



**Grupo  
Energía  
Bogotá**

**Servicios de soporte funcional nivel 1.5,  
soporte y mantenimiento de los aplicativos  
SAP, para la EMPRESA y sus filiales**

Apéndice N°1A Particularidades Técnicas

**GRUPO ENERGÍA BOGOTÁ**

**Julio - 2024**

## Tabla de contenido

<b>TABLA DE CONTENIDO</b> .....	<b>2</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
1.1 BENEFICIOS ADQUIRIDOS CON EL SOPORTE Y NUEVOS PROYECTOS EN SAP S/4 HANA .....	3
<b>2. OBJETIVOS DEL PRESENTE SERVICIO</b> .....	<b>3</b>
2.1 OBJETIVOS GENERALES SERVICIOS DE SOPORTE FUNCIONAL NIVEL 1.5, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS APLICATIVOS SAP .....	3
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO .....	4
2.3 POLÍTICAS Y NORMATIVAS DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO.....	4
<b>3. ALCANCE</b> .....	<b>5</b>
3.1 ÁREAS DE SERVICIO .....	5
3.2 SOPORTE NIVEL 1.5.....	5
3.3 DEMANDA PLANIFICADA .....	5
3.3.1 MANTENIMIENTO CORRECTIVO.....	5
3.3.2 MANTENIMIENTO EVOLUTIVO .....	6
3.4 DEMANDA NO PLANIFICADA .....	6
3.4.1 SERVICIOS .....	6
3.4.2 INCIDENCIAS.....	6
3.5 PROYECTOS.....	7
3.6 PROCESOS INTEGRADOS DE GESTIÓN.....	7
<b>4. ALCANCE TÉCNICO ESPECÍFICO</b> .....	<b>7</b>
<b>5. ASPECTOS A CONSIDERAR</b> .....	<b>9</b>
<b>6. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS</b> .....	<b>10</b>
6.1 SOPORTE FUNCIONAL – MESA ESPECIALIZADA SAP .....	10
6.2 MANTENIMIENTO DE APLICACIONES .....	11
MANTENIMIENTO CORRECTIVO .....	11
MANTENIMIENTO EVOLUTIVO .....	13
6.3 PROYECTOS.....	16
6.4 PROCESOS INTEGRADOS DE GESTIÓN.....	17
6.5 GUARDIAS.....	17
<b>7. ENTREGABLES / REPORTES</b> .....	<b>18</b>

## 1. Introducción

El Grupo de Energía Bogotá (**LA EMPRESA**) actualmente presta servicios de soporte a 6 filiales y más de 2000 usuarios de SAP, sin embargo, en los últimos años ha adquirido y fusionado empresas locales como internacionales, requiriendo, entonces, integrarlas, para así pasar a prestar servicios sobre los 35 módulos de SAP de todas ellas.

Para ello se requirió la definición de un modelo integral, adaptado a los nuevos requerimientos y necesidades que el servicio y el negocio requieren.

### 1.1 Beneficios adquiridos con el soporte y nuevos proyectos en SAP S/4 Hana

Se han logrado los siguientes beneficios:

- Modelo de gobierno para un proceso de soporte y mantenimiento de aplicativos SAP para GEB y sus filiales
- Cambios, ajustes, parametrizaciones y nuevos desarrollos para dar cumplimiento a requerimientos regulatorios tanto de GEB como filiales
- Contar con una herramienta centralizada para la gestión de tickets.

Proyectos implementados:

- Proyecto de Abastecimiento estratégico (Tableros)
- Actualización con nuevas unidades de negocio (Elecnorte, Trasnova, Enlaza)
- Fusión TRECSA -EEBIS

## 2. Objetivos del presente servicio

### 2.1 Objetivos generales servicios de soporte funcional nivel 1.5, soporte y mantenimiento de los aplicativos SAP

**Mejorar la experiencia del soporte y mantenimiento:** Incorporar, adoptar y madurar procesos de gestión de incidentes y requerimientos para aplicaciones, con el fin de mejorar la eficiencia del servicio y lograr la satisfacción y confianza de las áreas de negocio.

**Tiempos de atención y solución:** Mejorar el tiempo de solución de incidentes y requerimientos con las primeras iteraciones, por medio del soporte funcional nivel 1.5.

**Soporte funcional de aplicaciones:** El soporte debe estar orientado a mejorar y optimizar los procesos de negocio, para lo cual debe priorizar funcionalidades estándar y solo aplicar funciones Z cuando el estándar no lo soporte.

**Reducción de costos:** Optimizar los costos operativos para el soporte y mantenimiento de las aplicaciones, módulos e interfases.

**Flexibilidad:** Contrato flexible para poder crecer o decrecer en sus servicios base. Poder ejecutar proyectos o requerimientos especiales solicitados por el negocio.

## 2.2 Objetivos específicos del servicio de soporte y mantenimiento

La especificación del servicio posee los siguientes objetivos:

- Definir / Ajustar políticas y normativas generales referentes al servicio.
- Definir/Actualizar la documentación del sistema y sus soluciones.
- Definir / Ajustar el alcance de los servicios específicos que brindará el servicio.
- Definir / Ajustar los roles y responsabilidades del servicio.
- Definir / Ajustar interfaces formales de comunicación del servicio.
- Establecer un enfoque integral de calidad y mejora continua en la gestión y prestación del servicio mediante procedimientos claramente definidos.
- Recomendar las mejores prácticas para la implementación de las soluciones a los requerimientos y proyectos

## 2.3 Políticas y normativas del soporte y mantenimiento

- Es importante destacar que para lograr el éxito del servicio se requiere la estrecha colaboración entre todas las áreas de la organización, sus mesas de servicios, el proveedor asignado para la operación del servicio, así como la asunción por todas las partes de determinadas responsabilidades y obligaciones según sus roles y responsabilidades.
- Con el fin de garantizar el correcto funcionamiento del servicio es necesario operar cumpliendo los acuerdos de niveles de servicios definidos o seleccionados para el servicio.
- El servicio se deberá apoyar sobre los productos tecnológicos definidos como estándar por **LA EMPRESA** para la operación del servicio.
- Para la ejecución del servicio, se establece como responsable a la organización de determinar la oportunidad de la implementación en producción de los cambios a nivel de hardware / software / comunicaciones que se desarrollen, debiendo comunicar siempre con la suficiente antelación, de acuerdo con la magnitud del cambio, la fecha prevista para estas actividades.
- **LA EMPRESA** deberá comunicar siempre cualquier cambio en otras aplicaciones fuera del alcance del servicio, que pueda tener algún impacto en el funcionamiento de las aplicaciones soportadas.
- Para todos los sistemas, entornos y/o aplicaciones sobre los cuales el servicio y la práctica desarrolla su servicio, será responsabilidad de la organización definir los niveles de seguridad lógica que se manejen dentro del mismo (por ejemplo: acceso a usuarios y sus roles).
- Será responsabilidad **DEL CONTRATISTA** y su práctica cumplir los esquemas de seguridad que fije el grupo empresarial para la prestación del servicio y dicho esquema debe ser debidamente comunicado a todas las partes.
- En el caso que la organización decida incorporar nuevo software al alcance del servicio definido, se deberá analizar el impacto sobre el servicio y sus requerimientos.
- El servicio colaborará con la organización en las revisiones de calidad que se consideren necesarias realizar sobre el servicio con el fin de ajustar y mejorar continuamente sus prestaciones.
- La propiedad de las modificaciones realizadas sobre las plataformas por el servicio o el prestador del servicio y su práctica, como las nuevas aplicaciones desarrolladas y la documentación generada como consecuencia de la prestación del servicio será propiedad la organización, debiendo estar disponibles en cualquier oportunidad.
- La organización será responsable de facilitar que el servicio tenga acceso oportuno y directo a personal clave de la organización cuando fuera necesario.
- La realización de requerimientos evolutivos versus correctivos será definida por la organización, mediante su comité de aprobación de cambios, como también en la priorización de incidentes y requerimientos. El servicio podrá sugerir la priorización de temas que considere necesarios.

### 3. Alcance

#### 3.1 Áreas de servicio

A continuación, se detallan los servicios a ser provistos por proveedor, agrupados por áreas de servicio, tipos de servicio y líneas de servicio.

El servicio seleccionado se ejecutará a través de los siguientes tipos de servicios:

- Soporte funcional 1.5
- Demanda planificada
  - Desarrollo correctivo
  - Desarrollo evolutivo
- Demanda no planificada
  - Servicios
  - Incidencias
- Proyectos
- Procesos integrados de gestión
- Guardias
- Entregables

Para cada cambio que sea ejecutado por el servicio, será responsabilidad de LA EMPRESA, la ejecución de la prueba de usuario y la autorización de la puesta en producción, previa ejecución de pruebas unitarias documentadas en SOLMAN por parte del equipo de consultoría

#### 3.2 Soporte nivel 1.5

Proporcionar soporte funcional a los usuarios finales de las aplicaciones bajo el alcance del modelo y coordinar las actividades de seguridad para la asignación de permisos y roles sobre las aplicaciones y sus módulos.

Proveer de manera remota o presencial atención, soporte y resolución de incidentes y requerimientos alineados con los objetivos de cada una de las mesas de servicios de LA EMPRESA y sus filiales, pasando a los siguientes niveles de soporte los Tickets que no pueden ser resueltos en este nivel. El siguiente nivel en este caso es el Soporte Nivel 2.

#### 3.3 Demanda planificada

La demanda planificada es un conjunto de necesidades de ajuste de las aplicaciones bajo el alcance del servicio, donde la ejecución de las actividades y priorización se realizará de común acuerdo entre todas las partes.

##### 3.3.1 Mantenimiento correctivo

Es toda aquella actividad que está relacionada con correcciones en las aplicaciones y sus procesos en producción, que no agregan o modifican una funcionalidad y que no interrumpen la operación del proceso (Break and Fix). Comprende las actividades que permiten brindar soluciones a deficiencias del sistema que se originen como consecuencia de problemas preexistentes de diseño, implementación o esquema de operación de las aplicaciones, que requieran desarrollos o personalizaciones de código en la plataforma, sus procesos, configuraciones o interfaces.

### 3.3.2 Mantenimiento evolutivo

Es toda aquella actividad que, dentro de la versión actual de las aplicaciones y sus procesos, estén comprendidos dentro del alcance del servicio:

- a) Agregue, modifique o mejore funcionalidades menores o de performance
- b) Soporte a usuarios en análisis de temas o procesos mandatorios o regulatorios (nuevos o cambios a los procesos actuales).
- c) De soporte a cambios tecnológicos de las aplicaciones.

Contempla la ejecución de cambios menores a las aplicaciones administradas que signifiquen una mejora en su funcionalidad o en la performance. Quedan excluidos los cambios mayores catalogados como "Proyectos".

### 3.4 Demanda no planificada

La demanda no planificada es un conjunto de necesidades en las aplicaciones bajo el alcance del servicio que surgen como consecuencia de incidencias o demanda de servicios, como por ejemplo consultas de usuarios

#### 3.4.1 Servicios

La línea de servicios abarca la atención de solicitudes diversas tales como pedidos de información, tareas programadas, monitoreo de procesos funcionales, verificación de interfaces, procesos de integración con otros sistemas o aplicaciones con las que interactúa S4HANA, entre otras.

Los pedidos de información contemplan los servicios relativos a generar reportes especiales por única vez sobre datos de las aplicaciones y sus procesos que los usuarios no puedan resolver mediante las herramientas que brindan las propias aplicaciones.

#### 3.4.2 Incidencias

Los incidentes que se presentan sobre las aplicaciones o procesos representan actividades de soporte y mantenimiento correctivo no planificado.

Comprende la gestión y resolución de errores por mal funcionamiento que interrumpan la operatoria normal del usuario y/o generen información errónea y que no son el resultado de una incorrecta especificación.

Si del análisis surge que se requiere la intervención de otros grupos internos para la resolución de una incidencia, el grupo empresarial siempre debe facilitar el contacto con el grupo responsable.

Dentro de las incidencias se contemplan los siguientes escenarios:

- Fallas o errores causados por rutinas no exitosas (pases al sistema productivo)
- Fallas por errores de integración
- Fallas reportadas por DUMPs
- Fallas de la funcionalidad entregada y configurada.
- fallas propias del sistema, como por ejemplo del despliegue de una actualización del sistema o inconsistencias técnicas.

Así mismo no se consideran incidentes los siguientes escenarios:

- Errores generados por Datos Maestros

- Errores funcionales por falta de capacitación o no lectura de los errores estándar que arroja el sistema y que su resolución sean competencia del negocio.
- Errores por escenarios no contemplados
- Errores de infraestructura / BASIS (excepto temas de roles y perfiles)

### 3.5 Proyectos

Contempla la gestión y realización de cambios o nuevos desarrollos que, por su nivel de esfuerzo, fecha de implementación o habilidades requeridas, superen la capacidad de trabajo establecida para el servicio, y en tal caso requiera la asignación de recursos adicionales con iguales o distintos niveles de especialización.

Se considerarán Proyectos fuera del alcance base del servicio, a los cambios mayores en las aplicaciones que cumplan con más de una de las siguientes características y que no se definan como reportes:

- Requieren esfuerzos que superen 200 horas de recursos.
- Que afecten más de 2 módulos.
- Complejidad Alta
- Que impliquen integración con otros sistemas
- Las actividades relacionadas con la capacitación a usuarios finales fuera del período de implementación.
- El equipo de trabajo asignado a proyectos debe ser diferente al equipo que se encuentra atendiendo incidentes y requerimientos.
- Es necesario contar con un cronograma del proyecto

Una vez cumplido el filtro anterior, será definido si un requerimiento efectivamente es un proyecto mediante el comité de aprobación de cambios o la instancia que defina **LA EMPRESA**, así como su priorización.

Para la ejecución de los proyectos se debe utilizar la metodología avalada por el fabricante (i.e. Activate, ASAP, Híbrida)

### 3.6 Procesos integrados de gestión

Comprende las tareas desarrolladas por los responsables del servicio relacionadas con la organización y coordinación de los esfuerzos necesarios para responder a las expectativas del servicio y por el Service Delivery Manager (SDM) para cumplir con los objetivos comprometidos. Adicionalmente, el cumplimiento de todos los procesos y comités definidos para el servicio. Incluye los procesos de diseño, transición y operación del servicio.

## 4. Alcance Técnico específico

A continuación, se detalle los criterios con que se definen los servicios a prestar por el prestador, cada una de ellas significa un conjunto de operaciones orientadas hacia un mismo objetivo. Las líneas de servicio para cada tipo de servicio serán las detalladas a continuación:

Área de Servicio	Tipo de Servicio	Línea de Servicio
Soporte funcional	Mesa especializada SAP	Consultas
		Soporte a usuarios
		Capacitación a usuarios
		Permisos y roles
		Base de conocimiento / autogestión
Mantenimiento de aplicaciones	Mantenimiento correctivo (demanda no planificada)	Incidencias (break)
		Correcciones (fix)
		Pedidos de información no recurrente
		Proceso especial correctivo
		Proceso recurrente
		Información regulatoria, tributaria y de auditoría
		Análisis y revisión de interfaces
	Mantenimiento evolutivo (demanda planificada)	Pruebas (de volumen, regresión, unitarias, desempeño, resultados, integrales)
		Proceso especial evolutivo
		Mejoras menores a 200 horas
		Análisis de factibilidad
		Soporte a cambios tecnológicos
		Adecuaciones mandatarias
		Información regulatoria, tributaria y de auditoría
Absorción de aplicaciones		
Proyectos	Proyectos	Pruebas (de volumen, regresión, unitarias, desempeño, resultados)
		Proyectos (mayores de 200 horas*)
Procesos integrados de gestión	Coordinación y gestión	Gestión de la cuenta
		Diseño del servicio
		Transición del servicio
		Operación del servicio
Guardias		
Entregables		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de transición</li> <li>• Manual de operaciones (SOP)</li> <li>• Medición de SLA (Acuerdos de niveles de servicio)</li> <li>• Planificación</li> <li>• Gestión de la capacidad del servicio</li> </ul>

Área de Servicio	Tipo de Servicio	Línea de Servicio
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de SLA (ANS)</li> <li>• Requerimientos e incidentes pendientes (Backlog)</li> <li>• Documentos funcionales</li> <li>• Change Management</li> <li>• Knowledge Management</li> <li>• Quality Management</li> <li>• Service Management</li> <li>• Liberaciones (releases)</li> <li>• Análisis de Causa Raíz (RCA)</li> <li>• Facturación</li> <li>• Estatus deducciones por incumplimiento de SLA (Acuerdo de Niveles de Servicio)</li> <li>• Requerimientos</li> <li>• Incidentes</li> <li>• Problemas</li> <li>• Proyectos</li> <li>• Documento técnico de los desarrollos y parametrizaciones realizadas en los sistemas</li> </ul>

(\*) Ver características de proyectos en el numeral 3.5 Proyectos

## 5. Aspectos a Considerar

#	Descripción
5.1	La herramienta de ITSM a utilizar será propiedad de <b>LA EMPRESA</b> ) (excluyente).
5.2	Generar / Ajustar los Manuales de Procedimientos Estándar (SOP) de la operación para cada uno de los procesos del alcance, en un formato BPM (Business Process Management). Toda la información relacionada a las mismas (políticas, procesos, procedimientos, escalamiento, scripts, rutinas, etc.) deberá encontrarse en la herramienta ITSM de <b>LA EMPRESA</b> , siendo este el dueño del conocimiento generado.
5.3	<b>EI CONTRATISTA</b> debe considerar la atención a ambientes aplicativos Productivo y Ambientes Previos (Calidad y Desarrollo), indistintamente si los ambientes están On Premise o en la nube para todas las actividades bajo el alcance.
5.4	<b>EI CONTRATISTA</b> debe contar con las herramientas definidas por <b>LA EMPRESA</b> requeridas para la validación de agendas, gestión y participación de sesiones, grabaciones requeridas, entre otros para la gestión de requerimientos e incidentes.
5.5	<b>EL CONTRATISTA</b> a nivel de seguridad y Ciber seguridad de la información debe cumplir con los estipulado en el <i>GTI-MAN-005 Manual de Seguridad de la Información y Ciberseguridad para contratistas</i> .

## 6. Requerimientos técnicos

#	Descripción
<b>6.1 Soporte funcional – Mesa especializada SAP</b>	
6.1.1	<b>Clasificación:</b> Contempla el análisis requerido de las solicitudes de servicio que llegan a la mesa para ser gestionados, asegurando su correcta clasificación: requerimientos e incidentes, modulo, grupo resolutor, entre otros.
6.1.2	<b>Consultas:</b> contempla la respuesta a los usuarios respecto a características y uso de las aplicaciones administradas por el modelo de servicios.
6.1.3	<p><b>Soporte a usuarios:</b> Contempla los servicios relativos a gestionar y/o atender los incidentes y requerimientos recibidos por los responsables de sistemas y los escalados desde las diferentes mesas de servicio del grupo empresarial para atender los procesos de negocio sobre el portafolio de productos SAP</p> <p>Escalar, aquellos incidentes o requerimientos que requieran ajuste o cambio en reglas de negocio u operativas a los diferentes niveles del servicio o con proveedores terceros.</p> <p>Coordinación con la mesa de ayuda para mantener actualizados los incidentes y requerimientos relacionados con las actividades del alcance.</p> <p>Identificar los requerimientos e incidentes, tipificarlos y coordinar la solución conforme prioridad definida en el catálogo de servicios y definida por las filiales del grupo empresarial.</p>
6.1.4	<p><b>Capacitación a usuarios:</b> Comprende las actividades necesarias para entrenar a nuevos usuarios y/o reentrenar a los actuales en relación con la operación y funcionalidades de las aplicaciones administradas. Dentro de esta Línea no se incorporan las tareas de entrenamiento incluidas en el desarrollo de una Mejora o Proyecto.</p> <p>Abarca las siguientes tareas:</p> <p><u>Planificación/Estimación:</u> Comprende la elaboración del plan de entrenamiento que incluirá las actividades, auditorio, y tiempos necesarios.</p> <p><u>Preparación de Material:</u> Se realizarán instructivos de usuarios, de acuerdo a la complejidad de la operatoria o funcionalidad a explicar.</p> <p><u>Entrenamiento:</u> Abarca las tareas correspondientes al dictado del entrenamiento al área solicitante.</p>
6.1.5	<b>Permisos y roles:</b> Administrar los roles y perfiles siguiendo el modelo de seguridad en SAP establecido por el grupo empresarial. La generación de claves, administración de usuarios y gestión de la seguridad del <b>landscape</b> de los sistemas SAP, generación de claves de objetos, claves para usuarios desarrolladores, etc. Durante el servicio, bajo demanda y finalizado el contrato se deben suministrar las matrices de roles y perfiles actualizadas.
6.1.6	<b>Base de conocimiento / autogestión:</b> Contribuir con la actualización de casos en la base de conocimientos y portales de autogestión de cada una de las filiales del grupo empresarial.

#	Descripción
<b>6.2 Mantenimiento de aplicaciones</b>	
<b>Mantenimiento correctivo</b>	
6.2.1	<p>Administración de incidentes mayores o críticos:</p> <p>La gestión de incidentes mayores o críticos trabaja en conjunto con las incidencias, para facilitar la recuperación de la operación estándar del servicio tan rápido sea posible. Como parte de la gestión de incidentes mayores o críticos <b>EL CONTRATISTA</b> deberá:</p> <p>Abrir el war room (mediante la herramienta o mecanismo definido por <b>LA EMPRESA</b>)</p> <p>Enviar notificaciones de alertas</p> <p>Coordinar los equipos participantes</p> <p>Recabar información relevante del problema</p> <p>Realizar análisis</p> <p>Estimar y notificar tiempos de solución</p> <p>Implementar solución de raíz o alternativa</p> <p>Validar solución.</p>
6.2.2	<p><b>Correcciones:</b> Comprende las actividades que permiten brindar soluciones a fallas del sistema que se originen como consecuencia de problemas preexistentes de diseño, implementación o esquema de operación de la aplicación objeto del servicio en sus distintos componentes y que requieran desarrollos de código en la aplicación.</p> <p>Comprende las siguientes tareas:</p> <p>Análisis y construcción: Comprende todas las tareas de revisión del diseño funcional, diseño técnico, construcción y pruebas necesarias para que una modificación quede a disposición del responsable asignado por el grupo empresarial para su paso a prueba de usuario y posterior pasaje a producción.</p> <p><u>Será responsabilidad <b>LA EMPRESA</b> la ejecución de la prueba de usuario correspondiente para el cumplimiento de las fechas planificadas, en caso de que corresponda realizar dicha prueba, así como también es necesario contar con las pruebas de consultoría que certifique que la solución que corrige el problema subsana el escenario replicado en un ambiente de test</u></p> <p>Actualización de la documentación: Todos aquellos requerimientos resueltos por el modelo de servicios serán documentados de acuerdo con los documentos acordados entre las partes y dentro del alcance de las tareas previstas en este servicio.</p>
6.2.3	<p><b>Pedidos de información:</b> Contempla los servicios relativos a generar reportes por única vez sobre datos de las aplicaciones administradas, que los usuarios no puedan resolver mediante las herramientas que brinda el sistema.</p> <p>Los ítems que componen esta línea de servicio son los siguientes:</p> <p>Búsqueda de la información</p> <p>Realización y/o ejecución de consultas / reportes.</p>

#	Descripción
6.2.4	<p><b>Procesos especiales correctivos:</b> Contempla los servicios relativos a ejecutar procesos para:</p> <p>Correctivo: la modificación de datos erróneos que los usuarios no puedan resolver mediante las herramientas que brinda el sistema, o</p> <p>Evolutivo: cuando el mismo se encuentre asociado a la resolución de un requerimiento del área usuaria o una entidad externa (ej. modificación masiva de la condición de clientes), sobre las aplicaciones administradas, por única vez, que los usuarios no puedan resolver mediante las herramientas que brinda el sistema.</p> <p>Comprende las siguientes tareas:</p> <p>Análisis y construcción: Comprende todas las tareas de diseño funcional del proceso, diseño técnico, construcción y pruebas necesarias para que el mismo quede a disposición del responsable asignado por el grupo empresarial para su paso a prueba de usuario y posterior ejecución en el ambiente productivo.</p> <p><u>Será responsabilidad LA EMPRESA la ejecución de la prueba de usuario correspondiente para el cumplimiento de las fechas planificadas, en caso de que corresponda realizar dicha prueba; así como también contar con las pruebas de consultoría que certifique que la solución que corrige el problema subsana el escenario replicado en un ambiente de test.</u></p>
6.2.5	<p><b>Ejecución y Seguimiento:</b> Comprende la ejecución de las tareas de soporte al área de Producción del grupo empresarial que será la responsable de la ejecución de este.</p>
6.2.6	<p><b>Procesos recurrentes:</b> Contempla los servicios relativos para ejecutar tareas predefinidas con las áreas usuarias en forma planificada, que no puedan ser ejecutadas por éstas, con las herramientas que brinda el sistema:</p> <p>Comprende las siguientes tareas</p> <p>Ejecución Predefinida: Comprende las tareas de soporte al área de producción del grupo empresarial para la ejecución de los procesos definidos.</p>
6.2.7	<p><b>Análisis y revisión de interfaces:</b> Comprende todos los servicios necesarios para verificar el correcto funcionamiento de las interfaces y los módulos y aplicaciones que interactúan con la plataforma SAP.</p>
6.2.8	<p><b>Pruebas – protocolo de pruebas:</b></p> <p>Comprende las actividades necesarias para desarrollar los protocolos de prueba funcional, de sistemas, de rendimiento, de volumen, de estrés, y otros que sean requeridos, así como también los cronogramas para ser aprobados por <b>LA EMPRESA</b>.</p> <p>Deberá verificar el cumplimiento con las especificaciones y los requerimientos de prueba de <b>LA EMPRESA</b>.</p> <p>Determinar junto con los usuarios autorizados, los resultados deseados de los protocolos de prueba.</p> <p>Generar toda la documentación de los protocolos de pruebas requeridos, incluyendo los paso a paso de los casos de prueba que incluya cada protocolo.</p> <p>Desarrollar un criterio de aceptación que defina el resultado de la prueba, a ser aprobado por <b>LA EMPRESA</b>.</p>

#	Descripción
	Generar protocolos de integración o ensamble a nivel funcional para ser probados entre las aplicaciones bajo el alcance del servicio.
6.2.9	<p>Pruebas Manuales / Unitarias:</p> <p><b>EI CONTRATISTA</b> deberá realizar la ejecución en conjunto con <b>LA EMPRESA</b> de todas las pruebas manuales que le asigne <b>LA EMPRESA</b> de los diferentes tipos de pruebas manuales posibles de realizar.</p> <p>Realizar la revisión de los resultados de las pruebas manuales a través de un recurso diferente al que realizó las pruebas.</p> <p>Realizar una revisión posterior a la implementación de los cambios y/o desarrollos y un análisis estadístico que muestre los resultados obtenidos.</p> <p>Verificar la aplicación de estándares, protocolos y lineamientos de seguridad, estáticos y dinámicos.</p> <p>Realizar la medición manual de performance para la ejecución de las pruebas manuales. Para esta actividad se diseñarán y ejecutarán manualmente protocolos específicos para evaluar los tiempos.</p> <p>Ejecutar los protocolos de integración o ensamble a nivel funcional entre las aplicaciones bajo el alcance del servicio.</p>
6.2.10	<p>Pruebas de regresión</p> <p>Contempla la creación de las pruebas de regresión, definición del alcance, creación de scripts de prueba base, creación de prueba base, realizar la prueba base con la versión base de la aplicación y verificar los resultados manualmente para determinar el resultado y aprobación.</p>
<b>Mantenimiento Evolutivo</b>	
6.2.11	<p><b>Procesos especiales evolutivo:</b> cuando el mismo se encuentre asociado a la resolución de un requerimiento del área usuaria o una entidad externa (ej. modificación masiva de la condición de clientes), sobre las aplicaciones administradas, por única vez, que los usuarios no puedan resolver mediante las herramientas que brinda el sistema.</p> <p>Comprende las siguientes tareas:</p> <p>Análisis y construcción: Comprende todas las tareas de diseño funcional del proceso, diseño técnico, construcción y pruebas necesarias para que el mismo quede a disposición del responsable asignado por el grupo empresarial para su paso a prueba de usuario y posterior ejecución en el ambiente productivo.</p> <p><u>Será responsabilidad de <b>LA EMPRESA</b> la ejecución de la prueba de usuario e integrales correspondientes para el cumplimiento de las fechas planificadas, en caso de que corresponda realizar dichas pruebas.</u></p> <p>Ejecución y Seguimiento: Comprende la ejecución de las tareas de soporte al área de Producción del grupo empresarial que será la responsable de la ejecución de este.</p>
6.2.12	<p><b>Mejoras:</b> Contempla la gestión y desarrollo de modificaciones a las aplicaciones administradas que signifiquen una mejora / cambio en su funcionalidad y/o</p>

#	Descripción
	<p>performances. Quedan excluidos los cambios catalogados dentro de la especificación de la línea de servicio "Proyectos".</p> <p>Comprende las siguientes tareas:</p> <p>Desarrollo de Mejoras: Comprende todas las tareas de diseño funcional, diseño técnico, construcción, pruebas de producto de los requerimientos evolutivos no catalogados como proyectos, necesarias para que una modificación quede a disposición del responsable asignado por el grupo empresarial para su paso a prueba de usuario y posterior pasaje a producción.</p> <p><u>Será responsabilidad LA EMPRESA, la ejecución de la prueba de Usuario y la autorización de la puesta en producción;</u> así como también contar con las pruebas de consultoría que certifique que la solución que corrige el problema subsana el escenario replicado en un ambiente de test</p> <p>Actualización de la documentación: Todos aquellos requerimientos resueltos el modelo serán documentados de acuerdo con los documentos acordados entre las partes y dentro del alcance de las tareas previstas en el servicio.</p> <p>Las mejoras deben incluir escenarios de negocios nuevos que deben ser implementados y que pueden necesitar desarrollos y parametrizaciones</p>
6.2.13	<p><b>Análisis de factibilidad:</b> Contempla los servicios de análisis de factibilidad relativos a cambios funcionales y/o técnicos en los sistemas administrados. Comprende las tareas relacionadas con el análisis de los requerimientos no confirmados para su construcción y el estudio de factibilidad sobre las distintas alternativas. Se evaluará la magnitud, alcance del cambio, y de ser necesario se coordinará la participación de otro grupo de resolución.</p>
6.2.14	<p><b>Soporte a cambios tecnológicos:</b> Contempla las tareas referidas a permitir la continuidad de la operación de las aplicaciones administradas a partir de cambios producidos en el entorno tecnológico en el cual se utiliza la aplicación. Los cambios pueden estar asociados a la plataforma técnica de hardware y software de la aplicación o a las interfaces electrónicas con otros aplicativos. Quedan excluidos los cambios catalogados dentro de la especificación de la línea de servicio "Proyectos".</p> <p>Comprende las siguientes tareas:</p> <p>Desarrollo de Requerimientos: Comprende todas las tareas de diseño funcional, diseño técnico, construcción, pruebas de producto, necesarias para que la aplicación quede a disposición del responsable asignado por el grupo empresarial para su paso a prueba de usuario y posterior pasaje a producción.</p> <p><u>Será responsabilidad LA EMPRESA, la ejecución de la prueba de usuario y la autorización de la puesta en producción.</u></p> <p>Actualización de la documentación: Todos aquellos requerimientos resueltos por el modelo serán documentados de acuerdo con los documentos acordados entre las partes y dentro del alcance de las tareas previstas en este servicio.</p>
6.2.15	<p><b>Adecuaciones mandatorias</b> (Contables / Legales / Impositivas / Regulatorias): Contempla las tareas referidas al desarrollo de modificaciones generadas a partir de cambios contables, legales, de auditoría, impositivos o regulatorios, producidos en el entorno en el cual se utiliza la aplicación. Quedan excluidos los cambios catalogados dentro de la especificación de la línea de servicio "Proyectos".</p> <p><u>El contratista debe asegurar tener actualizados los constantes cambios generados por temas mandatorias (Contables / Legales / Impositivas / Regulatorias) que</u></p>

#	Descripción
	<p><u><i>apliquen a GEB y sus Filiales de los procesos soportados en los sistemas SAP que apoyan la operación.</i></u></p> <p>Comprende las siguientes tareas:</p> <p>Desarrollo de Adecuaciones: Comprende todas las tareas de diseño funcional, diseño técnico, construcción, pruebas de producto necesarias para que una modificación quede a disposición del responsable asignado por el grupo empresarial para su paso a prueba de usuario y posterior pasaje a producción.</p> <p><u><i>Será responsabilidad LA EMPRESA, la ejecución de la prueba de usuario y la autorización de la puesta en producción.</i></u></p> <p>Actualización de la documentación: Todos aquellos requerimientos resueltos por el modelo serán documentados de acuerdo con los documentos acordados entre las partes y dentro del alcance de las tareas previstas en este servicio.</p>
6.2.16	<p><b>Absorción de aplicaciones:</b> Comprende las tareas necesarias para transferir al modelo o centro de servicios compartido, el conocimiento para el mantenimiento, soporte u operación de nuevas aplicaciones.</p> <p>Comprende las siguientes tareas:</p> <p>Levantamiento: Se deberá completar un checklist de pase a mantenimiento, con el objetivo de identificar los recursos y los tiempos necesarios para la transferencia de responsabilidad. El grupo empresarial proveerá la información necesaria respecto de tecnología, procesos y personas.</p> <p>Planificación: Se deberá elaborar un Plan de Transferencia para cada uno de los sistemas a transferir, que contemple todas las tareas requeridas para la absorción. También deberá definir claramente las fechas acordadas para la transición de responsabilidad, de ser posible con algún grado de soporte decreciente.</p> <p>Transferencia: Comprende la ejecución de las tareas identificadas en el plan elaborado previamente.</p>
6.2.17	<p><b>Pruebas – protocolo de pruebas:</b></p> <p>Comprende las actividades necesarias para desarrollar los protocolos de prueba funcional, de sistemas, de rendimiento, de volumen, de estrés, y otros que sean requeridos, así como también los cronogramas para ser aprobados por <b>LA EMPRESA</b>.</p> <p>Deberá verificar el cumplimiento con las especificaciones y los requerimientos de prueba de <b>LA EMPRESA</b>.</p> <p>Determinar junto con los usuarios autorizados, los resultados deseados de los protocolos de prueba.</p> <p>Generar toda la documentación de los protocolos de pruebas requeridos, incluyendo los paso a paso de los casos de prueba que incluya cada protocolo.</p> <p>Desarrollar un criterio de aceptación que defina el resultado de la prueba, a ser aprobado por <b>LA EMPRESA</b>.</p> <p>Generar protocolos de integración o ensamble a nivel funcional para ser probados entre las aplicaciones bajo el alcance del servicio.</p>

#	Descripción
6.2.18	<p>Pruebas Manuales / Unitarias:</p> <p>El <b>CONTRATISTA</b> deberá realizar la ejecución de todas las pruebas manuales que le asigne <b>LA EMPRESA</b> de los diferentes tipos de pruebas manuales posibles de realizar.</p> <p>Realizar la revisión de los resultados de las pruebas manuales a través de un recurso diferente al que realizó las pruebas.</p> <p>Realizar una revisión posterior a la implementación de los cambios y/o desarrollos y un análisis estadístico que muestre los resultados obtenidos.</p> <p>Verificar la aplicación de estándares, protocolos y lineamientos de seguridad, estáticos y dinámicos.</p> <p>Realizar la medición manual de performance para la ejecución de las pruebas manuales. Para esta actividad se diseñarán y ejecutarán manualmente protocolos específicos para evaluar los tiempos.</p> <p>Ejecutar los protocolos de integración o ensamble a nivel funcional entre las aplicaciones bajo el alcance del servicio.</p>
6.2.19	<p>Acompañamiento en pruebas Integrales</p> <p>El <b>CONTRATISTA</b> debe apoyar y dar recomendaciones a la definición de los escenarios de pruebas integrarles que están a cargo de la <b>EMPRESA</b>.</p> <p>El <b>CONTRATISTA</b> deberá acompañar el proceso de pruebas integrales, a cargo de <b>LA EMPRESA</b> y atender los incidentes que surjan en el proceso.</p>
6.2.20	<p>Pruebas de regresión</p> <p>Contempla la creación de las pruebas de regresión, definición del alcance, creación de scripts de prueba base, creación de prueba base, realizar la prueba base con la versión base de la aplicación y verificar los resultados manualmente para determinar el resultado y aprobación.</p>
<h3>6.3 Proyectos</h3>	
6.3.1	<p>Contempla la gestión y realización de cambios o nuevos desarrollos, que, por su nivel de esfuerzo, fecha de implementación o habilidades requeridas, superen la capacidad de trabajo establecida para el servicio, y en tal caso requiera la asignación de recursos adicionales con iguales o distintos niveles de especialización.</p> <p>Comprende todas las tareas de planificación, análisis, diseño, construcción, pruebas, conversión, y capacitaciones necesarias para llevar a cabo el proyecto de acuerdo al plan y objetivo definidos por el grupo empresarial.</p> <p>Se define como proyecto todas aquellas actividades que cumplan con alguna de las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requieren esfuerzos que superen 200 horas de recursos.</li> <li>• Que afecten más de 2 módulos.</li> <li>• Complejidad Alta</li> <li>• Que impliquen integración con otros sistemas</li> </ul>

#	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las actividades relacionadas con la capacitación a usuarios finales fuera del período de implementación.</li> </ul> <p>Una vez cumplido el filtro anterior, será definido si un requerimiento efectivamente es un proyecto mediante el comité de aprobación de cambios o la instancia que defina LA EMPRESA, así como su priorización.</p>
<b>6.4 Procesos integrados de gestión</b>	
	<p><b>Gestión de la cuenta</b></p> <p>Contempla todas aquellas tareas relacionadas con la planificación, seguimiento, control, evaluación y comunicación del estado del servicio. Comprende también las siguientes tareas:</p> <p>6.4.1 Gestión de la relación con el grupo empresarial</p> <p>Gestión de modificaciones al alcance base del modelo de servicios y sus aplicaciones</p> <p>Planificación anual del servicio</p> <p>Generación y distribución de informes de gestión</p>
6.4.2	<p><b>Diseño del servicio</b></p> <p>Contempla los procesos de administración del catálogo de servicios, niveles de servicios y gestión de proveedores.</p>
6.4.3	<p><b>Transición del servicio</b></p> <p>Contempla los procesos de gestión de cambios (evolutivos y correctivos) gestión de activos (usuarios, accesos, licencias - del landscape del sistema SAP), gestión de configuraciones (evolutivos y correctivos) y gestión del conocimiento.</p>
6.4.4	<p><b>Operación del servicio</b></p> <p>Contempla los procesos de gestión de la satisfacción (CSAT), gestión de activos (usuarios, accesos, licencias - del landscape del sistema SAP), gestión de incidentes, gestión de la demanda, gestión requerimientos y entregas y Liberaciones.</p>
<b>6.5 Guardias</b>	
6.5.1	<p>El alcance del servicio de guardia comprende exclusivamente las tareas de resolución de Incidencias de prioridad Crítica / Alta para las aplicaciones SAP que soportan procesos críticos de negocio (a definir).</p> <p>Quedan fuera de responsabilidad del servicio o servicio los problemas originados por cualquier elemento fuera del alcance de este.</p> <p>La guardia estará disponible según el siguiente detalle:</p> <p>Días hábiles entre las 19:00 hs. y las 7:00 hs.</p>

#	Descripción
	<p>Sábados, domingos y feriados: entre las 00:00 y las 24:00 hs</p> <p>Se provisionan horas fijas de guardia activa por mes, que se deben rendir de manera mensual según los grupos de filiales. Se recomienda ajustar la provisión cada 3 meses, constatando las horas incurridas versus las horas provisionadas y ejecutadas.</p> <p><u>Premisas</u></p> <p>La matriz de escalamiento debe estar actualizada y validada, de manera accesible para todos los que forman parte de la guardia y los operadores nocturnos.</p> <p>La última versión de los procesos en ejecución debe estar disponibles y serán el material de soporte para el servicio de guardia.</p> <p>El personal de guardia podrá conectarse al sistema y a los entornos que necesite para atender a las guardias contando con un token o metodología de conexión que el grupo establezca pero que permita identificar al usuario que está trabajando para cumplir todas las normas de seguridad de la información y las políticas de GRC definidas.</p> <p>Proveer número de contacto por filial para la activación de un incidente crítico.</p>

## 7. Entregables / Reportes

Este documento describe los reportes a ser entregados por **EL CONTRATISTA** seleccionado en el contexto de las actividades bajo su responsabilidad. A partir de la fecha de inicio de la operación, **el CONTRATISTA** proporcionará a **LA EMPRESA** (en un formulario y tiempo acordados con **LA EMPRESA**) como parte de los informes regulares del **CONTRATISTA**, un conjunto de informes para verificar el desempeño del **CONTRATISTA** y el cumplimiento de los requisitos establecidos en el contrato. Todos estos reportes deberán estar disponibles en la fecha indicada (frecuencia) en la herramienta definida por **LA EMPRESA**. Específicamente, **el CONTRATISTA**:

- Entregará todos los informes de acuerdo con el formato, contenido y frecuencia indicados por **LA EMPRESA**, incluidas las especificaciones identificadas o según lo acordado durante el período de transición.
- Modificará el formato, el contenido y la frecuencia de cualquier informe solicitado por **LA EMPRESA** durante el contrato.
- Otros a ser definidos entre las partes

Reporte	Detalle	Frecuencia
7.1 Plan de transición	Presentar un plan de transición detallado con las actividades, responsables, hitos y tiempos necesarios para tomar la operación del servicio de soporte y mantenimiento, teniendo en cuenta cada uno de los aplicativos del alcance.	Única vez al inicio de la transición

Reporte	Detalle	Frecuencia
7.2 Manual de Operaciones (SOP)	<p>El objetivo y el alcance de los Manuales de Operación es documentar las políticas, los procedimientos y la información operativa relacionada con los servicios y otras funciones claves para la operación del nuevo servicio que incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Roles y responsabilidades</li> <li>• Descripción organizacional</li> <li>• Procedimientos operativos críticos</li> <li>• Procedimientos y protocolos para las interacciones entre los proveedores, incluidas las comunicaciones de rutina, los escalamientos y la gestión de incidentes</li> <li>• Los acuerdos de nivel de operación (OLA)</li> <li>• Desarrollo de las matrices de responsabilidad (matriz RACI)</li> <li>• Procesos y procedimientos ITSM</li> <li>• Administración y gestión de herramientas para el soporte de la operación</li> <li>• Gestión de reportes</li> <li>• Proceso de mejora continua</li> </ul> <p>Información adicional relevante para la operación.</p> <p>Para este entregable se debe revisar, ajustar y entregar el manual de operaciones actual con las recomendaciones y ajustes requeridos, teniendo en cuenta las buenas prácticas y las mejoras que haya a lugar para una adecuada prestación del servicio.</p>	<p>Versión 1 siete (7) días antes de la toma de la operación.</p> <p>Versión 2 Dos (2) meses después de la toma de la operación</p> <p>Versión final meses (4) meses después de la toma de operación.</p>
7.3 Medición de ANS (Acuerdos de niveles de servicio)	<p>Desarrollar, completar y proporcionar una lista con los métodos de medición de los Niveles de Servicio (ANS) que se usarán para medir e informar el desempeño de los servicios a un nivel de detalle suficiente con el fin de garantizar su correcta comprensión y que se podrían medir en los tiempos estimados.</p>	<p>Única vez al finalizar la transición</p>
7.4 Plan de transición de personal clave	<p>Plan con las actividades necesarias para la integración del personal clave al nuevo servicio.</p>	<p>Única vez al inicio de la transición</p>

Reporte	Detalle	Frecuencia
	<p>El alcance del plan debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades y responsabilidades para con el personal clave a transicional</li> <li>• Perfiles del personal clave</li> <li>• Lista de actividades del personal clave</li> </ul> <p>Actividades de mitigación de riesgos para garantizar la continuidad operativa de las actividades desempeñadas por el personal clave</p>	
7.5 Planificación	<p>Informe mensual que contenga:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estimación de tiempos de desarrollos evolutivos por requerimiento</li> <li>2. Estimación de tiempos de desarrollos correctivos por requerimiento</li> <li>3. Estimación de tiempos de proyectos por requerimiento</li> <li>4. Requerimientos necesarios para su ejecución.</li> </ol> <p>Informar las fechas estimadas de implementación de los requerimientos que hayan sido priorizados.</p>	Mensual
7.6 Gestión de la capacidad del servicio	<p>El objetivo de dicho documento es presentar un informe mensual de desempeño del servicio que contiene la siguiente información mínimamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Resumen mensual con información relevante de la gestión del servicio</li> <li>- Avance de requerimientos: Informar el estado de los requerimientos e incidentes, problemas resueltos y cuestiones a resolver</li> <li>- Control de horas <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Total, y detalle de horas invertidas evolutivas</li> <li>▪ Total, y detalle de horas invertidas correctivas</li> <li>▪ Total, y detalle de horas por perfil para diseño</li> <li>▪ Total, y detalle de horas invertidas en pruebas</li> </ul> </li> </ul>	Mensual

Reporte	Detalle	Frecuencia
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Total, de horas en coordinación y gestión</li> <li>▪ Total, de horas invertidas vs planificadas</li> <li>▪ Total, de horas invertidas vs total de horas disponibles</li> </ul> Medición de métricas vs. equipo asignado para la atención de la demanda por módulo y filial.	
7.7 Informe de acuerdos de niveles de servicio (ANS)	presentar un informe mensual del resultado de los ANS (acuerdos de nivel de servicio) obtenidos, con su justificación, para aprobación de las empresas.	Mensual
7.8 Requerimientos e incidentes pendientes (Backlog)	Informar los requerimientos e incidentes recibidos pendientes de resolución y para su priorización.	Semanal y Mensual
7.9 Documentos funcionales	El objetivo de los documentos funcionales es generar o actualizar la documentación de todos aquellos requerimientos resueltos de acuerdo con los documentos y formatos establecidos por las empresas y dentro del alcance de las tareas previstas en este servicio, incluyendo las etapas de pruebas unitarias.	Bajo requerimientos Evolutivos / Correctivos / Proyectos
7.10 Change Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de solicitudes de cambio (último mes).</li> <li>- Cantidad de cambios urgentes.</li> <li>- Cantidad de cambios ejecutados.</li> <li>- Cantidad de cambios no autorizados.</li> <li>- Cambios que impactaron el servicio.</li> <li>- Cambios que generaron incidentes.</li> <li>- Análisis de tendencias</li> </ul>	Semanal y Mensual
7.11 Knowledge Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estadísticas de utilización.</li> <li>- Artículos disponibles, removidos y agregados.</li> <li>- Artículos en desarrollo.</li> </ul>	Mensual
7.12 Quality Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resultados del análisis por agente o técnico.</li> <li>- Actividades de mejora o seguimiento realizadas.</li> <li>- Actividades de capacitación realizadas.</li> </ul>	Mensual

Reporte	Detalle	Frecuencia
	- Estadística/análisis de comportamiento de los procesos/paquetes ejecutados, los no ejecutados, errores.	
7.13 Service Management	- Logros, actividades en progreso, actividades planeadas. - Disponibilidad y rendimiento de los servicios y componentes. - Niveles del Servicio del periodo vs Niveles de Servicio acordados. - Hallazgos y recomendaciones por aplicación.	Mensual
7.14 Liberaciones (releases)	- Liberaciones totales implementadas. - Número de liberaciones fallidas. - Número de liberaciones reprogramadas. - Liberaciones que resultan en incidentes. - Total de liberaciones urgentes. - Porcentaje de precisión de las estimaciones de liberaciones. - Defectos detectados de los archivos de registro. - Número de correcciones devueltas a Desarrollo. - Errores reportados fijos.	Mensual
7.15 Análisis de Causa Raíz (RCA)	- Volumen y detalle de Problemas (incidentes repetitivos, críticos y altos) que deben ser analizados. - Detalle de los resultados de cada Análisis de causa raíz (RCA) realizado (debe incluir la naturaleza del incidente y cómo se planea prevenir o evitar incidentes futuros).	Semanal y Mensual
7.16 Facturación	Información de facturación detallada en línea para el acceso de <b>LA EMPRESA</b> en una base de datos que se presta para la búsqueda y la elaboración de informes ad hoc.	Mensual
7.17 Estatus de deducciones por incumplimiento de los Niveles de Servicio	Identificar las instancias en las que el proveedor no ha cumplido con los niveles de servicio y se le deben deducciones en la facturación de nivel de servicio a <b>LA EMPRESA</b> . Identifica la cantidad de la deducción adeudada.	Mensual
7.18 Requerimientos	- Detalle de requerimientos (abiertos, en progreso y cerrados del periodo, generados por subcategoría (de creación	

Reporte	Detalle	Frecuencia
	<p>y de cierre).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volumen de requerimientos por tipo de usuario, dispositivo y ubicación.</li> <li>- Detalle de requerimientos por prioridad.</li> <li>- Requerimientos cerrados a tiempo vs fuera de tiempo.</li> <li>- Volumen de requerimientos, alcancen o no los niveles de servicio.</li> <li>- Volumen de usuarios que solicitaron requerimientos.</li> <li>- Top 10 requerimientos por grupo resolutor.</li> <li>- Tendencia de requerimientos.</li> <li>- Semáforo de atención de incidentes por grupo resolutor.</li> <li>- Niveles de Servicio asociados.</li> <li>- Backlog.</li> </ul>	
7.19 Incidentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Detalle de incidentes (abiertos, en progreso y cerrados del periodo, generados por subcategoría (de creación y de cierre).</li> <li>- Volumen de incidentes por tipo de usuario, servicio y ubicación.</li> <li>- Detalle de incidentes por prioridad.</li> <li>- Volumen de incidentes, alcancen o no los niveles de servicio.</li> <li>- Incidentes cerrados a tiempo vs fuera de tiempo.</li> <li>- Tiempo de resolución por grupo resolutor.</li> <li>- Volumen de usuarios que reportaron incidentes.</li> <li>- Volumen de incidentes reasignados y cantidad de reasignaciones.</li> <li>- Top 10 incidentes abiertos por grupo resolutor.</li> <li>- Tendencia de incidentes.</li> <li>- Incidentes revisados (al menos 10%) y sus desviaciones (si existen).</li> <li>- Porcentaje de incidentes detectados por las herramientas de monitoreo (proactividad).</li> <li>- Semáforo de atención de incidentes por grupo resolutor.</li> <li>- Backlog.</li> <li>- Niveles de Servicio asociados.</li> <li>- Detalle técnico y ejecutivo de incidentes críticos y prioridad alta.</li> <li>- Incidentes en los que el equipo de <b>LA EMPRESA</b> fue área de soporte para resolución de los mismos.</li> </ul>	Semanal y Mensual

Reporte	Detalle	Frecuencia
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Detecciones preventivas de servicios IT.</li> <li>- Informes de cambios /configuraciones/mejoras en cualquier componente/identidades/KPI en el sistema de Monitoreo.</li> <li>- Informes mensual de uso, performance, errores de usuario/sistema sobre las herramientas de experiencia de usuario.</li> <li>- Informe de cantidad de operaciones realizadas devenidas del monitoreo.</li> </ul>	
7.20 Problemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Detalle de problemas por empresa y grupo resolutor (abiertos vs cerrados).</li> <li>- Niveles de Servicio asociados.</li> <li>- Seguimiento de problemas (reporte técnico y ejecutivo).</li> <li>- Detalle técnico y ejecutivo del cierre de cada problema.</li> </ul>	Evento, Semanal y Mensual
7.21 Proyectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acta de Inicio.</li> <li>▪ Documento de Gestión de Proyecto</li> <li>▪ Cronograma de Proyecto</li> <li>▪ Actas de levantamiento de información.</li> <li>▪ Arquitectura y Diseño de la Solución</li> <li>▪ Acta de aceptación del diseño de la solución</li> <li>▪ Documento de configuración y/o documentación técnica.</li> <li>▪ Presentación del entrenamiento.</li> <li>▪ Actas de Asistencia al entrenamiento.</li> <li>▪ Acta de Aceptación de Pruebas Unitarias.</li> <li>▪ Acta de Aceptación de Pruebas Integrales</li> <li>▪ Plan de Puesta en producción.</li> <li>▪ Manuales de usuario en la herramienta SAP ENABLE NOW.</li> <li>▪ Acta de Cierre de Proyecto.</li> </ul>	Por proyecto (Ver definición de proyecto Numeral 3.5 Proyectos)