

ANEXO G: SERVICIOS DE ADMINISTRACION SAP - NETWEAVER

Las actividades mínimas requeridas para el servicio de soporte SAP Basis son:

Administración General de Sistemas SAP

- Verificación del estado de workprocess
- Análisis del log del sistema SAP
- Tiempo de respuesta: < 0.5 segundos por transacción
- Análisis de DUMPS ABAP - JAVA Sistemas SAP
- Análisis de Cargas de trabajo por procesos, transacciones, programas, etc
- Administración de jobs de fondo de usuario (Creación, Modificación, Eliminación)
- Administración de jobs de fondo estándar de SAP (Creación, Modificación, Eliminación)
- Verificación de ejecución jobs de fondo
- Verificación de procesos de Batch Input
- Verificación de consistencia Base de Datos
- Generación de informe de errores en actualizaciones
- Gestión del Registro de Actualizaciones y Bloqueos de sistemas SAP
- Identificación de transacciones, programas Z y trabajos batch o conexiones Java, con alto consumo de tiempos y recursos del sistema SAP
- Monitoreo del uso de recursos y procesamiento de cargas de trabajo de Sistemas SAP
- Borrado y Archiving de Tablas BASIS
- Reinicio de Servicios SAP, para activación de parámetros o cambios solicitados por el Cliente
- Mantención de grupos de logon
- Mantención y configuraciones de destinos RFC
- Mantención de Archivos Lógicos (FILE)
- Mantención de husos horarios
- Administración de funciones Trace
- Configuración de parámetros
- Eliminación de archivos
- Administración del SPOOL de Impresión de Sistemas SAP

- Configuración del SPOOL de impresión
- Verificación limpieza SPOOL
- Verificación de la consistencia Base de Datos SPOOL
- Verificación SPOOL R/3
- Tuning de Sistemas SAP
- Monitoreo de Servidores SAP, Job, Sistema Operativo, Base Datos
- Configuración de parámetros de perfil de Instancia
- Análisis y optimización de parámetros de rendimiento
- Generación de informe semanal de rendimiento sistema SAP
- Sistema de Corrección y Transporte de R/3
- Configuración del Sistema de Transporte
- Programación jobs de transporte
- Ejecución de los transportes solicitados
- Notificar los resultados del transporte por e-mail al solicitante
- Verificación de las colas y log de transporte
- Mantención de esquema y colas de transporte
- Mantención directorio de transporte
- Aplicación de notas OSS recomendadas por SAP
- Investigación de problemas y mejoras SAP
- Análisis de problemas SAP (ABAP, BASIS, APPL, J2EE)
- Búsqueda de notas y/o soluciones SAP
- Gestión de mensajes OSS
- Apoyo a los proyectos de mejora continua en SAP
- Copias homogéneas de sistema fuera de horario según la necesidad de la fundación.
- Gestión de Apertura y Cierre de Mandantes
- Creación y Eliminación de mandantes
- Copias de mandantes según la necesidad de la fundación.
- Configuración de mandante
- Parametrizaciones Basis
- Gestión de conexiones con otros sistemas SAP, Adobe Documents, Conexiones JCO
- Apoyar para poder Import / export de iView
- Configuración de parámetros java
- Instalación de certificados
- Transportes mediante Portal archivos EPA y EAR
- Administración Conectividad Sistemas Satélites
- Modificar servidor/servicio de monitoreo (Agregar/Eliminar)

- Revisión monitoreo Java Wily Introscope
- Aprobación paquetes y Support Packages
- Gestión Umbrales establecidos en el Solution Manager, para monitoreo

- **Administración Bases de Datos**
 - Monitoreo de la Base de Datos**
 - Análisis y verificación del log de la base de datos
 - Análisis y verificación del crecimiento de la base de datos
 - ✓ Extracción de estadísticas
 - ✓ Generación de informe de crecimiento
 - ✓ Predicción de crecimiento de storage
 - Verificación de consistencia de la base de datos
 - Mantención database y log
 - Respaldo de la Base de Datos
 - Ejecución respaldo data de base de datos
 - Ejecución respaldo log de base de datos
 - Verificación respaldo data base de datos productiva
 - Restauración de prueba para base de datos productiva
 - Tunning de la Base de Datos
 - Configuración parámetros del motor de base de datos
 - Configuración parámetros de las bases de datos SAP
 - Reorganizaciones de base de datos
 - Generación de informe de rendimiento del sistema BD

- **Upgrade de Sistemas SAP (Kernel, SP, BD y SO)**
 - Actualización Kernel del sistema SAP
 - Aplicación de los Support Packages a los componentes del sistema SAP, previa autorización
 - Gestión del proceso de aplicación de Support Packages para todo el landscape de un sistema SAP.
 - Support Package al motor de Base de datos, previa autorización por el cliente.
 - Aplicación de las actualizaciones de seguridad parches para el sistema operativo, previa autorización
 - Instalación y configuración de las herramientas de sistema

- o para los servicios remotos de SAP
 - o Actualización de las herramientas de sistema para los servicios remotos de SAP
 - o Configuración de colectores de datos del sistema operativo
- **Administración de otros Servicio Sap**
 - o Instalación y configuración del servicio SAPRouter
 - o Instalación y configuración del servicio Web dispatcher
 - o Mantenimiento de información del sistema en SAP Marketplace
 - o Activación de sesiones EarlyWatch
 - o Recuperación de los reportes EarlyWatch
 - o Análisis de los reportes EarlyWatch Productivo
- **Otros servicios**
 - o Upgrade de Ambientes SAP, BD y Sistema Operativo
 - o Diagnóstico de errores de mensaje
 - o Tuning de Motor de Integración (JAVA y ABAP)
- **Vmware**
 - o Mantener controlado la distribución de los hosts
 - o Actualizar VMware Tools
 - o Clonar y Eliminar máquinas virtuales previo acuerdo con el cliente
 - o Administración, actualización de componentes

Actividades programadas

- Entregar Informe de Análisis de Reportes EWAS de Sistemas SAP Productivos.
- Entregar Calendario de Mantenimiento Preventivo, con la planificación de las tareas mensuales.
- Mantener los parámetros de configuración de Sistemas Operativos, Bases de Datos e Instancias SAP, en base a las recomendaciones de Reportes EWA
- Aplicar Parches sobre el Sistema Operativo de los servidores SAP
- Aplicar Parches sobre las Bases de Datos de los servicios SAP
-

- Aplicar Parches sobre VmWare de los servicios SAP
- Gestionar el proceso de aplicación de Support Packages Stacks ABAP/JAVA, para todo el landscape de sistemas SAP
- Actualizar el KERNEL de los Sistemas SAP
- Entregar Informe de Capacidad del landscape de los Sistemas SAP
- Apoyar Auditorias y certificaciones contratadas por el Cliente, y que se encuentren en el ámbito de los Servicios SAP
- Ejecutar Pruebas de Restauración y Recuperación de Sistemas Productivos, como parte de actividades de Recuperación de Desastres y Auditorías
- Planificar e implementar cambios de versión del Sistema Operativo y de la Base de Datos de los servidores SAP

Nota: cualquier actividad que no se encuentre en el anexo G se definirá con el oferente ya adjudicado los servicios, sin que esto aplique un costo adicional al servicio.

La frecuencia de las actividades ya mencionadas en el anexo G se coordinarán con el oferente quien adjudico la licitación.

Firma aceptando condiciones