

Catégorie de demande	Type	Description de la tâche	Complexité
Evolutions Techniques	BPU	Installation d'un patch Oracle	faible
		Installation d'un bugFix Oracle	faible
		Installation d'un Plug in	faible
		Upgrade d'un Plug in	faible
		Montée de version d'un kernel	faible
		Montée de Support Package	Moyen
		Montée de version SAP	complexe
Installation	BPU	Installation Solution Manager	complexe
		Configuration Solution Manager	complexe
		Installation Oracle	complexe
		Installation SAP ECCx	complexe
		Installation BI	complexe
Gestion de la relation avec l'éditeur	Forfait	Application de notes OSS	faible
		Demande de clef de développement	faible
		Demande de clef d'objets	faible
		Demande de licence	faible
		Déclaration de user OSS	faible
		Ouverture de l'accès à un système	faible
		Gestion des messages SAP	faible
Sauvegarde / Restauration / Refresh	Forfait	Planification de sauvegarde	faible
		Planification de restauration	faible
		Refresh: Adaptation des systèmes après sauvegarde (connexions, système logique, ...)	Moyen
Administration de la base de données	Forfait	Gestion des extensions de tables	faible
		Gestion des tablespaces	faible
Réorganisation et upgrade de la base de données	BPU	Réorganisation de tables ou de tablespaces	Moyen
		Montée de version de la base de données	complexe
		Réorganisation de la base de données	Moyen
Gestion des mandants	Forfait	Création de mandant	faible
		Suppression de mandant	faible
		Copie de mandant (export import, copie distante, copie locale)	Moyen
		Ouverture de mandant	faible
		Blocage des utilisateurs	faible
		Blocage de transactions	faible
		Paramétrage technique	Moyen
Evolutions Applicatives	Forfait	Configuration d'un paysage de transport	Moyen
		Passage d'ordre de transport	faible
		Analyse des retours sur incidents transports	Moyen
Gestion des utilisateurs, rôles et imprimantes	Forfait	Gestion d'une imprimante locale	faible
		Gestion d'une imprimante SAP	faible
		Création d'un utilisateur	faible
		Modification d'un rôle	faible
Systèmes	BPU	Développement de Scripts	Moyen
		Modification de scripts	Moyen
Surveillance des Systèmes	Forfait	Monitoring SOLMAN (y compris CHARM)	Moyen
		Monitoring SAP	Moyen
		Gestion des Early Watch Alert	Moyen
		Qualification des Notes OSS techniques	Moyen
Reporting	Forfait	Contrôles Périodes	faible
		Compte-rendus périodiques	faible
		Suivi des Sauvegardes	faible
		Disponibilité des environnements	faible
		Statistiques	faible
Analyse et Suivi Technique	Forfait	Analyse des vidages mémoires	Moyen
		Analyse des mises à jour interrompues	Moyen
		Analyse de la performance	Moyen
Ordonnancement des traitements	Forfait	Planification d'un nouveau traitement	faible
		Modification de la planification d'un traitement	faible
Gestion des incidents	Forfait	Détection d'incidents	
		Analyse technique	
		Résolution	
		Capitalisation	
		Plan d'actions	
		Escalade	
		Relation avec l'éditeur	
Pilotage et suivi de Projet	BPU	Archivage de données, ...	