

SAP Support Offerings

Mayo 2011

Modelo en capas del Soporte SAP

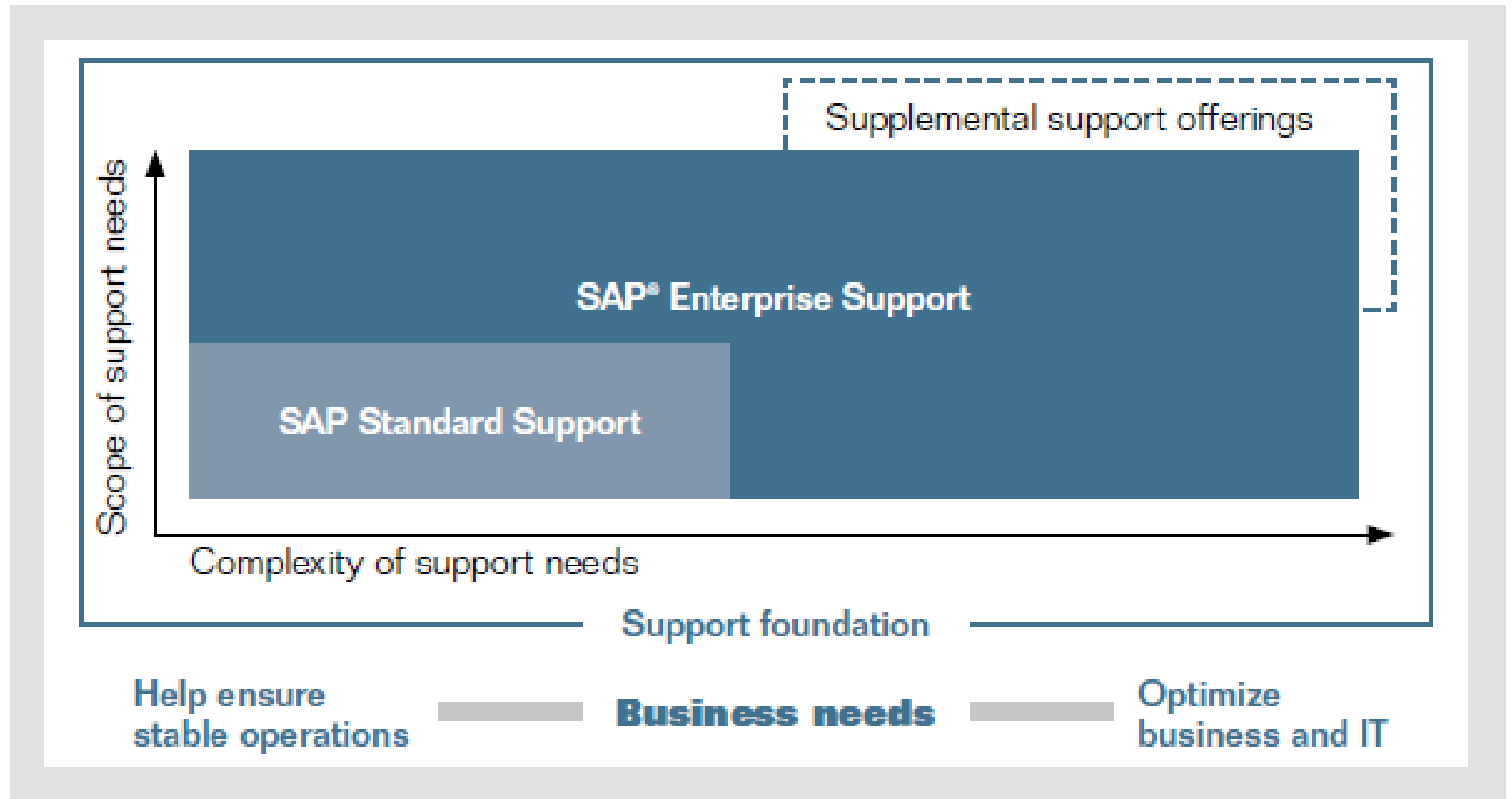


Figure: SAP® Support Offerings

Alcance de SAP Standard Support

Soporte a Incidentes

- Procesamiento 24x7 de mensajes de prioridad “muy alta”
- Acceso a la base de datos SAP Notes
- Solución de “bugs” y notas
- Acceso a Support Packages

Innovación

- Enhancement Packages
- Nuevas versiones
- Cambios legales
- Mejoras tecnológicas

Servicios Remotos

- SAP Early Watch Alert
- SAP GoingLive Check
- SAP OS/DB Migration Check

SAP Solution Manager ES

- Funciones para implementación y mantenimiento
- Funcionalidad limitada

Alcance de SAP Enterprise Support

Entregables de SAP Standard Support

- Base de conocimiento a través del SAP Service Marketplace, soporte a incidentes, acceso a notas y support packages
- Acceso a verificaciones estándar de estabilidad del sistema
- Acceso a innovación a través de enhancement packages y nuevas versiones

Asesoría de soporte

- Centro de asesoría de soporte: Profesionales dirigidos a traer valor a su empresa

SLA's para mensajes de prioridad 1 y 2

- SLA (con penalizaciones) donde se tiene la responsabilidad de proveer una solución, workaround o un plan de acción para mensajes de prioridad 1 y 2 en caso de aplicar

Alcance de SAP Enterprise Support

Equipo experto para restaurar operaciones en sistemas productivos incluyendo soporte a código personalizado

- Acceso a un equipo de expertos dedicados a esta tarea

Sesiones remotas de optimización

- Servicios de optimización enfocados a crecimiento de datos, utilización de CPU, procesos de negocio y optimización de seguridad
- Servicios posicionados por SAP para atender incidentes específicos
- Recomendaciones específicas para resolver el incidente reportado

Estándares de administración de calidad

- Administración Quality gate (Q-gate) que controla la calidad de los cambios en el software a través de quality gates. Una Q-gate es un hito en la administración de proyecto de SAP Solution Manager
- Habilitación sobre el SAP Solution Manager ES a través de sesiones de implementación guiadas

Alcance de SAP Enterprise Support

Soporte en uso de código personalizado

- Un template de código customizado para operaciones integrales estándar y SAP Solution Manager como repositorio de documentación del código
- Verificación de código personalizado y servicios de configuración
- Servicio de habilitación para innovación acelerada, provee acceso a un arquitecto de soporte SAP como parte de las actividades de planeación de innovación

Administración de cambios y pruebas

- Analizador de cambios en los procesos de negocio, que compara los objetos incluidos en un transporte, con objetos contenidos en transacciones utilizadas (ya que cada objeto está claramente asignado a cierta transacción en un escenario determinado, proceso de negocio, paso del proceso, se puede determinar con precisión qué parte de la jerarquía del proceso de negocio está afectado por el cambio)

Tarifas de mantenimiento predecibles

- Tarifas predecibles que ayudan a disminuir los retos en la planeación de presupuesto en el clima económico actual

Alcance de SAP Enterprise Support

Soporte y habilitación para obtener lo más posible de las herramientas y metodologías SAP

- Governance de la organización
- Alineación de las prioridades del negocio en el área de IT
- Eficiencias operacionales

Mantenimiento extendido para SAP ERP 2004, SAP R/3 versiones 4.6c y Enterprise (4.7)

- Mantenimiento extendido para dichas versiones sin costo

SAP Enterprise Support

Modelo de soporte holístico que permite la mejora continua y las operaciones de la solución exitosas a un menor riesgo y costo

La oferta...

SAP Enterprise Support

Gestiona la innovación y la integración en entornos de solución SAP

Propuesta de valor...

Innovación

- Mejora continua
- Uso sencillo de entornos complejos

Protección de la inversión

- Reducción TCO
- Reducción de riesgo



End-to-End Solution Operations



- Estándares consistentes
- Gestión del ciclo de vida
- Monitoreo de procesos empresariales
- Gestión del código del cliente
- Soporte remoto
- Diagnósticos

Habilitada por...

A través de...

Run SAP

- Mejores prácticas de sectores industriales líderes
- Metodología Run SAP para la solución de punta a punta de negocios
- Consultoría, formación y certificación como ofertas adicionales



Soporte de misión crítica

- Verificación de calidad continua
- SLAs robustos
- Asesoría de soporte
- 7x24 análisis de causas



Estructura de soporte global

- SAP Solution Manager, enterprise edition y la plataforma de infraestructura de soporte
- 7 x 24
- SAP Service Marketplace

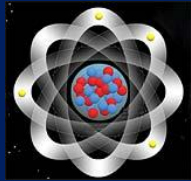


SCAi, Ecosistema SAP

En colaboración con...



Nuevos beneficios de la innovación de soporte (1/2)



Optimize Core Business

- Maximiza “Business Uptime”: SLA Garantizado en mensajes de prioridad 1 para los procesos críticos de negocio
- Permite el monitoreo del desempeño y optimización de los procesos



Reduce Total Cost of Solution

- SAP Solution Manager como una plataforma integrada de administración de aplicaciones y colaboración
- Esfuerzo de pruebas y tiempo reducidos durante upgrades, patches
- Revisiones técnicas de calidad remotas que proveen soporte para fases críticas en el ciclo de vida de la solución (upgrade, migración, go live, etc.)
- Acceso gratuito a la metodología “Run SAP”: descripciones de roles, contenidos, herramientas para la operación

Nuevos beneficios de la innovación de soporte

(2/2)



Facilitates Business Innovation

- **“Inversiones a prueba de futuro”**: Permite upgrades fáciles y mejor integración de SW adicional en el futuro a un bajo costo



Maximum Security

- **Servicios “heart-beat” proactivos** (SAP EarlyWatch Alert) por SAP monitoreando cada minuto de la vida de su solución
- Asegurando la **ejecución de importantes procesos de administración de calidad** (upgrades, mejora continua) como en la metodología de Run SAP



Exploit Full Potential of SCAi Agility & SAP foundation

- **Modelo de compromiso “Closed loop”** VAR ↔ SAP servicios & soporte
 - Concepto de soporte de la solución de punta a punta
 - SLAs claros para el soporte de SAP al partner para incidentes de prioridad 1
 - Recursos de SAP dedicados para permitir la entrega de servicios por parte del partner

Diferencias Enterprise Support vs Standard Support

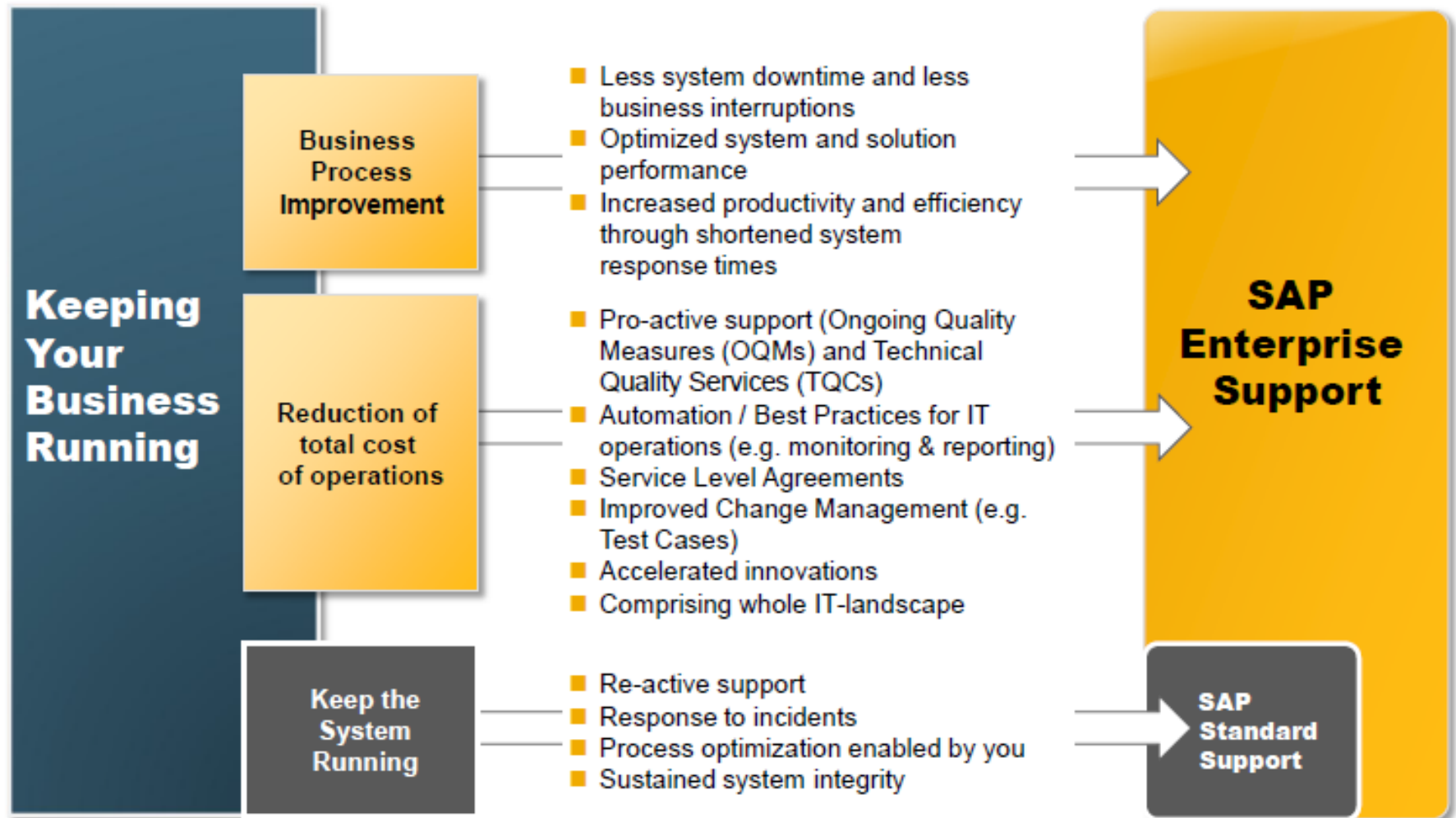
| Servicio | Beneficio de negocio | Enterprise Support | Standard Support |
|---|--|--------------------|------------------|
| Service-level agreements | Tiempos de respuesta y penalizaciones para disminuir downtime | X | |
| Servicio Experto de implementación guiado | Servicios especiales para esclar y preparar operaciones | X | |
| Reporte de servicios SAP Enterprise Support | Reporte de estatus específico a cliente al respecto de las operaciones de soporte | X | |
| 24x7 análisis de causa raíz | Expertos restauran operaciones en situaciones de alto riesgo | X | |
| Verificaciones de calidad continua | Identificar riesgos antes de que causen serios problemas para monitoreo proactivo y reactivo | X | |
| Acceso 24x7 a centro de asesoría de soporte | Acceso 24x7 a asesores | X | |

Diferencias Enterprise Support vs Standard Support

| Servicio | Beneficio de negocio | Enterprise Support | Standard Support |
|---|--|--------------------|------------------|
| Habilitación para innovación acelerada | Acceso a expertos de soporte para identificar áreas de mejora que ayuda a que esta mejora sea continua | X | |
| Mantenimiento extendido para determinadas versiones | Mayor flexibilidad para encontrar el momento adecuado para realizar el upgrade a nuevas versiones | X | |
| Habilitación para estándares de operaciones | Habilitación para establecer procesos estandarizados para permitir operaciones más eficientes y mejora continua | X | X |
| Servicios de soporte básicos | Servicios básicos de soporte para mantener el sistema operando, como acceso a SAP Notes y al SAP Service Marketplace | X | X |
| SAP Soltuion Manager Enterprise Edition para fines de soporte | Administración de la aplicación para mantener visibilidad a través del ambiente | X | X |

Your Business Demands The Best Support

SAP provides Options – Now it is Your choice



SAP Enterprise Support: Service Delivery Model

End2End Solution Support - Closed Loop Engagement Model



Delivers end-to-end solution support
(recommended @ 22% of SAP SW list price)

- Direct support for Priority 1 incidents
- Technical Quality Checks (TQCs) along entire lifecycle (based on critical EWA*)

Delivers SAP ES to partners
(@ 22% of partner SW buy price)

- Implementation & operation services
- Incl. 24 x 7 escalation support
- Runs SAP Solution Manager, enterprise edition for customer

- Based on SAP Solution Manager
- Application Lifecycle Management
 - Business Process Monitoring

Develop and delivers additional high-value services



Reactive Support

- Service Level Agreements (for Priority 1 critical incidents)¹ on 24x7
- 24x7 support advisory
- Advanced escalation procedures providing access to SAP RCA² teams for prio1 issues

Proactive Support

- Ongoing Quality Measures: 5 days remote advice for EhP^{**}, one remote service per partner template
- Specialized training & certification ³

Infrastructure

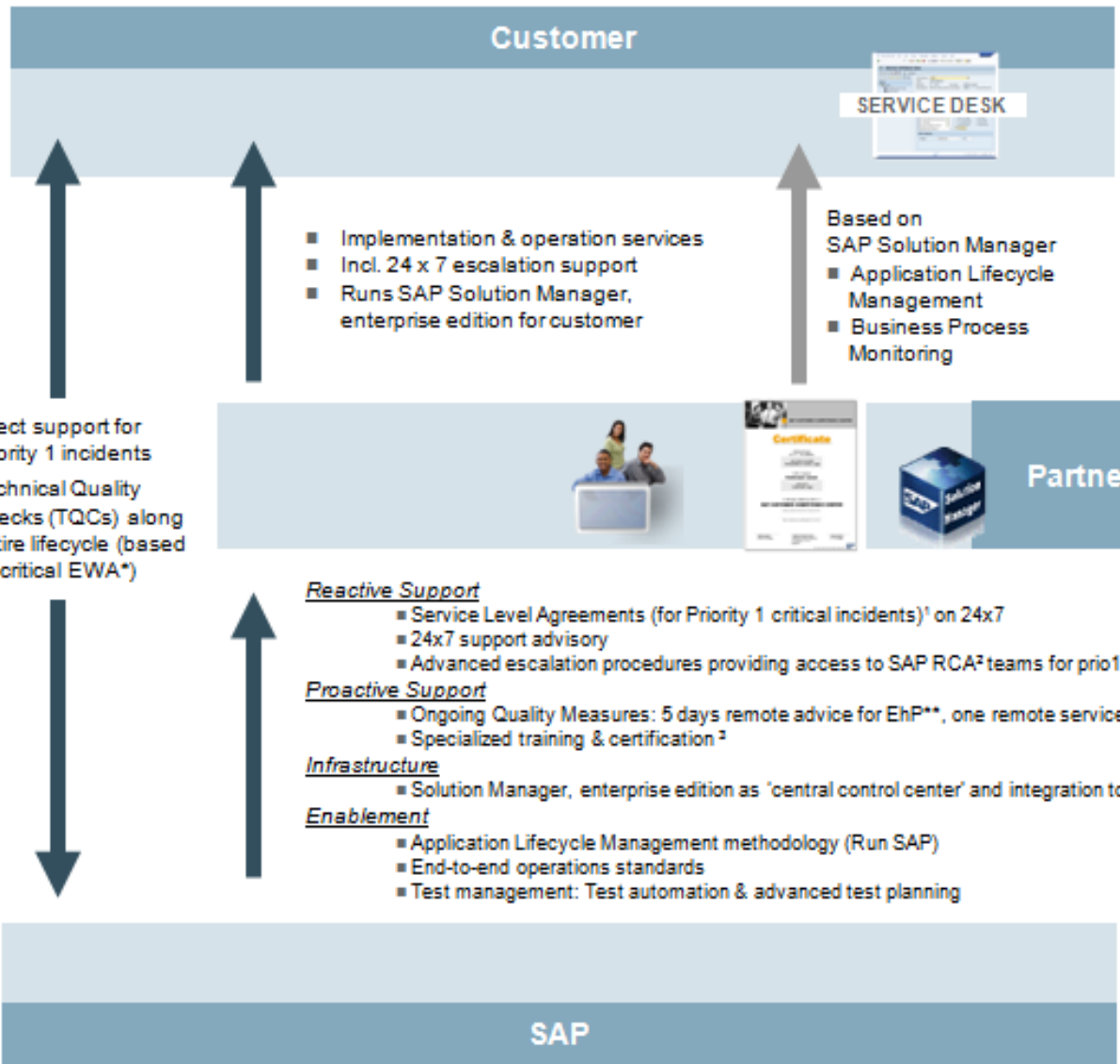
- Solution Manager, enterprise edition as 'central control center' and integration to SAP

Enablement

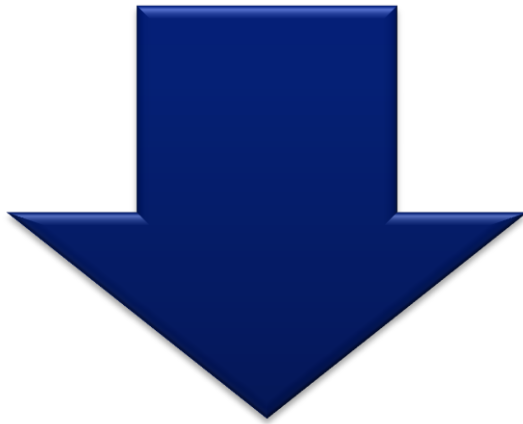
- Application Lifecycle Management methodology (Run SAP)
- End-to-end operations standards
- Test management: Test automation & advanced test planning

¹ for entire E2E landscape in diagnosis, for SAP components also in corrective actions
² RCA = Root Cause Analysis
³ for extra charge

(*) EWA = EarlyWatch Alert
(**) EhP = Enhancement Package



Información sobre costos



SAP Standard Support

- 18% de la compra de licencias garantizado hasta el 2012
- Nota: Descender a SAP Standard Support (para clientes de base instalada) resulta en renunciar al incremento por fases en la tarifa de soporte, la renovación de contrato será al 22%



SAP Enterprise Support

- 22% de las licencias para nuevos clientes garantizado hasta el 2015
- Permite incremento por fases en los contratos de base instalada hasta alcanzar el 22% en el 2016

