

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO eBR

SOFTWARE SERVICE CONTRACT

THINKBIG
STARTSMALL
MOVEFAST

 OYTEC

SERVICIO DE MANTENIMIENTO EBR

OYTEC ha establecido sus competencias básicas en la ejecución exitosa de sus proyectos y en el apoyo de los objetivos de negocio de nuestros clientes. Estamos comprometidos en ayudarle a conseguir la Excelencia Operacional; favoreciendo que sea más ágil, más eficiente, más efectivo y competitivo, con soluciones abiertas e innovadoras con servicios y soporte de primera calidad.

Los servicios de mantenimiento eBR, están diseñados para ayudarle a incrementar el rendimiento de la ejecución de sus operaciones, maximizando el rendimiento de sus activos, protegiendo sus inversiones críticas y reduciendo el coste total de la propiedad.

SOFTWARE SERVICE AGREEMENT SIEMENS (SSA)

Siemens está altamente comprometido con la ejecución e implementación exitosa de los proyectos de automatización y MES que utilizan su tecnología. Dada la importancia estratégica de estos proyectos para los clientes y, con el objetivo de reforzar aún más la relación entre Siemens y sus usuarios finales, todas sus propuestas están estrechamente estudiadas y supervisadas por la alta dirección de Siemens mediante procedimientos de garantía de calidad dedicados.

Con la implementación exitosa de los proyectos en los clientes que utilizan su tecnología, el objetivo es construir y fomentar relaciones a largo plazo con ellos y asegurar el retorno de la inversión a lo largo del **Ciclo de Vida de las instalaciones y sistemas**. Es por ello que dispone de un servicio Software Service Agreement con diferentes opciones en función de las necesidades de cada cliente.

- Soporte Bronce
- Soporte Plata
- Soporte Oro

El contrato de Software Service Agreement se calcula como un porcentaje del precio de catálogo del software **OPCENTER EXECUTION FARMA**. En el contexto de un sistema validado en la industria regulada, la gran mayoría de los clientes de Siemens eligen un acuerdo de nivel de BRONCE.

El programa de mantenimiento de **OPCENTER EXECUTION FARMA** consta de servicios profesionales que se incluyen como parte del contrato de mantenimiento de licencias de Siemens y un conjunto de opciones de excelencia que el cliente puede añadir al mantenimiento de Licencias estándar del producto.

A continuación, se enumeran los Servicios Profesionales que están incluidos en el **Contrato Software Service Agreement**:

- Acceso directo al sistema de Soporte de Software.
 - Línea directa (hotline) de soporte de Software.
 - Soporte telefónico.
 - Acceso a Self Help.
 - FAQ`s.
 - Documentación de Producto.
 - Reporting de incidencias y Estado.
- Servicio de actualización de software (SUS).
 - Major Release de software con nuevas funcionalidades y correcciones.
 - Point Release de software con correcciones y nuevas funcionalidades puntuales.
- Soporte Remoto a petición.
- No se incluye Ingeniería de Customización en el servicio.



Dentro de la gestión de soporte, todas las incidencias y solicitudes de servicio se recopilan centralmente en un sistema de ticket y se envían a los empleados responsables para brindar el soporte. Ello permite a nuestros clientes:

- Proteger la inversión realizada en estructura tecnológica.
- Ayuda a apoyar una ventaja competitiva.
- Facilita el mantenimiento del software desplegado: Updates, Upgrades, Patches del software.
- Protege la inversión realizada en la plataforma: Cambios tecnológicos en Microsoft, SQL, VMWare, etc.

La tasa correspondiente a un contrato de mantenimiento estándar en la modalidad de Software Service Agreement (SSA) es del 20% sobre licencias de producto Software e ingeniería de Customización en el caso del nivel **BRONCE**, de un 22% en el nivel **PLATA** y de un 26% en el nivel **ORO**

A continuación, se detallan los diferentes programas disponibles de SSA:

	Soporte BRONCE 9/5	Soporte PLATA 24/5	Soporte ORO 24/7																								
Horario Servicio (*) Lunes a Viernes, Festivos incluidos. (**) Festivos incluidos	9 Horas por Día 5 Días por semana(*) Elección de una zona Horaria - Europa (8-17 GMT) - América (14-1 GMT) - Asia (1-10 GMT)	24 horas por día 5 días por semana(*)	24 horas por día 7 días por semana (**)																								
Tiempo de Reacción El tiempo de reacción es entre la recepción de la solicitud en uno de los canales de comunicación acordados y la primera comunicación de un especialista en TSS de Opcenter al cliente o socio.	<table border="1"> <tr><td>Crítico</td><td>4 horas</td></tr> <tr><td>Alto</td><td>8 horas</td></tr> <tr><td>Medio</td><td>2 días</td></tr> <tr><td>Bajo</td><td>5 días</td></tr> </table>	Crítico	4 horas	Alto	8 horas	Medio	2 días	Bajo	5 días	<table border="1"> <tr><td>Crítico</td><td>1 hora</td></tr> <tr><td>Alto</td><td>8 horas</td></tr> <tr><td>Medio</td><td>2 días</td></tr> <tr><td>Bajo</td><td>5 días</td></tr> </table>	Crítico	1 hora	Alto	8 horas	Medio	2 días	Bajo	5 días	<table border="1"> <tr><td>Crítico</td><td>1 hora</td></tr> <tr><td>Alto</td><td>8 horas</td></tr> <tr><td>Medio</td><td>2 días</td></tr> <tr><td>Bajo</td><td>5 días</td></tr> </table>	Crítico	1 hora	Alto	8 horas	Medio	2 días	Bajo	5 días
Crítico	4 horas																										
Alto	8 horas																										
Medio	2 días																										
Bajo	5 días																										
Crítico	1 hora																										
Alto	8 horas																										
Medio	2 días																										
Bajo	5 días																										
Crítico	1 hora																										
Alto	8 horas																										
Medio	2 días																										
Bajo	5 días																										

SOPORTE CICLO DE VIDA DEL PROYECTO

Para asegurar el ciclo de vida de la instalación es importante que el cliente disponga de una serie de servicios que le ayuden a asegurar, mantener y desplegar todas las capacidades actuales y futuras de la plataforma **EBR-MES Opcenter Execution Farma**. Para minimizar las interrupciones en las plantas de operación, el soporte es un elemento clave de nuestra estrategia.

OYTEC complementa los servicios incluidos en el Software Service Agreement de Siemens con servicios específicos tales como:

- Asistencia Preventiva en Planta.
- Bolsa de horas para pequeñas mejoras e implementación de actualizaciones de software.
- Servicios de Formación.

ASISTENCIA PREVENTIVA EN PLANTA

OYTEC dispone de un servicio de operaciones de mantenimiento preventivo con el objetivo de ayudar al cliente a mantener la Plataforma EBR Opcenter Execution Pharma en funcionamiento de un modo seguro, eficiente y legal. Para una instalación tipo, se propone realizar un mantenimiento preventivo cada 6 meses.

Dentro de este Mantenimiento Preventivo semestral, se incluye una visita técnica a planta de 2 días donde se realizarán las tareas acordadas y se generarán los informes técnicos correspondientes al respecto de los trabajos realizados.

BOLSA HORAS PARA PEQUEÑAS MEJORAS

Con el programa Software Service Agreement, se proporciona a toda las empresas contratantes, el software necesario para realizar el mantenimiento de su sistema. Desde actualizaciones a Service Packs o parches, todo ello disponible desde la página web de soporte de Siemens. El programa le permite acceder a las actualizaciones de software necesarias para mantener sus sistemas en la fase más actualizada de su ciclo de vida. Las nuevas licencias y el software de actualización, una vez publicada la nueva versión, estarán disponibles en formato electrónico o físico durante la duración de la suscripción.

La instalación de actualizaciones o nuevas versiones no están incluidas en las actividades propias del programa Software Service Agreement.

Con el objetivo de poder hacer frente a estas actualizaciones dentro del acuerdo marco así como a trabajos de mejora que puedan ir surgiendo durante todo el ciclo de vida del proyecto, OYTEC le propone la contratación de un **paquete de 100 horas** para ir consumiendo durante un determinado año a petición del cliente.

SERVICIOS DE FORMACIÓN

OYTEC dispone de Servicios de Formación para el producto **Opcenter Execution Farma EBR** de la firma Siemens con su correspondiente calendario planificado pensado para cubrir las necesidades del usuario.

Todos los cursos de esta modalidad, contemplan la entrega de la documentación necesaria para la óptima realización de los mismos. Complementariamente, con el ánimo de ofrecer un servicio adaptado a cualquier necesidad, ponemos a su disposición cursos a medida diseñados según sus requerimientos. La realización de los mismos son siempre bajo petición.



OYTEC

@SANTCUGAT

Av. de la Via Augusta, 15-25
08174 Sant Cugat del Vallès,
Barcelona, ES

info@oytec.es
www.oytec.es

THINKBIG
STARTSMALL
MOVEFAST