

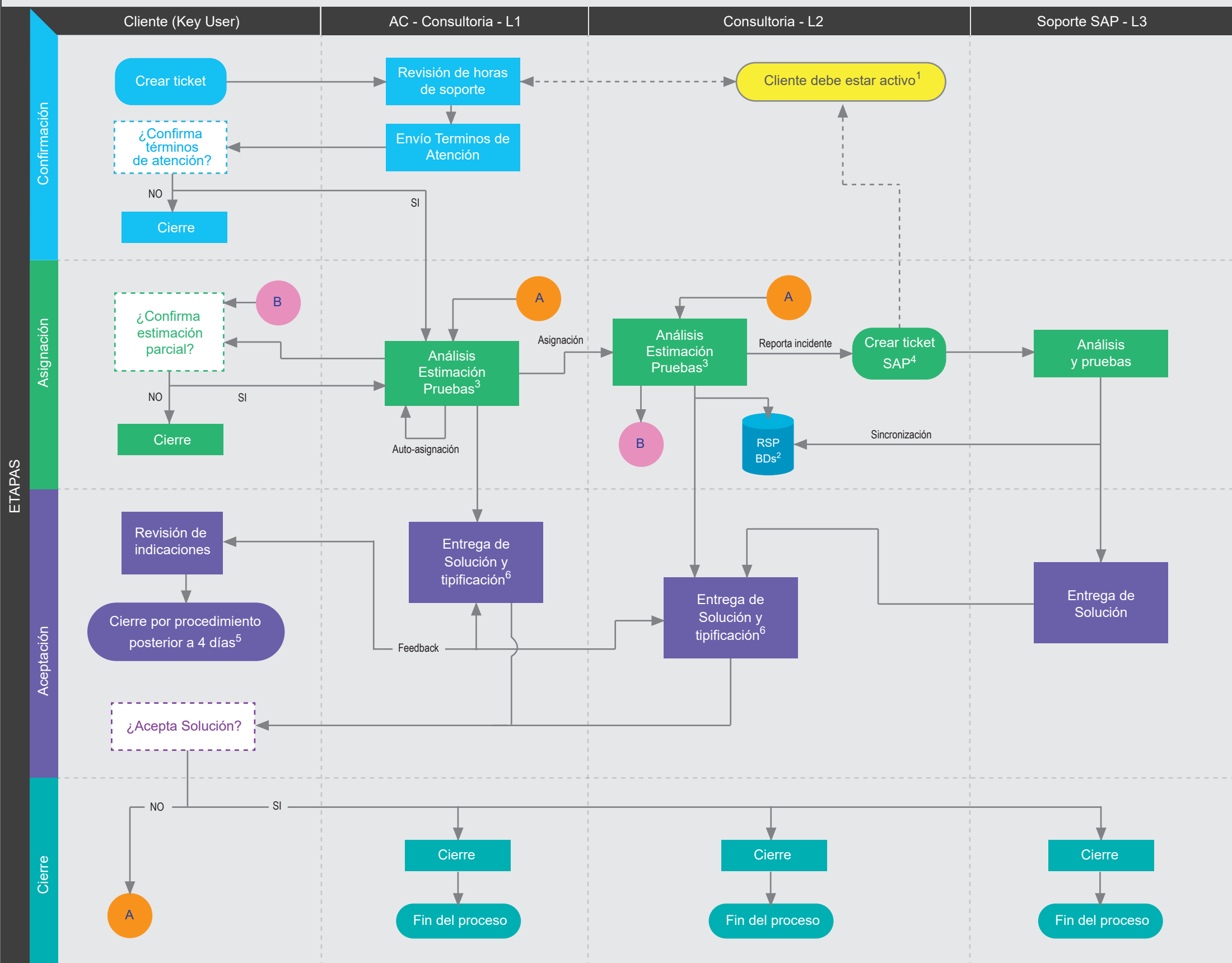


Cliente (Key User)

AC - Consultoria - L1

Consultoria - L2

Soporte SAP - L3



LEYENDA:

- 1.- **Cliente Activo:** Se refiere a los contratos de mantenimiento SAP anual, contratos de soporte (Sypsoft), servicios por tickets y servicios varios que deben estar regularizados y cancelados.
- 2.- **RSP - BDs:** La plataforma de soporte remoto SAP, debe estar configurada para elevar el incidente y se pueda realizar la sincronización. De no tenerlo, pedir a Sypsoft su configuración.
- 3.- **Pruebas:** Se deben realizar en BD copia, aislar y replicar casuística-solución.
- 4.- **Ticket SAP:** Realizado por Sypsoft como partner SAP.
- 5.- **Cierre Por Procedimiento:** Se aplica posterior a 4 días de haberse realizado la entrega de la posible solución.
- 6.- **Tipificación:** Se realiza en una fase inicial o intermedia, esto define el caso como Garantía o Consumo (Mantenimiento/Contrato/Paquete/Facturación) de horas.