

## **SERVICIOS GESTIONADOS MEJORADOS PARA SAP HANA ENTERPRISE CLOUD**

### **DOCUMENTACIÓN DE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO**

#### **1. ALCANCE DE LOS SERVICIOS GESTIONADOS MEJORADOS (EMS)**

SAP brindará EMS en función de las tareas de EMS descritas en la Documentación de Roles y Responsabilidades correspondiente. SAP brinda, en virtud de EMS, solo los Servicios marcados como “*Servicios Gestionados Mejorados (‘EMS’) de HEC que puede prestar el Cliente*”, “*Servicios Gestionados Mejorados (‘EMS’) de HEC que solo puede prestar SAP*” e “*Incluido en el paquete de servicios HyperCare*”. La prestación de EMS está basada en la total disponibilidad de los sistemas HEC para los que se brindan EMS.

#### **2. GESTIÓN DE SOLICITUDES DE EMS Y SERVICIOS PROACTIVOS RECURRENTE**

El Cliente puede solicitar EMS al contratar a SAP para que brinde EMS mediante un plan de servicio proactivo recurrente y/o mediante una Solicitud de EMS, conforme a la descripción en el presente.

a. Plan de Servicio Proactivo Recurrente. Para que SAP brinde EMS como un servicio proactivo recurrente, el Cliente y SAP acordarán un plan de servicio definido previamente, en el que se indicarán tareas, esfuerzos y frecuencia de ejecución. SAP ejecutará el plan de servicio específico que acordó con el Cliente y brindará EMS al Cliente sin que este lo solicite mediante una Solicitud de EMS o de otra manera. Las horas de EMS utilizadas para servicios proactivos se informarán según se define en la Sección 4 a continuación.

Los Servicios Proactivos Recurrentes pueden incluir, entre otros, actividades de supervisión repetitivas no incluidas en los Servicios Estándar de HEC (Gestión Proactiva de Eventos: Alertas de supervisión, categorización de alertas conforme a la importancia y creación de Tickets de Incidentes para alertas críticas, toma de medidas correctivas procesando los Tickets de Incidentes, ajuste proactivo al parámetro relevante para evitar más problemas, documentación basada en Tickets y, si es necesario, solicitud de participación de Soporte del Producto).

b. Solicitudes de EMS. El Cliente debe realizar todas las demás solicitudes de EMS (o el Equipo de Servicio de SAP en representación del Cliente mediante una Solicitud de EMS). El Cliente usará la Plataforma de Solicitud de Servicio de SAP para enviar las Solicitudes de EMS a SAP. Una Solicitud se puede clasificar como Incidente, Solicitud de Modificación o Solicitud de Servicio. Todas las Solicitudes de EMS debe enviarlas (i) un Usuario Clave (ii) con un nivel de prioridad designado. El Cliente es responsable de instalar, operar y realizar el mantenimiento en su infraestructura de creación de tickets, tal como se describe en la sección “Responsabilidades adicionales del Cliente, incluidas las Obligaciones de Colaboración y Cooperación” a continuación. SAP no es responsable de garantizar que la réplica de Tickets a SAP desde la infraestructura de creación de tickets del Cliente funcione correctamente.

b1. Solicitudes de Servicio EMS: Para las Solicitudes de EMS clasificadas como “Solicitudes de Servicios” que no estén incluidas en los Servicios Estándar de HEC, SAP prestará Servicios definidos previamente según la Documentación de Roles y Responsabilidades de HEC (“Servicios Gestionados Mejorados [‘EMS’] de HEC”). Todas las Solicitudes de Servicio EMS deben enviarse solamente con un nivel de prioridad Medio designado. SAP EMS aceptará Tickets de Usuarios Clave según los niveles de servicio definidos en la Sección 3 a continuación; implementará Solicitudes de Servicios, Solicitudes de Operaciones Continuas y Modificaciones Estándar acordadas, y brindará documentación basada en Tickets.

b2. Incidentes EMS: Para las Solicitudes de EMS clasificadas como “Incidente” que no estén incluidas en los Servicios Estándar de HEC definidos en la Documentación, SAP resolverá los incidentes

técnicos/no funcionales. SAP EMS aceptará Tickets de Usuarios Clave según los niveles de servicio definidos en la Sección 3 a continuación, y analizará y resolverá Incidentes según dichos niveles de servicio. Cualquier resolución de problemas de la capa técnica que haya solicitado el Cliente y que no esté incluida en los Servicios Estándar de HEC se tratará como un servicio EMS.

b3. Solicitudes de Modificación de EMS: Para las Solicitudes de EMS clasificadas como "Solicitud de Modificación", SAP hará modificaciones a la configuración técnica del sistema que no estén incluidas en los Servicios Estándar de HEC. Todas las Solicitudes de Modificación de EMS deben enviarse con un nivel de prioridad Medio o Bajo designado. SAP EMS aceptará Tickets de Usuarios Clave según los niveles de servicio definidos en la Sección 3 a continuación, y analizará las Solicitudes de Modificación según dichos niveles de servicio. La validación del alcance se gestiona en colaboración entre el Gerente de Contratación de SAP y el Gerente de Contratación del Cliente, incluidas la planificación e implementación de Solicitudes de Modificación luego de la aprobación de los Clientes, ya sea como parte del servicio EMS o en virtud de una Solicitud de Modificación del Formulario de Pedido.

SAP brinda todos los Servicios EMS de manera remota.

### 3. NIVELES DE SERVICIO: EMS (Horas de Servicio); Tiempo de Reacción Inicial para las Solicitudes de EMS

#### 3.1. EMS: Horas de Servicio

Centro de Servicios	Inglés: las 24 horas del día, los 7 días de la semana Japonés: de lunes a viernes, de 9 a 18, hora estándar de Japón (UTC +9)
Prestación de Servicios	Sistemas con PRD: Inglés: las 24 horas del día, los 7 días de la semana  Sistemas con NO PRD: Inglés: de 8 a 18, Hora Local todos los Días Laborales

#### 3.2. Tiempo de Reacción Inicial de EMS ("EMS IRT")

Prioridad de Tickets de EMS	Nivel de Servicio: Tiempo de Reacción Inicial (en función de las horas de Prestación de Servicios definidas en la Sección 3.1 anterior)
Prioridad Muy Alta (solo aplicable para PRD)	20 minutos
Prioridad Alta	2 horas
Prioridad Media	4 horas
Prioridad Baja	1 Día Laboral, Hora Local

La Prioridad Muy Alta y la Prioridad Alta de Tickets de EMS se reservan solo para Incidentes EMS.

El EMS IRT para Solicitudes de Servicio es de 4 horas durante las Horas de Servicio para la Prestación de Servicios.

El EMS IRT solo se medirá para las Solicitudes de EMS creadas mediante la Plataforma de Solicitud de Servicio de SAP, o para Tickets que haya creado SAP en la infraestructura de soporte de SAP en

representación del Cliente. Los IRT no se aplican a Solicitudes de EMS o Tickets que se hayan creado de otra manera.

#### **4. INFORME DE SERVICIO EMS**

SAP creará un informe mensual que brinde al Cliente información sobre las actividades de EMS proporcionadas el mes anterior. Se ofrecerá, a pedido, un documento PDF para los últimos doce (12) períodos de informe previos. El informe de servicio EMS incluirá la siguiente información para el período de informe respectivo:

- Cantidad total de horas de EMS utilizadas, Horas Prorrogadas de EMS
- Lista de Tickets recibidos, incluido el desglose según la categoría de servicio y la prioridad
- Horas totales para Tickets procesados por mes

Además, existe un panel de informe de Tickets en tiempo real disponible en línea, con información detallada sobre Tickets de EMS.

#### **5. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE, INCLUIDAS LAS OBLIGACIONES DE COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN**

Además de las responsabilidades del Cliente definidas en el Suplemento de HEC, se aplican las siguientes responsabilidades del Cliente para la prestación de EMS:

- a) A excepción del EMS ofrecido en virtud de un plan de servicio proactivo recurrente, se brindará EMS únicamente después de que se haya emitido una Solicitud de EMS a SAP donde se detalle la solicitud en la Plataforma de Solicitud de Servicio de SAP.
- b) El Cliente es responsable de garantizar que las partes de soporte del producto no pertenecientes a SAP cooperen razonablemente en la recepción y el tratamiento oportunos de consultas y Tickets que haya reenviado SAP.
- c) El Cliente es responsable de todos los datos almacenados en los sistemas.
- d) El Cliente proporciona a SAP, para las auditorías semestrales, un usuario con todas las autorizaciones necesarias de forma gratuita. Esto es requerido para todos los sistemas en los que SAP tiene la responsabilidad de gestionar el transporte (gestionando la implementación técnica de modificaciones de los sistemas DEV a los sistemas PRD). El Cliente también confirma que su gestión de transporte puede verificar los propósitos de auditoría y que la información también está disponible para los auditores respectivos. Esto solamente se aplica si durante la fase de configuración se acuerda que SAP será responsable de los transportes a PRD.
- e) Si el Cliente no cumple con estas obligaciones de colaboración y cooperación, o cumple parcialmente con ellas, o no cumple con ellas de la manera adecuada, SAP puede solicitar ajustes del programa y/o cobrar tarifas adicionales para tratar el aumento en los costos de SAP como resultado del incumplimiento del Cliente.
- f) El Cliente es responsable de las adaptaciones o extensiones de la solución, por ejemplo, de las ocasionadas por los requisitos o las estructuras cambiantes del Cliente (Gestión de Modificaciones de la Organización).
- g) La prestación de EMS por parte de SAP está sujeta a que el Cliente cumpla con sus responsabilidades, que se describen en el Acuerdo y la Documentación de Roles y Responsabilidades de HEC. El Cliente acuerda cumplir de inmediato con dichas responsabilidades y proporcionar los empleados y recursos necesarios para las fases del proyecto en cantidad suficiente.

## 6. DEFINICIONES

**Día Laboral:** Cualquier día de lunes a viernes, con la excepción de los feriados nacionales celebrados en la Ubicación Principal de Acceso del Cliente.

**Proceso de Gestión de Modificaciones:** Un proceso que define el procedimiento mediante el cual una modificación de la configuración técnica del sistema se autoriza, planifica e implementa en los sistemas admitidos. Todas las modificaciones de los sistemas admitidos que no sean el resultado de un Incidente o Problema, o que no se consideren Modificaciones Estándar, son Solicitudes de Modificación. La Gestión de Modificaciones no incluye solo el procedimiento de implementación, sino también el proceso holístico desde los requisitos hasta la implementación. Las modificaciones se clasifican según su impacto potencial en el sistema productivo (Modificación Regular y Modificación de Emergencia). En función del impacto potencial, se requiere un determinado nivel de aprobación del Cliente.

**Operaciones Continuas:** La categoría de Solicitud "Operaciones Continuas" está destinada a todos los Tickets que incluyen algún tipo de soporte continuo para un período más extenso. Como regla, estos serán Tickets periódicos/recurrentes. Pueden utilizarse para registrar Servicios Proactivos Recurrentes (excepto supervisión) en función del contrato del Cliente o acuerdos separados, y tareas menores de mantenimiento continuas a pedido del Cliente si el Cliente no desea crear un Ticket separado para cada tarea. Las Solicitudes de Operaciones Continuas se procesan de acuerdo con el Proceso de Cumplimiento de Solicitudes.

**Solicitud de EMS:** Una solicitud de Servicios Gestionados Mejorados según se describe en la Sección 2b anterior. Todas las Solicitudes de EMS se procesan mediante el SAP Process Management Control Framework, por medio de la Plataforma de Solicitud de Servicio de SAP.

**Incidente:** Una interrupción no planificada de una función técnica de los sistemas admitidos. Las Solicitudes de Incidentes se procesan de acuerdo con el Proceso de Gestión de Incidentes.

**Proceso de Gestión de Incidentes:** El procedimiento utilizado para restaurar el proceso de negocio. Un Incidente se puede resolver mediante una solución alternativa o la eliminación de la causa raíz (el Problema). Una vez resuelto el Incidente, puede ser necesario encontrar la causa raíz (el Problema) del Incidente. Si esta es identificada, se debe buscar y presentar al Cliente un enfoque sobre cómo evitar que se vuelva a producir el Problema.

**Tiempo de Reacción Inicial:** El tiempo que transcurre entre la recepción de un Ticket de EMS (marca de tiempo del estado de Ticket "abierto") y la primera medida que toma el personal de SAP (marca de tiempo del estado de Ticket "en proceso") para responder a una Solicitud de EMS.

**Usuario Clave:** La persona de contacto designada por el Cliente que es responsable de un proceso de negocio especial y tiene conocimiento de los productos/servicios de SAP. El Usuario Clave tiene autorización para iniciar Solicitudes de EMS y brindar aprobaciones según el SAP Process Management Control Framework.

**Hora Local:** La zona horaria en la Ubicación Principal de Acceso del Cliente.

**Solicitud:** Una pregunta o una tarea que se envían a EMS mediante un Ticket. Una Solicitud se puede clasificar como Incidente, Solicitud de Modificación o Solicitud de Servicio.

**Solicitud de Modificación:** La solicitud y descripción de una modificación deseada de un proceso de negocio en los sistemas admitidos. Las Solicitudes de Modificación se procesan de acuerdo con el Proceso de Gestión de Modificaciones.

**Proceso de Cumplimiento de Solicitudes:** Es el proceso de Solicitud de Servicio que se utiliza si la Solicitud de Servicio no reúne los requisitos previos de otro proceso de EMS predefinido (Gestión de Eventos, Gestión de Incidentes o Gestión de Modificaciones). Estas Solicitudes de Servicio se

clasificarán, a su vez, en una de las siguientes categorías: Modificación Estándar, Solicitud de Operaciones Continuas u otra Solicitud de Servicio.

**Plataforma de Solicitud de Servicio de SAP:** Un portal proporcionado por SAP donde el Cliente puede ingresar Solicitudes de EMS. Esta puede ser el SAP Support Portal (<https://support.sap.com/home.html>) o un Portal exclusivo para Solicitudes de EMS.

**Centro de Servicios:** Una función centralizada que presta servicios al punto de entrada único de todas las Solicitudes y Tickets de EMS. El Centro de Servicios gestiona los Tickets en conformidad con el proceso del Centro de Servicios que se describe a continuación:

- Aceptación/Rechazo de Tickets (control de contratos, SLA, Usuarios Clave)
- Supervisión de tickets (consulte el SLA)
- Despacho de tickets a consultores del *equipo central* de EMS

El proceso del Centro de Servicios describe el flujo de trabajo y las tareas de la función del Centro de Servicios, que incluye:

- Recepción de solicitudes/tickets,
- Supervisión de Tickets,
- Despacho de Tickets e informes.

**Horas de Servicio:** Horas durante las que SAP brinda los Servicios Gestionados Mejorados definidos al Cliente.

**Solicitud de Servicio:** Una Solicitud de Servicio es cualquier Solicitud según se describe en la Sección 2.b1 anterior que no es una Solicitud de Modificación ni un Incidente. Las Solicitudes de Servicio se procesan de acuerdo con el Proceso de Cumplimiento de Solicitudes.

**Modificación Estándar:** Modificaciones de bajo impacto que están definidas y autorizadas previamente. Las Modificaciones Estándar se procesan de acuerdo con el Proceso de Cumplimiento de Solicitudes. Consulte también Solicitud de Servicios y Operaciones Continuas.

**Ticket:** La documentación electrónica de cualquier Solicitud que el Cliente dirige a SAP. A cada Ticket se le otorga un número en el momento en que se crea. El número del Ticket será la única referencia a la solicitud del Cliente.