**SAP**

**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

**Índice**

[1 OBJETIVO 3](#_Toc21014139)

[2 ALCANCE 3](#_Toc21014140)

[3 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS 3](#_Toc21014141)

[3.1 SOPORTE DEL FABRICANTE 3](#_Toc21014142)

[3.1.1 LICENCIAS Y MOTORES ADQUIRIDOS PREVIAMENTE 4](#_Toc21014143)

[3.2 ADQUISICIÓN DE NUEVAS LICENCIAS 4](#_Toc21014144)

[3.3 NIVELES DE SERVICIO 4](#_Toc21014145)

[3.3.1 PRIORIDAD 1 4](#_Toc21014146)

[3.3.2 PRIORIDAD 2 4](#_Toc21014147)

[3.3.3 METRICAS 5](#_Toc21014148)

[4 ENTREGABLES 5](#_Toc21014149)

[5 TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y CAPACITACIÓN 5](#_Toc21014150)

[6 FORMA DE PAGO 5](#_Toc21014151)

# OBJETIVO

Contar con el soporte del fabricante del software SAP, para mantener el uso de las licencias del software adquiridas por la Administración Pública Federal y/o Empresas Productivas del Estado, así como la adquisición de software SAP con base en las necesidades de la operación y asegurar el acceso a la funcionalidad disponible en las versiones más recientes y parches de corrección liberados por SAP.

# ALCANCE

El servicio contempla soporte del fabricante, adquisición de nuevas licencias, transferencia de conocimiento.

# DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

## SOPORTE DEL FABRICANTE

El servicio deberá garantizar el derecho a mantenimientos y actualizaciones para las licencias previamente adquiridas por la Administración Pública Federal y/o Empresas Productivas del Estado.

El servicio de soporte del fabricante deberá asegurar de acuerdo a las necesidades de cada **organismo** lo siguiente:

* Acceso a nuevas liberaciones de productos SAP.
* Acceso a paquetes de corrección de errores y de cambios regulatorios.
* Acceso a paquetes con mejoras funcionales.
* Acceso a actualizaciones para soportar sistemas y bases de datos de terceros.
* Acceso a código fuente ABAP.
* Acceso a servicios de soporte remoto.
* Acceso a servicio remoto de análisis de impacto por actualizaciones e identificación de conflictos.
* Acceso al portal de soporte al cliente de SAP
* Acceso a SAP Notes.
* Acceso a SAP Notes Assistant.
* Acceso a SAP Solution Manager Enterprise Edition.
* Acceso para registro y atención de incidentes 24x7 con niveles de servicio y procedimientos de escalación.
* Acceso a SAP Support Advisory Center.
* Acceso a Quality Checks.
* Acceso a componentes de monitoreo.
* Acceso a herramientas para mejora de eficiencia.
* Acceso a herramientas para configuración, pruebas, operación y administración del sistema.
* Acceso a guías, mejores prácticas y metodologías para SAP Application Lifecycle Management.
* Participación en la comunidad de clientes SAP vía el portal de soporte SAP.

### LICENCIAS Y MOTORES ADQUIRIDOS PREVIAMENTE

Los componentes (licencias y motores) para los cuales se requiere el soporte del fabricante son los que se listan de forma detallada.

## ADQUISICIÓN DE NUEVAS LICENCIAS

Corresponde a las licencias adicionales que los Entes Públicos y/o Empresas Productivas del Estado adquieran con base en las necesidades de la operación. Esta partida incluye el servicio de soporte del fabricante por un año. VIGENCIA DEL SERVICIO

Un año a partir de la fecha de contratación.

## NIVELES DE SERVICIO

Los reportes serán atendidos en un esquema de 24x7x365, de acuerdo a lo siguiente:

### PRIORIDAD 1

**Muy alta**. Incidente con serias consecuencias para la operación normal que implica que las operaciones críticas del negocio no se pueden llevar a cabo.

Dentro de esta categoría se encuentra la caída total del sistema o el mal funcionamiento de las funciones centrales de SAP en producción. 1 hora 4 horas.

### PRIORIDAD 2

**Alta**. Incidente que afecta seriamente los sistemas en operación causada por la operación incorrecta de ciertas funciones de SAP 4 horas en horario de oficina

Dentro de los tiempos establecidos SAP proveerá una solución, un camino alterno de solución o un plan de solución (acción correctiva).

### METRICAS

Es la unidad con la que se puede medir los SISTEMAS Y TIPO DE LICENCIAS (Developer User, Usuario Profesional, Usuario Limitado Profesional) y MOTORES (Contrato, CPU´s, Interacciones) con los que cuenta los Entes Públicos y/o Empresas Productivas del Estado.

# ENTREGABLES

* Documento que avale ante el fabricante que el Ente Público y/o Empresa Productiva del Estado cuente con el registro y autorización legal de los derechos de uso y de actualización del software.
* Documentación que ampare el soporte al licenciamiento de los productos SAP.
* Carta membretada con credenciales de acceso para el servicio de soporte.
* Soporte de producto para grandes empresas (PSLE) (En caso de aplicar).

## TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO Y CAPACITACIÓN

El servicio de transferencia de conocimiento a usuarios clave (es aquel que está involucrado con la implementación de nuevas licencias), usuario final, así como a las áreas de Sistemas para dotar de las habilidades necesarias para el mejor aprovechamiento de la solución, de acuerdo con las necesidades de cada Ente Público y/o Empresas Productivas del Estado.

En cuanto a la capacitación, ésta deberá estar enfocada a proporcionar los conocimientos sobre la funcionalidad específica y detallada de los procesos y flujo del sistema, así mismo, deberá incluir todos los aspectos necesarios para la óptima utilización de la solución propuesta.

# FORMA DE PAGO

Pago único anual.