

### **Visión general de SAP Expert Services disponibles como parte de SAP ActiveAttention**

Este documento ofrece descripciones de SAP Expert Services, que están disponibles como componente de los servicios SAP ActiveAttention. La selección de los Servicios se determina entre el Gerente Técnico de Calidad (FTQM) y el Licenciatario, y se documenta en el plan de servicios.

#### **Co-Design**

##### **Evaluación de valor y diseño (Value and Design Assessment)**

Este servicio realiza una evaluación de negocio que genera como resultado un Mapa de Valor que resalta los beneficios potenciales asignados a referencias del sector, lo que le permite al cliente enfocar la optimización y el mejoramiento en áreas clave de extracción de valor.

##### **Consultoría de diseño (Design Advisory)**

Este servicio ofrecerá experiencia en el sector y línea de negocios para facilitar la traducción del Mapa de Valor del servicio de evaluación de valor y diseño a un plan de acción, y asistir al cliente en el establecimiento de métricas de valor para el negocio y un enfoque de gestión y organización. Requisito previo: SAP Model Company.

#### **Planificación de arquitectura**

##### **Revisión de arquitectura (Architecture Review)**

Este servicio ayuda al cliente a evaluar su arquitectura técnica actual, incluidas las analíticas, para una posible transformación de la arquitectura.

##### **Transformación de la arquitectura (Architecture Transformation)**

Este servicio asiste al cliente en el desarrollo de un roadmap de transformación digital para varios años, e incluye arquitecturas tecnológicas específicas, esfuerzos de dimensionamiento, infraestructura de TI requerida, componentes de software de SAP asignados, y las mejores prácticas recomendadas para la implementación y la mitigación de riesgos técnicos.

#### **Gestión de datos y analíticas**

##### **Ideas para casos de uso de datos y analíticas (Ideation for Data and Analytics Use-Cases)**

Este servicio respalda las ideas para nuevos casos de uso y procesos empresariales, teniendo en cuenta los requisitos de negocio con capacidades de soluciones de gestión de datos y analíticas de SAP.

##### **Habilitación de soluciones de datos y analíticas (Enablement for Data and Analytics Solutions)**

Este servicio presenta las más recientes capacidades e innovaciones de las soluciones SAP en el área de gestión de datos empresariales y analíticas de datos de negocio, y brinda orientación en cuanto a la adopción de una plataforma de gestión de datos y analíticas para toda la empresa.

##### **Descubrimiento de valor comercial para gestión de analíticas y datos (Business Value Discovery for Analytics and Data Management)**

Este servicio abarca la identificación de posibles beneficios de negocio, la reconsideración de procesos empresariales, e innovaciones de modelos de negocio digital utilizando analíticas de SAP y capacidades de soluciones de gestión de datos.

##### **Orientación experta en arquitectura objetivo y preparación de roadmap (Expert Guidance on Target Architecture and Roadmap Preparation)**

Este servicio ofrece orientación para ayudar al cliente a alinear sus requisitos de negocio con la arquitectura objetivo y el roadmap, y respalda la estrategia de gestión de datos y analíticas del cliente.

##### **Prácticas recomendadas para el diseño de integración de analíticas y datos (Best Practices for Analytics and Data Integration Design)**

Este servicio ofrece al cliente las mejores prácticas y recomendaciones en relación con el enfoque del proyecto, los lineamientos de configuración, el cronograma del proyecto, metodologías y herramientas propias de las soluciones de gestión de datos y analíticas de SAP.

### **Impulso para nuevas soluciones de gestión de datos y analíticas (Jump Start new Analytics and Data Management Solutions)**

Este servicio ofrece orientación para ayudar al cliente a iniciar la implementación de un caso de uso integral en el área de gestión de datos y analíticas.

### **Soporte a la implementación**

#### **Planificación de la transformación digital (Planning the Digital Transformation)**

Este servicio ofrece un plan integral para la estrategia de digitalización del cliente basado en soluciones SAP. El servicio puede comenzar con la creación de un roadmap estratégico y terminar con la planificación de la transformación concreta de un proyecto de implementación de SAP. Este servicio combina las secciones pertinentes de mejores prácticas, soluciones y tendencias junto con las necesidades del negocio, a fin de generar un roadmap de transformación específico del cliente, impulsado por valores, riesgos, riesgos de esfuerzo y esfuerzos propios del cliente, todos centrados en la infraestructura de SAP del cliente.

#### **Soporte para diseño de plataforma (Platform Design Support)**

Este servicio ofrece una visión conceptual detallada de la arquitectura e infraestructura técnicas on-premise (plataforma de hardware, solución de alta disponibilidad y recuperación ante desastres [HA/DR], o revisión de la solución existente y, si fuera necesario, solución de dimensionamiento de datos) para la solución SAP según el diseño inicial definido en el taller de arquitectura técnica (requisito previo) y la información adicional del licenciataro.

#### **Soporte para diseño de migración de datos (Data Migration Design Support)**

Este servicio brinda orientación para definir los requisitos de migración de datos para consolidaciones, transformaciones e implementaciones de la solución SAP.

#### **Soporte para diseño de desarrollo (Build Design Support)**

Este servicio abarca las actividades de diseño funcional pertinentes durante la implementación de soluciones SAP. Se ofrece orientación para diseñar y documentar la solución SAP objetivo del cliente según el alcance funcional identificado en la fase de planificación del proyecto.

#### **Soporte para diseño de analíticas (Analytics Design Support)**

Este servicio ofrece orientación sobre cómo utilizar e implementar productos SAP para almacenamiento de datos empresariales y analíticas, y la integración con la infraestructura de TI del cliente.

#### **Gestión de códigos personalizados (Custom Code Management)**

Este servicio ayuda a promover una gestión de códigos personalizados más eficaz y eficiente. Este servicio brinda un análisis de todas las fases del ciclo de vida de códigos personalizados del cliente, seguido de la creación de una propuesta de roadmap adaptada al cliente para optimizar la gestión de códigos personalizados, y puede incluir soporte para la implementación. Comprende el análisis del código personalizado clásico, el análisis del impacto del código personalizado y el soporte para la ejecución de soluciones integrales para el código personalizado.

### **Seguridad cibernética y cumplimiento**

#### **Transparencia y mitigación (Transparency and Mitigation)**

Este servicio brinda un análisis de seguridad de los procedimientos y la solución SAP del cliente, a fin de identificar posibles déficits, áreas para optimizaciones potenciales y mejoras en competencias clave de seguridad de SAP. El cliente es responsable de definir sus requisitos de cumplimiento y de seguridad, así como de validar su cumplimiento.

#### **Mejora continua (Continual Improvement)**

Este servicio brinda un análisis técnico detallado de los requisitos de seguridad de SAP del cliente y una comparación con las funcionalidades de seguridad y mejores prácticas de SAP, a fin de desarrollar un roadmap de mejoras de seguridad de SAP y procedimientos y estándares de seguridad específicos del cliente. El cliente es responsable de definir sus requisitos de cumplimiento y de seguridad, así como de validar su cumplimiento.

## PaaS y DevOps

### **Desarrollo de aplicación independiente en la plataforma (Standalone Application Development on the Platform)**

Este servicio brinda orientación para desarrollar e implementar aplicaciones centradas en el usuario en SAP Cloud Platform utilizando herramientas o codificación nativa en la nube. Se guía al cliente por el proceso de elección de la infraestructura adecuada para la plataforma en la nube y de análisis de opciones de integración.

### **Habilitación de desarrollo para SAP Cloud Platform (Development Enablement for SAP Cloud Platform)**

Este servicio brinda un taller de transmisión de conocimiento para determinados miembros del personal de TI del cliente donde se analizan prácticas recomendadas para el desarrollo de una aplicación en la nube y la implementación con SAP Cloud Platform.

### **Desarrollo de extensión de núcleo en la plataforma (Core Extension Development on the Platform)**

Este servicio respalda la ampliación de las aplicaciones de negocio centrales con SAP Cloud Platform, e incluye conceptos de arquitectura de software, conceptos de seguridad básicos, transición de los desarrollos del cliente a la nube, gestión de datos en la plataforma, integración de sistemas y consideraciones sobre entrada en productivo en SAP Cloud Platform. Asimismo, el servicio ofrece controles de preparación para la nube para aplicaciones on-premise y soporte para implementar un proceso de integración continuo.

## Salvaguarda

### **Salvaguarda de la transformación digital (Safeguarding the Digital Transformation)**

Este servicio brinda asistencia para la validación técnica y funcional de procesos de negocio centrales en cuanto a requisitos de TI y negocio, así como identificación de riesgos.

### **Salvaguarda para actualización/mantenimiento (Safeguarding for Upgrade/Maintenance)**

Este servicio brinda una evaluación, una validación técnica y recomendaciones para actualizaciones y/o mantenimiento planificados (p. ej., support package, NetWeaver, actualizaciones de núcleo SAP).

### **Transición a operaciones (Transition to Operations)**

Este servicio brinda orientación sobre procesos de soporte de TI, herramientas y equipos necesarios para que el cliente pueda operar con mayor seguridad y eficiencia la solución SAP implementada en su entorno después de la entrada en productivo.

## Operaciones híbridas integrales

### **Optimización y mejora del rendimiento (Performance Optimization and Improvement)**

Este servicio analiza pasos críticos del proceso de negocio, configuración de parámetros, configuración de hardware y programas del cliente para brindar recomendaciones de optimización.

### **Verificación continua del estado de operaciones (Continuous Operation Health Check)**

Este servicio realiza una evaluación de los desafíos operativos de TI y recomienda un roadmap priorizado para introducir mejoras.

### **Gestión de solución y sistema (System and Solution Management)**

Este servicio mapea aspectos funcionales y técnicos de los procesos empresariales centrales, identifica problemas potenciales, brinda recomendaciones y propone servicios de optimización adicionales cuando sea necesario.

### **Engagement Foundation para SAP Operations Control Center (Engagement Foundation for SAP Operations Control Center)**

Este servicio respalda la definición, instalación e implementación de un SAP Operations Control Center para el cliente.

### **Descubrimiento de valor y caso de beneficio para SAP Operations Control Center (Value Discovery and Benefit Case for SAP Operations Control Center)**

Este servicio ayuda a identificar y cuantificar puntos débiles en las operaciones del cliente, y explica el concepto de Run SAP Like a Factory y Operations Control Center como habilitador para los puntos débiles identificados. También determina habilitadores para abordar puntos de operaciones, define un alcance general de OCC y crea un caso de beneficio.

## SAP EXPERT SERVICES

### **Definición de alcance y planificación para SAP Operations Control Center (Scoping and Planning for SAP Operations Control Center)**

Este servicio ofrece un análisis de ajustes y brechas de las operaciones de la solución y comparación con las mejores prácticas de SAP a fin de identificar estándares y procesos del cliente que requieren revisión.

### **Procesos e integración para SAP Operations Control Center (Processes and Integration for SAP Operations Control Center)**

Este servicio realiza un análisis de los procesos de soporte de TI del cliente para gestión de incidentes, supervisión y gestión de problemas, documentación de alcance, configuración, operaciones, expectativas del cliente y KPIs de éxito en un OCC Charter.

### **Configuración para SAP Operations Control Center (Configuration for SAP Operations Control Center)**

Este servicio realiza análisis y brinda recomendaciones en cuanto a optimización de procesos de negocio centrales y requisitos de datos de monitoreo de sistema/aplicación.

### **Implementación y mejora para SAP Operations Control Center (Rollout and Improvement for SAP Operations Control Center)**

Este servicio soportará la implementación de SAP Operations Control Center según los requisitos definidos en el OCC Charter

### **Mejora de procesos de negocio (Business Process Improvement)**

Este servicio brinda recomendaciones en cuanto a la preparación del sistema de SAP Solution Manager del licenciatario para la funcionalidad de mejora de procesos de negocio. Estas recomendaciones permitirán configurar la metodología de mejora de procesos de negocio para determinados indicadores clave para un máximo de tres procesos, aplicaciones o áreas de valor.

### **Gestión de volúmenes de datos (Data Volume Management)**

Este servicio evalúa la estrategia de gestión de volumen de datos del cliente y define lineamientos priorizados de implementación y mejora a fin de ayudar a gestionar la dinámica de volumen de datos mediante monitoreo del crecimiento de datos, reducción del volumen de datos y almacenamiento de datos eficiente.

### **Optimización de tiempo de inactividad de negocio (Business Downtime Optimization)**

Este servicio ayuda a reducir al mínimo los tiempos de inactividad de negocio analizando cada paso de negocio y sus dependencias dentro de la infraestructura del sistema afectada, lo que permite planificar de forma eficiente el tiempo de inactividad y reducir el impacto en los procesos críticos de la producción durante la transición.

### **Soporte para tecnologías de UX e IU (UX and UI Technologies Support)**

Este servicio verifica la estrategia de UX y el roadmap de UX actuales del cliente, analiza los procesos de negocio centrales y brinda recomendaciones de optimización técnica y de aplicaciones.

### **Gestión del ciclo de vida de aplicaciones (Application Lifecycle Management)**

Este servicio incorpora el análisis de la estructura de transporte del cliente, su estrategia de transporte y los procesos de modificación, así como el establecimiento de un escenario de gestión de control de cambios. También analiza los procesos actuales de gestión de incidentes del cliente y brinda recomendaciones para la configuración de SAP Solution Manager. Puede entregar recomendaciones adicionales y transmisión de conocimiento en la documentación de la solución en SAP Solution Manager

### **Optimización para SAP Solution Manager (Optimization for SAP Solution Manager)**

Este servicio da soporte a la arquitectura, configuración, actualización y optimización de la instalación de SAP Solution Manager.

### **Habilitación del Customer Center of Expertise (Enablement for Customer Center of Expertise)**

Este servicio soporta la planificación, implementación, optimización y certificación del Customer Center of Expertise.

## **Innovative Business Solutions Support (Soporte a Innovative Business Solutions)**

### **Conflict Check and Resolution for Innovative Business Solutions**

Para evaluar la compatibilidad continua de Features, que han sido desarrolladas y entregadas por SAP Innovative Business Solutions con el software base, el Licenciatario puede solicitar a SAP que investigue posibles conflictos entre Features y las actualizaciones subsecuentes de SAP (por ejemplo, SAP Support Packages, SAP Feature Packages, etc.) que se hacen

## SAP EXPERT SERVICES

disponibles para el software base. SAP puede proporcionar opciones y / o recomendaciones sobre cómo corregir o evitar conflictos, si los hubiera.

### **Knowledge Transfer for Innovative Business Solutions**

Como parte de este servicio, SAP proporciona una transferencia práctica de conocimientos sobre cómo utilizar, operar y optimizar Features, que han sido desarrolladas y entregadas por SAP Innovative Business Solutions.

### **Enhancement Evaluation for Innovative Business Solutions**

Habiendo implementado Features, que han sido desarrolladas y entregadas por SAP Innovative Business Solutions, o usándolas de manera productiva, el Licenciatario puede desear extender o mejorar sus Features. Como parte de este servicio, SAP llevará a cabo una evaluación de posibles extensiones o mejoras a dichos Features.

*Ninguna referencia a prácticas recomendadas, optimización e innovación tiene como fin sugerir la identificación o la resolución de todas esas oportunidades o mejoras máximas o cualquier resultado específico.*