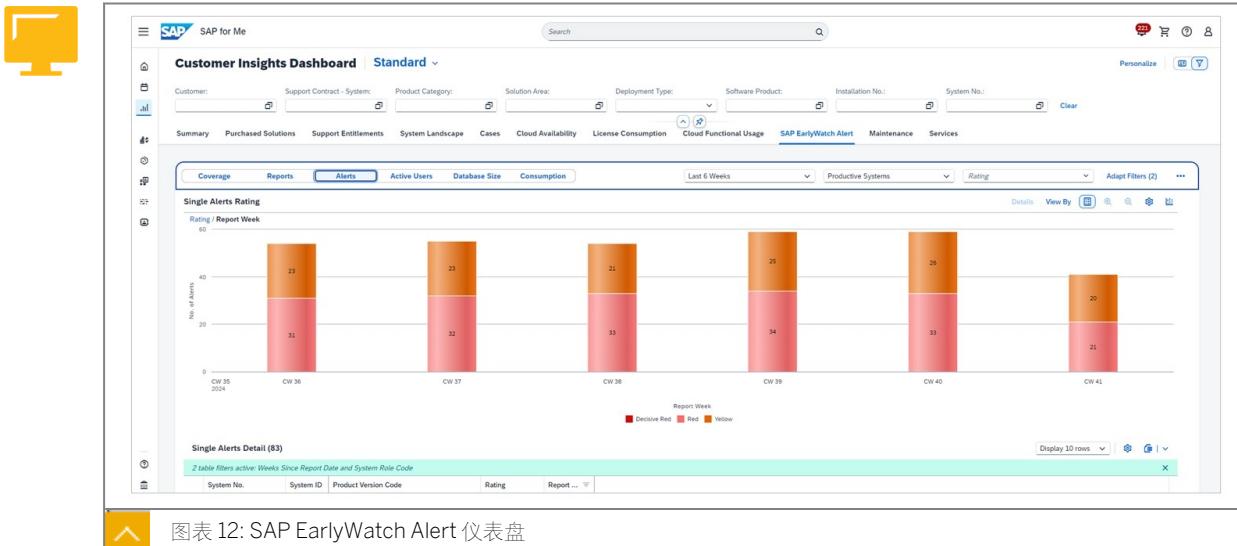
如果缺少或灰显 SAP EarlyWatch Alert 报告, 请在组件 XX-HST-OPR-INC 下为该系统报告案例。

访问 SAP EarlyWatch Alert 报告结果的另一种方法是使用 [Customer Insights 仪表盘](#) (需要验证和授权), 这是在 SAP for Me 中开发的交互式报告, 因为 SAP EarlyWatch Alert 部分已在 Customer Insights 仪表盘中发布 (直接链接: <https://me.sap.com/reporting/ewa/reports>, 需要验证和授权)。



注意:

更多信息, 请参阅[“客户洞察”中的 SAP EarlyWatch Alert 概览](#)博客。



要访问此仪表盘，您需要在客户编号级别具有服务报告和反馈权限的授权 S 用户。SAP for Me 的权限由客户端的超级管理员提供。



提示：

有关详细信息，请参阅 SAP Note [2492132](#) - 超级、云和用户管理员 S 用户标识之间有什么区别? - SAP for Me (需要 SAP Universal ID) 和页面 [About the user authorization and administrator concept on SAP Support Portal](#)。

前提条件

在准备 SAP EarlyWatch Alert 会话时，SAP 支持需要在 SAP 系统中实施应用程序特定的工具并使其保持最新。其中，这些工具包括：

- 报告 RTCCTOOL 是服务准备检查程序。该服务工具建立与 SAP 的连接，并访问准备系统和成功执行服务会话所需的所需操作和 SAP Note 的最新清单。
- 服务数据控制中心（事务 SDCCN）支持 SAP 服务会话（如 SAP EarlyWatch Alert）的准备和交付。它主要面向执行 SAP 服务会话的 SAP 服务工程师，以及系统管理员和在自己的 SAP Solution Manager 系统中工作的其他合格客户员工。
- 事务 ST12（单个事务分析）将 ABAP 和性能（SQL）跟踪结合到一个事务中，并具有主要的功能增强，尤其是对于 ABAP 跟踪部分。在性能跟踪的联合打开/关闭中，此事务允许用户为其他用户激活 ABAP 跟踪。这样，SAP 服务工程师可以跟踪由客户的业务用户执行的对话事务，并且不需要其样本数据。事务 ST12 便于保留有价值的跟踪结果并将其传递给 SAP 产品支持等。



提示：

更多信息，请参阅 SAP Note [69455](#) - Servicetools for Applications ST-A/PI (ST14, RTCCTOOL, ST12) (需要 SAP Universal ID)。

在 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 上下文中更新 ST-PI 和 ST-A/PI

SAP 支持服务中准备 SAP EarlyWatch Alert 会话的应用程序特定工具通过扩展组件 ST-A/PI - 应用程序插件的服务工具和 ST-PI - 解决方案工具插件提供。要获取这些工具的最新版本，需要在客户的 SAP 系统架构中更新这些扩展组件。

要启动更新流程，客户需要按照 SAP Support Portal 上[创建新服务请求](#)部分中的说明创建服务请求。流程结束时，客户需要验证系统并确认服务请求。



提示:

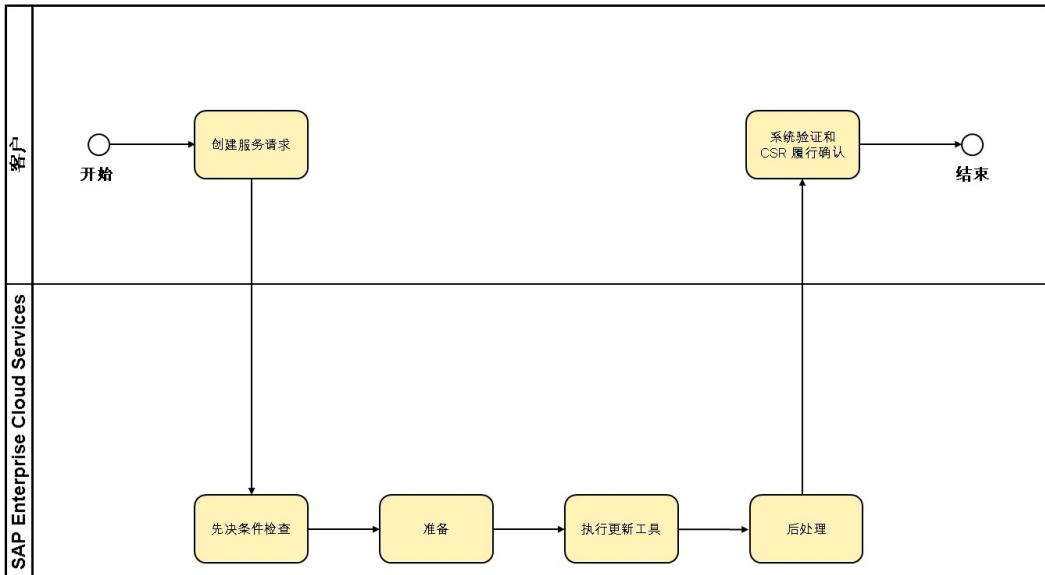
SAP Enterprise Cloud Services 服务请求的常见问题（例如“我应该考虑什么来计划服务请求？”）请参阅 SAP Note [3380895](#)（需要 SAP Universal ID），

为请求更新 SAP 支持服务工具，SAP 提供了服务请求模板“SAP 支持服务的更新工具：ST-PI、ST-A/PI”。



注意:

SAP 打算将 SAP 支持工具的更新（例如 ST-PI 和 ST-A/PI 的更新）转换为主动维护，这意味着根据 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 的合同框架，SAP 计划启动这些变更。然后，SAP 的变更和质量管理流程涵盖这些更改。在这种情况下，客户不再需要创建服务请求，但如果要在其他日期/时间计划这些工具的更新，则可以创建服务请求。



图表 13: 更新 ST-PI 和 ST-A/PI - 流程流

下一视频介绍了从 SAP 支持更新应用程序特定工具的基本服务请求流程流。



视频: 介绍更新 ST-PI 和 ST-A/PI 的流程流

欲更多了解 *介绍更新 ST-PI 和 ST-A/PI 的流程流*, 请观看课中的视频 *主动式服务简介* 在线访问 SAP Learning Hub.

SAP Enterprise Cloud Services 执行的部分包括四个步骤: 首先, 有前提条件检查和准备步骤, 其中包括 SAP 系统中的一些检查 (除其他事项外)。执行更新工具包括 (除其他外) 工具的主要导入。在后处理检查期间, 将执行一些提供成功证据的系统检查。

其他场景



注意:

本单元中的以下课程涵盖所选场景, 而不声明完整性。例如, 属于 SAP 或可以由 SAP 交付的服务 (标准服务或可选服务), 但未详细解释为:

- 失败后重新启动计算环境
- 操作系统级别的参数配置
- SAP HANA 数据库中的数据库行存储碎片
- 缩放计算容量 (内存和 CPU)



课程摘要

您现在应该能够:

- 浏览 SAP 支持服务工具。
- 描述用于更新 SAP 支持服务工具的流程流。

单元 2

课程 2

了解处理事件和变更的服务流程流示例。



课程目标

完成本课程后，您将能够：

- 概述在事件和变更管理领域扩展 SAP 服务的选项。

事故和变更管理的角色和职责文档。

根据 [RISE with SAP S/4HANA Cloud \(私有云版本\) 的角色和职责文档](#)，SAP 负责提供标准服务。在事件管理上下文中，这包括接收和处理客户创建的事件（例如，作为 SAP for Me 中的案例）。



标识符	任务	职责	备注	CAS 包
BASIC_1.16.01	呼叫中心：24x7x365 全天候接收事件	标准服务	24x7 全天候仅支持英语和本地语言（若在工作时间提供且与客户明确定约）。更多详细信息，请参阅 SAP Trust Center 信任中心提供的云服务支持协议。	不适用
BASIC_1.16.02	事件处理： <ul style="list-style-type: none">- 事件的咨询和优先排序- 后台事件解决- 跟踪事件解决进度- 报送流程定义的事件上报- 确定事件解决方案/应急方案- 实施解决方案/应急方案- 提交客户事件解决	标准服务		不适用
BASIC_1.16.03	签核批准解决方案并确认事件解决	排除的任务		不适用
	操作扩展	这些服务为超出标准服务范围的事件、变更和事件管理领域提供可能的扩展。		•
BASIC_1.15.01	事件管理：根据角色和职责定义，标准服务不包括对技术故障类事件进行故障排除。	SAP Cloud Application Services（以下简称“CAS”）需另行付费。如适用，且未使用 SAP CAS 服务，则需要由客户执行。	仅适用于被管理系统。	应用程序操作
BASIC_1.15.02	变更管理：根据角色和职责定义，标准服务不包括技术系统配置的变更	SAP Cloud Application Services（以下简称“CAS”）需另行付费。如适用，且未使用 SAP CAS 服务，则需要由客户执行。	仅适用于被管理系统。	应用程序操作
BASIC_1.15.03	事件管理：根据角色和职责定义，标准服务中不包括监控技术功能部件类型	SAP Cloud Application Services（以下简称“CAS”）需另行付费。如适用，且未使用 SAP CAS 服务，则需要由客户执行。	仅适用于被管理系统。	应用程序操作
BASIC_1.15.04	服务请求履行：根据角色和职责定义，标准服务不包括执行技术非功能性任务的服务请求履行	SAP Cloud Application Services（以下简称“CAS”）需另行付费。如适用，且未使用 SAP CAS 服务，则需要由客户执行。	仅适用于被管理系统。	应用程序操作
	SAP Cloud Application Services - 被动式服务	仅适用于被管理系统。服务交付需要相关应用范围的初始范围设定才能交付任务；可能借用过渡到服务执行。		•
CAS_1.1.01	事件管理：解决 SAP 应用中的功能性事件	SAP Cloud Application Services（以下简称“CAS”）需另行付费。如适用，且未使用 SAP CAS 服务，则需要由客户执行。	SAP 将对事件执行被动或应用程序管理，其中解决方案可能包括：恢复服务或解决潜在问题；提供应急方案；创建行动计划。	功能应用程序管理
CAS_1.1.02	问题管理：SAP 应用程序中问题的根本原因分析和解决	SAP Cloud Application Services（以下简称“CAS”）需另行付费。如适用，且未使用 SAP CAS 服务，则需要由客户执行。	SAP 将执行根本原因分析并提出问题的解决方案，可能包括：分析事件的根本原因；识别防止事件再次发生的方法；解决问题；关于应用程序和系统优化的建议；根据需要请求产品支持的参与。	功能应用程序管理

图表 14: 事件和变更管理 - 摘录自角色和职责文档 (示例)

故障处理仅限于作为标准服务列出的任务，如解决方案跟踪流程、上报流程定义的上报、解决方案实施或应急方案。

在对 SAP 应用程序中未包含在标准服务中的技术或功能事件进行故障排除时，SAP 会额外付费 SAP Cloud Application Services，例如：

- 面向应用运维的 SAP Cloud Application Services [面向应用运维的云应用服务]：一个固定范围包，涵盖角色和职责文档中 100 多个任务，客户或关联企业也可以执行这些任务。关于事件和变更管理，这包括：
 - 排除标准服务中未包含的技术/非功能性事件（根据“角色和职责”文档）

- 更改标准服务中未包含的技术系统配置（根据“角色和职责”文档）
- **功能应用管理：**面向应用变更管理的定制 SAP Enterprise Cloud Services 产品。它为事件管理、问题管理、变更管理以及服务请求管理提供基于 SLA 的完整应用程序操作和支持。其中，它包括：
 - 解决 SAP 应用程序中的功能事件
 - SAP 应用程序中问题的根本原因分析和解决
 - 更改 SAP 应用程序中的功能配置（接受来自关键用户的非标准范围的消息，并提供变更申请分析，包括范围定义、商业验证和审批）

这两个 SAP Cloud Application Services 都可以借助服务请求模板请求，您可以在 SAP for Me 的服务和支持区域的服务请求标签中找到。



提示：

客户通常将任务委托给 SAP Cloud Applications 服务，这些服务包括：

- 至关重要，旨在保护 SAP 的这些任务，避免风险
- 并需要 SAP 提供特殊的技术专家支持
- 新的或广泛未知的技术任务，

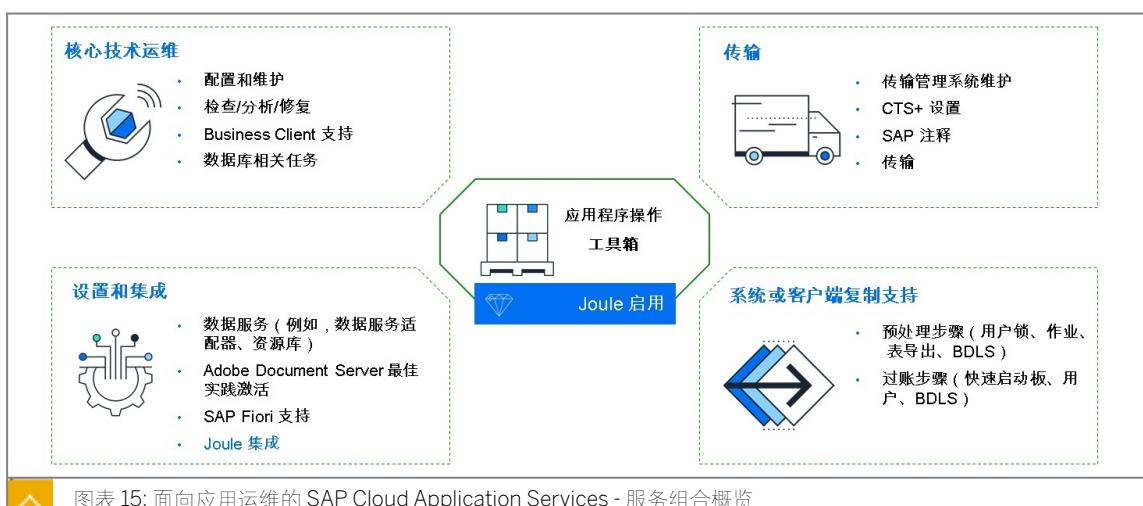
面向应用运维的 SAP Cloud Application Services [面向应用运维的云应用服务]

在 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 环境中，角色和职责文档中列出的只能由 SAP 执行的标准服务包括保持客户系统架构运行的任务。服务费已涵盖这些服务。面向应用运维的 SAP Cloud Application Services [面向应用运维的云应用服务]（需额外付费），通过许多常见维护任务补充标准服务。根据角色和职责文档，这些任务需要由客户执行，如适用，并且未使用 SAP Cloud Application Services。



注意：

SAP Cloud Application Services[云应用服务]是面向 SAP S/4HANA Cloud Private Edition[HANA 商务套件云专用版]客户提供的技术服务租用。它们旨在补充现有 SAP 云服务，从而简化 SAP 解决方案架构的操作。



以下示例可能有助于说明标准服务和 SAP Cloud Application Services 之间的应用运维差异:

ABAP 转储

检查用于检测严重系统问题的 ABAP 转储是标准服务。如果发生需要客户解决的严重应用程序相关问题，服务提供商通知客户。提供商将解决与 SAP Enterprise Cloud Services 职责相关的转储。

但是，检查 ABAP 转储本身以及这些转储的分类以及分析 SAP 应用程序日志以及有关修复故障的建议是 SAP Cloud Application Services 应用程序运维的一部分。

SAP Fiori 支持

对于 greenfield 部署，为每个 SAP S/4HANA 系统一个客户端初始启用 SAP Fiori 快速启动板（包括所有必需的连接设置）是标准服务的一部分。

但是，针对附加业务客户端、棕地/迁移部署或 SAP S/4HANA 以外的 SAP 产品，为标准 SAP Fiori 应用程序启用 SAP Fiori 快速启动板是面向应用程序操作的 SAP Cloud Application Services 的一部分。这同样适用于基于 SAP 业务角色激活标准 SAP Fiori 应用程序。

传输

集团 000 中传输域的创建和维护、传输目录的创建以及传输管理系统的初始设置是标准服务。这同样适用于修复与技术 SAP 组件相关问题的 SAP Note 的实施。

但是，传输管理系统的维护包括任何其他配置（例如自动导入或计划导入的配置）是 SAP Cloud Application Services 应用程序操作的一部分。面向应用程序运维的 SAP Cloud Application Services[面向应用程序运维的云应用服务]还包括传输和发布传输订单，以及实施修复应用程序相关问题所需的 SAP Notes。

客户端复制支持

一个 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 系统中的客户端副本（包括技术问题的分析和解决）通常是需要客户请求的标准服务。

预处理任务（例如暂停作业和用户锁定）以及后处理任务是面向应用程序操作的 SAP Cloud Application Services 的一部分。

以下视频介绍了标准服务和面向应用程序操作的 SAP Cloud Application Services 之间的差异。



视频: 比较面向应用运维的 SAP Cloud Application Services 与标准服务

欲更多了解 比较面向应用运维的 SAP Cloud Application Services 与标准服务, 请观看课中的视频 了解处理事件和变更的服务流程流示例。在线访问 SAP Learning Hub。

此外，面向应用程序操作的 SAP Cloud Application Services 提供多种选项，用于启动客户的 AI 之旅，其中包含建立 Joule 准备情况以及 Joule 集成任务的任务。

总之，面向应用运维的 SAP Cloud Application Services 旨在：

- 在整个 SAP S/4HANA Cloud 生命周期中为客户提供更好的支持体验。
- 当客户（或合作伙伴在应用程序管理服务方面）遇到困难时，让 SAP 参与支持云技术问题。
- 减少事件量，从而提高应用程序的稳定性。



注意：

应用程序管理服务 (AMS) 是由第三方组织提供的服务，用于确保企业获得所需的应用程序支持。

请求服务

租用后，一个面向应用程序运维的 SAP Cloud Application Services 包允许您每年处理一定数量的服务请求。要请求其中一个授权服务，客户可以使用 SAP for Me 作为创建服务请求的首选方式。他们必须填写相应的服务请求模板，或使用协助的收费服务请求模板。



注意：

有关如何租用 SAP Cloud Application Services 进行应用程序操作的详细信息，请联系您的客户交付经理 (CDM) 或数字客户互动经理 (dCEM)。



课程摘要

您现在应该能够：

- 概述在事件和变更管理领域扩展 SAP 服务的选项。

单元 2

课程 3

了解用于分析和维护参数文件参数的服务流程示例。



课程目标

完成本课程后，您将能够：

- 介绍请求参数文件参数更改时服务请求流的主要步骤。

在 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 上下文中维护参数文件参数

根据 [RISE with SAP S/4HANA Cloud \(私有云版本\) 的角色和职责文档](#)，SAP 参数文件参数的定期分析和维护是 SAP 负责的标准服务。



标识符	任务	职责	备注	CAS 包
	常规操作			
BASIC_1.1.16	定期分析和维护 SAP 系统参数文件参数	标准服务	服务提供者负责执行此任务，因为它可能会影响系统性能和可用性。提供商将为技术系统参数提供建议；提供商还将根据客户请求调整参数，但维护系统稳定性或安全性所需的特定标准化设置除外。	不适用

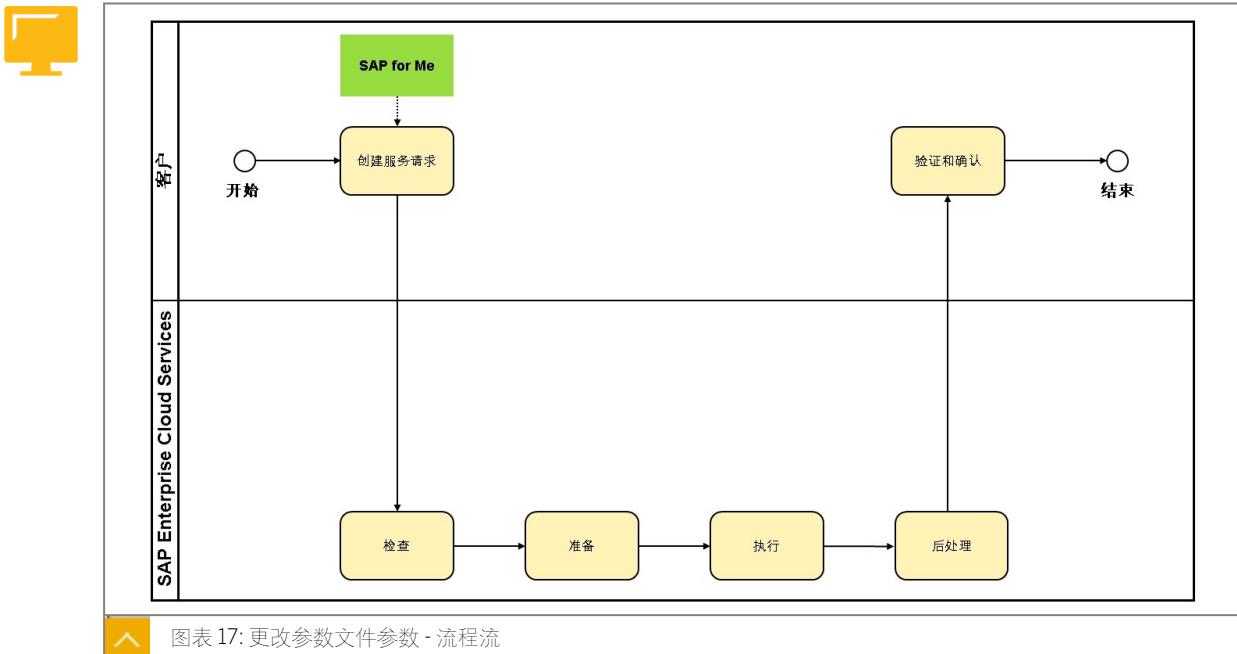
图表 16: 更改参数文件参数 - 摘录自角色和职责文档 (示例)

作为 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 上下文中的服务提供者，SAP 提供技术系统参数建议，但参数文件参数也可以根据客户请求进行调整（为此，客户需要在 SAP for Me 中填写服务请求模板）。



注意：

要使对参数文件参数的更改生效，必须重新启动系统。这会导致需要相应计划的停机时间。



在以下视频中，让我们了解有关参数文件参数更改的服务请求的基本流程流。



视频: 介绍更改参数文件参数的服务请求流程流

欲更多了解 介绍更改参数文件参数的服务请求流程流, 请观看课中的视频 了解用于分析和维护参数文件参数的服务流程流示例。在线访问 SAP Learning Hub。

客户创建服务请求后，此服务请求的处理可分为以下几个步骤：

- 检查 - 其中包括获取停机时间参数等
- 准备 - 包括创建系统消息（如果已选择）和一些系统健康检查
- 执行 - 其中包括停止和启动系统
- 后处理 - 其中包括移除系统消息

最后，客户的任务是验证更改并确认服务请求。



课程摘要

您现在应该能够：

- 介绍请求参数文件参数更改时服务请求流的主要步骤。

单元 2

课程 4

了解更新应用程序软件的服务流程流示例



课程目标

完成本课程后，您将能够：

- 介绍更新应用程序软件的流程流。
- 介绍版本升级管理工具的用法。

更新应用程序软件的流程流

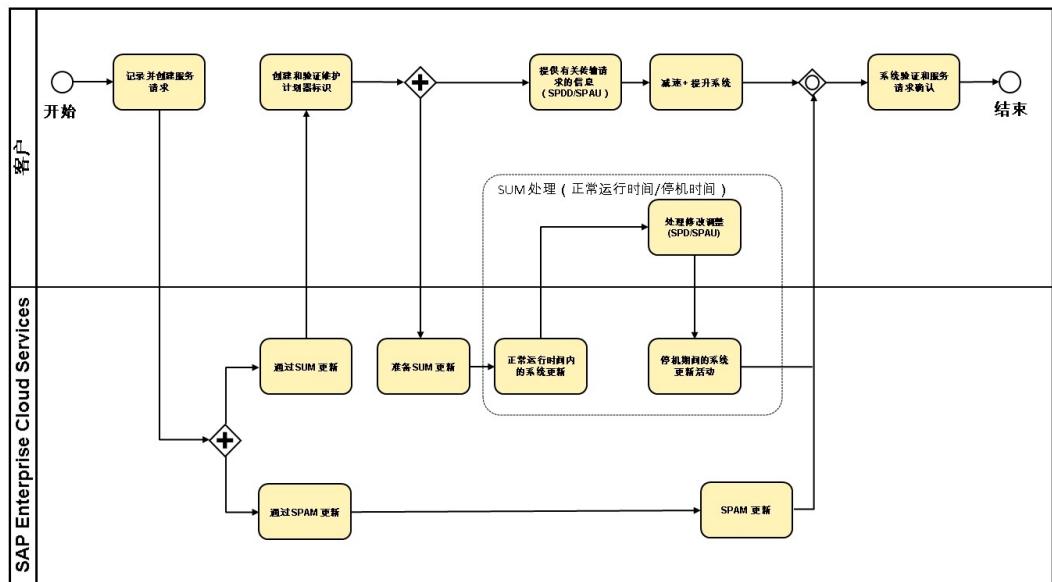
根据 [RISE with SAP S/4HANA Cloud \(私有云版本\) 的角色和职责文档](#)，使用标准工具和方法对托管的 SAP 解决方案实施更新是一项标准服务，SAP 对此负责。但是，此任务中有一些由客户负责的步骤。因此，更新应用程序软件的流程需要 SAP 与客户之间的交互：



提示：

术语“更新”表示对托管 SAP 软件的新次要版本进行更改，通常侧重于缺陷修复和小型增强。这包括为 SAP S/4HANA 实施支持包堆栈以及实施功能包堆栈，但不包括 SAP S/4HANA 到下一主要版本的升级。

请注意，更新应用程序软件需要计划停机时间才能实施。



图表 18: 更新应用程序软件 - 流程流

SAP Enterprise Cloud Services 负责许多技术任务，例如准备更新、实施最新版本的支持包管理器（事务 SPAM）和运行软件更新管理器（SUM）工具。

维护计划器生成 SUM 用于执行更新的下载文件。客户的任务是创建维护计划器标识，并将其附加到 SAP Enterprise Cloud Services 的升级服务请求中。



提示：

如果您需要生成维护计划器标识的 SAP Enterprise Cloud Services 的支持，请在服务请求中提及。然后，SAP Enterprise Cloud Services 生成标识作为标准服务（免费），并将其与服务请求一起发回给您以供审核。批准维护计划员标识后，将执行更新。

SAP Enterprise Cloud Services 与您澄清任何应用程序相关的断点，例如修改调整（事务 SPDD 和 SPAU）、简化项目检查（SI 检查）等，并在正常运行时间完成后立即通知您。完成必要的下滑活动后，您可以将其移交至 SAP Enterprise Cloud Services。根据服务请求中指定的计划，SAP Enterprise Cloud Services 随后触发 SUM 停机时间。



提示：

下滑活动包括停止应用程序相关的后台作业、锁定业务用户、清除卡住的事务队列和更新错误。目标是确保系统空闲并准备进行停机时间活动。

有关简化项目（SI）检查的详细信息，请参阅博客 [SAP S/4HANA 简化项目检查 - 如何正确执行此操作。](#)



注意：

在开发系统中，创建传输请求以记录修改调整。这些传输请求可以包含在后续系统更新中。

任何非技术性的安装后任务（例如应用程序相关设置、客户命名空间中的手动代码创建或 SAP 命名空间中所需的手动活动）都必须由客户执行。

SAP S/4HANA Cloud Private Edition 上下文中的版本升级

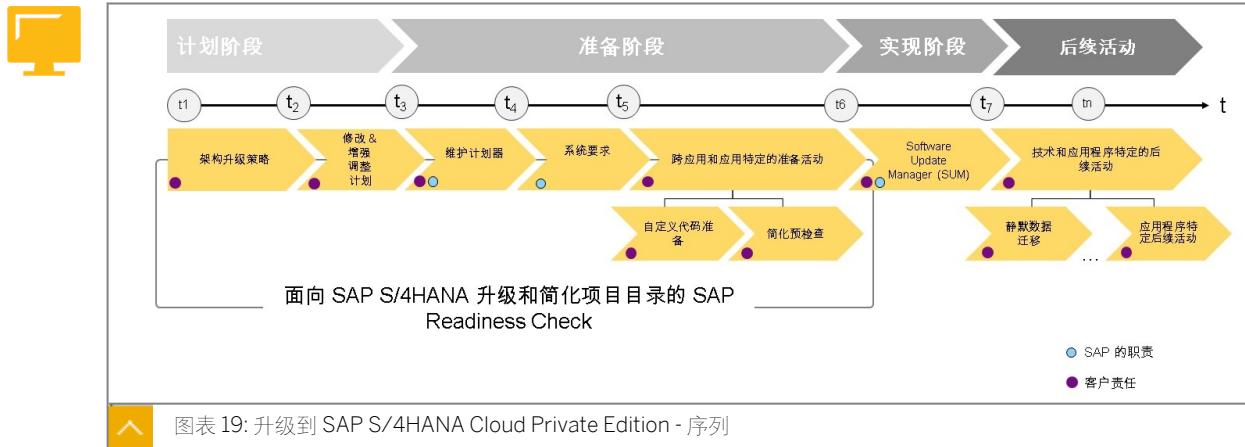
SAP 与客户之间需要大量交互的另一个流程是升级 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 系统。



提示：

“升级”一词表示 SAP S/4HANA 升级到下一主要版本。

对于升级，SAP 提供了 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 的升级指南，可在 [SAP Help Portal for SAP S/4HANA Cloud Private Edition](#) 上获取。本指南介绍了从 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 的所有较低版本升级到最新版本 SAP S/4HANA Cloud Private Edition（包括任何功能包堆栈或支持包堆栈，如果可用）的升级流程。本指南还指出 SAP 负责哪些步骤，哪些是客户的责任，以及客户需要在哪个步骤中创建哪些类型的服务请求。



下一个视频从高级别介绍了升级到较新版本 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 的顺序。



视频: 介绍升级到较新版本 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 的顺序

欲更多了解 *介绍升级到较新版本 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 的顺序*, 请观看课中的视频 *了解更新应用程序软件的服务流程流示例* 在线访问 SAP Learning Hub。

计划阶段由客户负责。此阶段（以及其他阶段）包括根据系统架构计划升级以及所需的修改和增强计划。

在准备阶段, SAP Enterprise Cloud Services 将发挥如下作用:

- 您可以选择自行运行维护计划器, 或通过服务请求请求 SAP Enterprise Cloud Services 为您运行。对于为您运行的 SAP Enterprise Cloud Services, 您将会收到计划结果以供审批, 然后再继续后续步骤。
- 作为升级服务请求的一部分, SAP Enterprise Cloud Services 会对操作系统和数据库执行系统要求检查。如果检查检测到需要更新操作系统或 SAP HANA 数据库版本, 则将要求您提交相应的服务请求, 例如 SAP HANA 数据库升级或操作系统升级。
- 其他步骤 (如应用程序特定活动) 由客户负责。

完成上述步骤并实施了确保系统和自定义代码适用于您要升级的 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 版本所需的所有调整后, 您可以切换到实现阶段并请求 SAP Enterprise Cloud Services 通过创建升级相关的服务请求来运行软件更新管理器 (SUM)。



注意:

SAP Enterprise Cloud Services 可能会请求您的支持以澄清或其他操作。

关于后续活动, SAP Enterprise Cloud Services 负责一些技术活动, 例如作为服务请求一部分升级 SAP Fiori 前端服务器以升级系统。但是, 您需要执行更多技术活动, 例如 [静默数据迁移](#) 或 [SAP Fiori 的后续活动](#)。任何非技术性的安装后任务 (例如应用程序相关设置、客户命名空间中的手动代码创建或 SAP 命名空间中所需的手动活动) 均由客户执行。

版本升级管理工具

在当今快速发展的技术变革中，保持系统最新对于实现最佳性能和安全性至关重要。保持 SAP 解决方案的最新性通常需要升级、更新和安全补丁。但是，计划和执行升级项目通常很复杂、耗时且容易出错。

借助**版本升级管理工具**，SAP 旨在解决这些挑战，并为升级 SAP 系统提供简化的体验。

可以在 SAP for Me 门户免费使用版本升级管理工具，网址为 <https://me.sap.com/servicesupport/privcloudworkspace>（需要有效的 S 用户）。从此处导航到版本升级管理卡。



注意：

目前仅为由 Private Cloud Customer Center (PC3) 管理的 RISE with SAP 客户启用此工具。有关更多信息，请联系您的数字化客户互动经理 (dCEM)。

例如，该工具可帮助客户定义和执行升级项目，从而确定相关性和高级项目时间表。此外，还提供要创建的服务请求的完整清单。



The screenshot shows the SAP for Me interface with the 'Upgrade Management' card open. The card displays a project titled 'Demo' (ID: 971) with a landscape configuration of '3 Tier Landscape (DEV, QUAL., PROD)'. Key details include:

- Landscape:** 3 Tier Landscape (DEV, QUAL., PROD)
- Created By:** SAP Employee
- Created On:** Feb 29, 2024, 2:10 PM GMT+1
- Project Status:** In Process (0 of 34)
- Task Progress:** 0 of 34
- Changed By:** SAP Employee
- Changed On:** Feb 29, 2024, 2:11 PM GMT+1

The card also includes tabs for Activities, Project Data, Proposed Timeline, and Contacts. The Proposed Timeline section shows a detailed upgrade plan across three cycles:

Upgrade Step	Start	End
General preparation before upgrade begins	Mar 5, 2024	Mar 10, 2024
Cycle 1	Mar 10, 2024	Mar 26, 2024
Update Operating System (T7H)	Mar 10, 2024	Mar 11, 2024
Update Operating System (T7G)	Mar 10, 2024	Mar 11, 2024
Update Operating System (T7I)	Mar 10, 2024	Mar 11, 2024
Update Operating System (T7J)	Mar 10, 2024	Mar 11, 2024
Update Database (T7Q)	Mar 11, 2024	Mar 12, 2024
Update/ Upgrade Application Software	Mar 10, 2024	Mar 26, 2024
Cycle 2	Mar 26, 2024	May 2, 2024
Dependent system upgrades	Mar 26, 2024	Mar 28, 2024
Update/ Upgrade Application Software	Mar 28, 2024	May 2, 2024
Cycle 3	May 2, 2024	May 26, 2024
Perform OS/DB update	May 2, 2024	May 10, 2024
Update/ Upgrade Application Software (T7P)	May 10, 2024	May 24, 2024

The timeline is visualized as a Gantt chart with three colored bars representing different cycles: Cycle 1 (blue), Cycle 2 (green), and Cycle 3 (orange). A progress bar at the bottom indicates the overall timeline from March 5, 2024, to May 24, 2024.



图表 20: 版本升级管理工具

有关详细信息，请参阅 SAP Note [3372118](#) – 版本升级管理工具简介（需要 SAP Universal ID）。此 SAP 注释还包括用户文档的分步视频链接。



课程摘要

您现在应该能够：

- 介绍更新应用程序软件的流程流。
- 介绍版本升级管理工具的用法。

学习评估

1. 考虑 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 服务器系统。哪些软件组件包含 SAP 支持服务工具?

选择正确答案。

- A SAP_ABA
- B ST-PI
- C ST-A/PI
- D EA-APPL

2. 如何在 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 中处理事件解决流程跟踪?

选择正确答案。

- A 用于事件处理的标准服务的一部分，包含在租用费中。
- B 该服务需要由客户执行，但可以通过租用面向应用程序运维的 SAP Cloud Application Services 移交给 SAP。
- C 该服务需要由客户执行，但可以通过订阅功能应用程序管理移交给 SAP。

3. 您已在 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 系统中为更改系统参数文件参数创建服务请求。SAP Enterprise Cloud Services 将在哪个步骤中创建系统消息（如果已选择）？

选择正确答案。

- A 检查
- B 准备
- C 执行
- D 后处理

4. 在 SAP S/4HANA Cloud Private Edition 的上下文中考虑 SAP 支持包堆栈的实施。更新流程的哪些步骤需要由客户执行？

选择正确答案。

- A 准备 SUM 更新
- B 逐步停用 SAP 系统
- C 处理修改调整
- D SPAM 更新