

SAP EXPERT SERVICES

Resumen de los servicios SAP Expert Services disponibles como componente de SAP MaxAttention / SAP ActiveAttention

Esta documentación proporciona una descripción de los servicios SAP Expert Services que están disponibles como componente de SAP MaxAttention / SAP ActiveAttention Services. La selección de Servicios se determina entre el Gestor Principal de Calidad Técnica (LTQM) y el Licenciatario, y se documenta en el plan de contratación.

Innovation Services (Servicios de innovación)

Innovation Advisory and Engineering (Ingeniería y asesoría de innovación)

Este servicio ayuda al cliente a crear soluciones innovadoras basadas en la tecnología para desafíos de negocio específicos al gestionar ciclos de vida de innovación de casos de uso, incluidos prototipos funcionales no productivos.

Innovation Management and Empowerment (Gestión de innovación y empoderamiento)

Este servicio asesora al cliente sobre su control y su portafolio de innovación digital, y brinda capacitación sobre las tecnologías, métodos y herramientas de innovación de SAP.

Innovation Factory Advisory and Support (Asistencia y asesoría del centro de innovación)

Este servicio aconseja al cliente mediante el establecimiento y la mejora de su práctica de innovación digital para impulsar el desarrollo continuo e integrado de la innovación.

Co-Design (Diseño conjunto)

Value and Design Assessment (Evaluación de valor y diseño)

Este servicio realiza una evaluación de negocio que resulta en un Mapa de valor; este mapa señala los beneficios posibles en valores de referencia del sector, lo que permite que el cliente enfoque la optimización y las mejoras en áreas clave de extracción de valor.

Design Advisory (Asesoría en el diseño)

Este servicio proporcionará experiencia de industria y de la línea de negocios para facilitar la conversión del Mapa de valor del servicio Value and Design Assessment en un plan de acción, y brindar soporte al cliente en el establecimiento de métricas de valor de negocio, el enfoque de gestión y la organización. Requisito previo: SAP Model Company.

Edge Design Support (Soporte para diseños modernos)

Este servicio proporciona soporte durante el diseño y la ejecución general de un proyecto de transformación de SAP incluidos los métodos, las herramientas, las estructuras de comunicación, la gobernanza y la asesoría sobre funcionalidades SAP actuales planificadas. Requisito previo: SAP Model Company.

Architecture Planning (Planificación de arquitectura)

Architecture Review (Revisión de arquitectura)

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

Architecture Transformation (Transformación de arquitectura)

Este servicio brinda soporte para que el cliente desarrolle un plan de acción de varios años para una transformación digital, que incluya arquitecturas técnicas específicas, esfuerzos de determinación de capacidad, la infraestructura de TI requerida, componentes de software SAP asignados, y las prácticas recomendadas para la implementación, el despliegue y la mitigación de riesgos técnicos.

SAP EXPERT SERVICES

SAP Architecture Point of View

Este servicio proveerá un punto de vista de la arquitectura sobre la arquitectura empresarial actual del Licenciatario para identificar posibles transformaciones de arquitectura de una solución específica y/o en áreas de foco tecnológico. El servicio: (i) revisa/documenta los requisitos del Licenciatario, (ii) presenta una perspectiva de SAP que puede incluir una arquitectura de referencia de la industria SAP, y (iii) provee recomendaciones, modelos y enfoques, según corresponda, para soportar el perfeccionamiento de la arquitectura objetivo del Licenciatario.

Analytics and Data Management (Gestión de datos y analíticas)

Use-Case Exploration and Validation for Analytics and Data Management (Exploración y validación de casos de uso para Gestión de datos y analíticas)

Este servicio soporta el diseño de ideas de nuevos casos de uso, procesos de negocio y valor empresarial, considerando los requisitos de negocio con las capacidades de las soluciones de gestión de datos y analíticas de SAP.

Expert Guidance on Target Architecture and Roadmap Preparation (Ayuda de expertos en la preparación de planes de acción y la arquitectura objetivo)

Este servicio proporciona una guía para ayudar al cliente a alinear los requisitos de negocio con el plan de acción y la arquitectura objetivo, y apoya la estrategia de gestión de datos y analíticas del cliente.

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

Este servicio presenta las innovaciones y capacidades de la solución de SAP más recientes en el área de analíticas de datos de negocio y gestión de datos empresariales, y proporciona una guía para la adopción de una plataforma de gestión de datos y analíticas en toda la empresa.

Best Practices for Analytics and Data Management (Prácticas recomendadas para la Gestión de datos y analíticas)

Este servicio le proporciona al cliente prácticas recomendadas y sugerencias para el enfoque del proyecto, pautas de configuración, el cronograma del proyecto, metodologías y herramientas específicas para las soluciones de gestión de datos y analíticas de SAP.

Jump Start new Analytics and Data Management Solutions (Impulso a nuevas soluciones de Gestión de datos y analíticas)

Este servicio proporciona una guía de ayuda al cliente para iniciar la implementación de un caso de uso integral en el área de gestión de datos y analíticas.

Analytics and Data Management Support for the Intelligent Enterprise (Soporte de Gestión de datos y analíticas para Intelligent Enterprise)

Este servicio brinda soporte a los clientes en la adopción y el conocimiento de Intelligent Enterprise de SAP que aprovecha las tecnologías de SAP Machine Learning para analizar datos de clientes, lo que permite descubrir patrones y tendencias para redefinir y automatizar procesos de negocio.

Implementation Support (Soporte para la implementación)

Planning the Digital Transformation (Planificación de la transformación digital)

Este servicio proporciona soporte para un plan integral de la estrategia de digitalización del cliente basado en soluciones SAP. El servicio puede empezar con la creación de un plan de acción estratégico y terminar con la planificación concreta de la transformación de un proyecto de implementación de SAP. Este servicio combina las partes correspondientes de prácticas recomendadas, soluciones y tendencias, junto con necesidades comerciales, para obtener un plan de acción de transformación específico para el cliente, impulsado por valores, riesgos, y esfuerzos propios del cliente, y esfuerzos que se enfocan en la infraestructura de SAP del cliente.

Platform Design Support (Soporte del diseño de la plataforma)

Este servicio proporciona una vista conceptual detallada de la infraestructura y la arquitectura técnica on-premise (plataforma de hardware, solución HA/DR o revisión de la solución existente, y, de ser necesario: solución de escalación de datos) para la

SAP EXPERT SERVICES

solución SAP, en base al diseño inicial definido en el taller de arquitectura técnica (technical architecture workshop), que es requisito previo, y aportes adicionales del licenciatario.

Data Migration Design Support (Soporte del diseño de migración de datos)

Este servicio proporciona una orientación para la definición de los requisitos de la migración de datos para las consolidaciones, transformaciones e implementaciones de la solución SAP.

Build Design Support (Soporte para la creación del diseño)

Este servicio cubre las actividades de diseño funcionales relevantes durante la implementación de soluciones SAP. Se proporciona una orientación para diseñar y documentar la solución SAP objetivo del cliente según el alcance funcional identificado en la etapa de planificación del proyecto.

Analytics Design Support (Soporte de diseño de analíticos)

Este servicio proporciona una orientación sobre cómo utilizar e implementar productos SAP para el almacenamiento de datos analíticos y empresariales, y su integración con la infraestructura de TI del cliente.

Integration Design Support (Soporte de diseño de integración)

Este servicio proporciona orientación sobre el diseño técnico para la integración entre sistemas SAP y SAP/no-SAP en el contexto de SAP S/4HANA.

Custom Code Management (Gestión de código personalizado)

Este servicio ayuda a promover una gestión de códigos personalizados más eficaz y eficiente. Este servicio proporciona un análisis de todas las etapas del ciclo de vida del código personalizado del cliente, seguido de la creación de una propuesta de plan de acción para la optimización de la gestión de código personalizado para el cliente, y puede incluir soporte de implementación. Abarca análisis de código personalizado clásico, análisis del impacto del código personalizado y soporte de ejecución de subsanación del código personalizado.

Assurance for Cloud Onboarding (Garantías para incorporación en la nube)

Este servicio brinda planificación del proyecto en la nube, revisiones formales y asistencia de expertos en la materia de SAP para cada fase del proyecto (es decir, Preparación, Exploración, Realización e Implementación). El resultado de las revisiones y la asistencia será un informe con recomendaciones.

Cybersecurity and Compliance (Seguridad cibernética y cumplimiento)

Transparency and Mitigation (Transparencia y mitigación)

Este servicio proporciona un análisis de seguridad de los procedimientos y la solución SAP del cliente, mediante la identificación de posibles brechas, áreas para posible optimización y mejoras en competencias clave de seguridad de SAP. El Cliente es responsable de definir sus requisitos de cumplimiento y seguridad, así como de validar su cumplimiento.

Continual Improvement (Mejora continua)

Este servicio proporciona un análisis técnico detallado de los requisitos de seguridad de SAP del cliente y la comparación con las prácticas recomendadas y las funcionalidades de seguridad de SAP, a través del desarrollo de un plan de acción de mejoras en la seguridad de SAP, y procedimientos y estándares de seguridad específicos del cliente. El Cliente es responsable de definir sus requisitos de cumplimiento y seguridad, así como de validar su cumplimiento.

Strategy and Architecture (Estrategia y arquitectura)

Este servicio proporcionará una revisión de arquitectura técnica y brindará soporte para el desarrollo de un plan de acción estratégico en relación con las soluciones de seguridad de SAP. Además, el servicio brindará soporte para la generación de un prototipo no productivo a través de un enfoque ágil para ayudar a los clientes a acelerar la implementación y el despliegue del plan de acción. El Cliente es responsable de definir sus requisitos de cumplimiento y seguridad, así como de validar su cumplimiento.

PaaS y DevOps

Standalone Application Development on the Platform (Desarrollo independiente de aplicaciones en la plataforma)

Este servicio proporciona una orientación para desarrollar e implementar aplicaciones centradas en el usuario en SAP Cloud Platform a través del uso de herramientas o codificación nativa en la nube. Se guía al cliente por el proceso de selección de la infraestructura correcta para la plataforma en la nube y comprensión de las opciones de integración.

Development Enablement for SAP Cloud Platform (Habilitación del desarrollo para SAP Cloud Platform)

Este servicio proporciona un taller de transferencia de conocimiento para el personal de TI del cliente seleccionado que cubre las prácticas recomendadas para la implementación y el desarrollo de aplicaciones en la nube con SAP Cloud Platform.

Core Extension Development on the Platform (Desarrollo de extensiones principales en la plataforma)

Este servicio proporciona soporte para la extensión de las principales aplicaciones de negocio del cliente en SAP Cloud Platform, incluidos los conceptos de arquitectura de software, conceptos de seguridad básica, transición a la nube de desarrollos específicos del cliente, gestión de datos en la plataforma, integración de sistemas y consideraciones de Entrada en productivo en SAP Cloud Platform. Además, el servicio proporciona la verificación de las aplicaciones on-premise en su preparación para la nube y soporte para la implementación de un proceso de integración continua.

DevOps and Application Management (DevOps y Gestión de aplicaciones)

Este servicio brinda soporte al cliente que utiliza SAP Cloud Platform como plataforma de desarrollo para transferir sus procesos de desarrollo a procesos ágiles con ciclos de desarrollo continuo. Además, brinda soporte a la integración de estos procesos de desarrollo con operaciones del cliente mediante el establecimiento de la metodología y las herramientas de DevOps necesarias para gestionar aplicaciones en la nube desarrolladas de forma personalizada.

Safeguarding (Salvaguarda)

Safeguarding the Digital Transformation (Salvaguarda de la transformación digital)

Este servicio ayuda al cliente con la validación técnica y funcional de procesos de negocio centrales en relación con requisitos de TI y de negocio, así como la identificación de riesgos. Para proyectos actualización/mantenimiento de soluciones SAP, el servicio proporciona una evaluación, validación técnica y asesoramiento para mantenimiento y/o actualizaciones planificadas (por ej., Support Packages, NetWeaver, actualizaciones del Kernel de SAP).

Transition to Operations (Transición a operaciones)

Este servicio proporciona una orientación sobre los procesos, las herramientas y los equipos de soporte de TI requeridos para que el cliente opere de manera más segura y eficaz la solución SAP implementada en su entorno después de la entrada en productivo.

End-to-End Hybrid Operations (Operaciones híbridas integrales)

Performance Optimization and Improvement (Mejora y optimización del rendimiento)

Este servicio analiza los pasos del proceso de negocio crítico, la configuración de parámetros, los programas del cliente y la configuración de hardware para proporcionar recomendaciones de optimización.

Continuous Operations Health Check (Verificación del estado de operaciones continuas)

Este servicio realiza una evaluación de los desafíos operativos de TI y recomienda un plan de acción prioritario para implementar las mejoras.

System and Solution Management (Gestión de soluciones y sistemas)

Este servicio señala los aspectos funcionales y técnicos de los procesos de negocio principales, identifica posibles problemas, proporciona recomendaciones y propone servicios de optimización adicionales cuando corresponde.

SAP EXPERT SERVICES

Engagement Foundation for SAP Operations Control Center (Engagement Foundation para SAP Operations Control Center - OCC)

Este servicio brinda soporte para la definición, configuración e implementación por parte del cliente de un SAP Operations Control Center.

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

Este servicio ayuda a identificar y cuantificar los puntos débiles de las operaciones del cliente, permite explicar el concepto de Run SAP Like a Factory y la función del Operations Control Center como un habilitador hacia los puntos débiles identificados. También determina los habilitadores para abordar los puntos operativos, define un alcance de OCC de alto nivel y crea un caso de beneficio.

Scoping and Planning for SAP Operations Control Center (Determinación del alcance y planificación para SAP Operations Control Center)

Este servicio proporciona un análisis de brechas en las operaciones de la solución, y una comparación con las prácticas recomendadas de SAP para identificar los procesos y estándares del cliente que requieran revisión.

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

Este servicio proporciona un análisis de los procesos de soporte de TI del cliente para la gestión de incidentes, el monitoreo y gestión de problemas, documentación del alcance, la configuración, las operaciones, las expectativas del cliente y los KPI de éxito en un OCC Charter.

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

El servicio realiza un análisis y proporciona recomendaciones para la optimización de procesos de negocio principales y los requisitos de datos para monitoreo de la aplicación/el sistema.

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

Este servicio proporcionará soporte para la implementación de SAP Operations Control Center en base a los requisitos definidos en el OCC Charter.

Platform for SAP Operations Control Center (Plataforma para SAP Operations Control Center)

Este servicio hace una revisión de la arquitectura planificada, los requisitos de determinación de capacidad y escenario de uso planificado, y las nuevas funcionalidades, para brindar soporte a la implementación y configuración de SAP Solution Manager.

Business Process Improvement (Mejora del proceso de negocio)

Este servicio proporciona recomendaciones para preparar el sistema SAP Solution Manager del Licenciario para la funcionalidad de mejora del proceso de negocio. Estas recomendaciones permitirán la configuración de la metodología de mejora del proceso de negocio para los indicadores clave seleccionados de hasta tres procesos, aplicaciones o áreas de valor.

Data Volume Management (Gestión de volúmenes de datos)

Este servicio evalúa la estrategia de gestión de volumen de datos del cliente y define lineamientos priorizados para la implementación y las mejoras, para ayudar a gestionar las dinámicas de volumen de datos a través de la supervisión del crecimiento de datos, la disminución del volumen de datos y el almacenamiento eficiente de datos.

Business Downtime Optimization (Optimización del tiempo de inactividad del negocio)

Este servicio ayuda a minimizar los tiempos de inactividad del negocio mediante el análisis de cada paso de negocio y sus dependencias dentro del entorno del sistema afectado, brindando soporte para una planificación eficiente de tiempo de inactividad y una reducción de impacto de negocio en procesos críticos de producción durante la migración.

Application Lifecycle Management (Gestión de ciclo de vida de aplicaciones)

Este servicio incorpora el análisis del ambiente de transportes del cliente, la estrategia de transportes y los procesos de cambio, así como la configuración de un escenario de gestión de control de cambios. También realiza un análisis de los procesos actuales de gestión de incidentes del cliente y proporciona recomendaciones para la configuración de SAP Solution Manager. Se proporcionan recomendaciones adicionales y transferencia de conocimientos para la documentación de la solución en SAP Solution Manager.

SAP EXPERT SERVICES

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

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

Enablement for Customer Center of Expertise (Habilitación para Customer Center of Expertise)

Este servicio proporciona soporte para la planificación, implementación, optimización y certificación del Customer Center of Expertise.

Volume Test Optimization (Optimización de prueba de volumen)

Este servicio ayuda a mejorar la fiabilidad de los resultados de prueba de volumen a través de una evaluación del plan de prueba de volumen, soporte para la prueba de volumen y proporciona recomendaciones para resolver los problemas identificados en la prueba de volumen.

High-End Hybrid Operations (Operaciones híbridas superiores)

Este servicio proporciona soporte para una implementación y estabilización de operaciones del cliente más optimizadas después de la entrada en productivo.

SAP Improvement Analysis and Roadmap

Este servicio provee análisis e identificación de posibles soluciones, mejoras de proceso y de datos, y puede incluir verificaciones de preparación funcional de y/o hojas de ruta de servicios.

SAP Engagement Planning and Safeguarding

Este servicio provee análisis y recomendaciones en una o varias de las siguientes áreas: (i) operaciones de IT, (ii) verificaciones de la integración de la solución o (iii) optimización técnica del rendimiento.

Innovative Business Solutions Support (Soporte para Innovative Business Solutions)

Conflict Check and Resolution for Innovative Business Solutions (Verificación y resolución de conflictos para Innovative Business Solutions)

Para evaluar la compatibilidad continua de las Características, que SAP Innovative Business Solutions desarrolló y entregó junto con el Software Base, el Licenciario puede solicitar que SAP investigue posibles conflictos entre las Características y las actualizaciones de SAP subsiguientes (p. ej., SAP Support Packages, SAP Feature Packages, etc.) que se ponen a disposición para el Software Base. SAP puede brindar opciones y/o recomendaciones sobre cómo rectificar o evitar conflictos, si corresponde.

Knowledge Transfer for Innovative Business Solutions (Transferencia de conocimiento para Innovative Business Solutions)

Como parte de este servicio, SAP brinda una transferencia práctica de conocimiento sobre cómo utilizar, operar y optimizar las Características, que SAP Innovative Business Solutions desarrolló y entregó.

Enhancement Evaluation for Innovative Business Solutions (Evaluación de mejoras para Innovative Business Solutions)

Luego de implementar las Características, que SAP Innovative Business Solutions desarrolló y entregó, o utilizarlas de forma productiva, el Licenciario puede decidir extender o mejorar las Características. Como parte de este servicio, SAP llevará a cabo una evaluación de las posibles extensiones o mejoras a las Características.

Cualquier referencia a las prácticas recomendadas, la optimización o la innovación tiene por objeto sugerir la identificación o resolución de todas las oportunidades o las mejoras máximas o cualquier resultado específico.

SAP EXPERT SERVICES

www.sap.com/contactsap

© 2020 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP SE or an SAP affiliate company.

The information contained herein may be changed without prior notice. Some software products marketed by SAP SE and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. National product specifications may vary.

These materials are provided by SAP SE or an SAP affiliate company for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP or its affiliated companies shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP or SAP affiliate company products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

In particular, SAP SE or its affiliated companies have no obligation to pursue any course of business outlined in this document or any related presentation, or to develop or release any functionality mentioned therein. This document, or any related presentation, and SAP SE's or its affiliated companies' strategy and possible future developments, products, and/or platform directions and functionality are all subject to change and may be changed by SAP SE or its affiliated companies at any time for any reason without notice. The information in this document is not a commitment, promise, or legal obligation to deliver any material, code, or functionality. All forward-looking statements are subject to various risks and uncertainties that could cause actual results to differ materially from expectations. Readers are cautioned not to place undue reliance on these forward-looking statements, and they should not be relied upon in making purchasing decisions.

SAP and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP SE (or an SAP affiliate company) in Germany and other countries. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. See www.sap.com/copyright for additional trademark information and notices.