**Aplikační podpora systému SAP**

Dohoda o úrovni služeb (Service Level Agreement – dále jen SLA) je uzavřena mezi Objednatelem a Poskytovatelem a popisuje způsob zajištění a provozování služby a s ní souvisejících procesů.

SLA zůstává v platnosti do doby, než je nahrazeno formou dodatku smlouvy novým zněním, které odsouhlasí zodpovědní pracovníci obou smluvních stran.

1. **Popis služby**
   1. Služba **Aplikační podpora systému SAP** bude poskytována k systémům SAP Objednatele, jejichž rozsah je definován v čl. 10.1 pro instalace uvedené v čl. 10.2, které jsou dále uvedeny jako „systém SAP“.
   2. Služba zahrnuje následující činnosti:
      1. HelpDesk nebo ServiceDesk + HotLine Poskytovatele.
      2. Konzultační služby
         * Obecná konzultace k metodice či procesům
         * Konzultace konkrétního postupu
         * Analýza a řešení uživatelského problému
      3. Vývoj
         * Analýza nových požadavků Objednatele
         * Implementace úprav a rozšíření dosud implementovaných oblastí funkcionality systému
         * Implementace nových oblastí funkcionality systému
         * Vytváření či modifikace informačních reportů
         * Vytváření či modifikace funkčních programů
         * Realizace jiných úprav systému
         * Zákaznické řešení
         * Zásah do standardu

Pro poskytnutí služby dle bodů 1.2.1 až 1.2.3 bude Poskytovatel dle uvážení a konkrétních okolností využívat následující formy:

* + - * telefon,
      * elektronickou komunikaci,
      * vzdálené připojení,
      * zásah přímo na místě
  1. Součástí služby dle bodu 1.2.1 není:
     + - Řešení HW a SW problémů platformy Objednatele a komunikačních problémů
       - Řešení aplikačních konfliktů při komunikaci se softwarem třetích stran v případě, že rozhraní nebyla dodána Poskytovatelem nebo nastala změna softwaru (např. vyšší verze) třetí strany
  2. Součástí služby a její paušální ceny jsou dodatečné konzultace, činnosti na vyžádání a rozvoj systému SAP.. Jedná se zejména o činnosti typu:
* Vývoj a rozvoj
  + Analýza nových požadavků Objednatele
  + Realizace jednorázových opatření a nepravidelných zásahů a aktivit
  + Implementace úprav a rozšíření dosud implementovaných oblastí funkcionality systému SAP
  + Implementace nových oblastí funkcionality systému
  + Speciální řešení, formuláře/reporty
  + Realizace nadstandardních úprav systému:

Na základě zaevidovaného požadavku Objednatele připraví Poskytovatel návrh konzultačních nebo vývojářských prací s následujícími náležitostmi:

* Odhad finanční a časové náročnosti v člověkohodinách
* Časový plán realizace a termín dokončení
* Osoba Poskytovatele zodpovědná za řešení

Pokud Objednatel akceptuje návrh Poskytovatele, Poskytovatel zahájí plnění. Poskytovatel vystaví poté fakturu-daňový doklad na základě potvrzeného Výkazu práce (Activity Reportu) v rozsahu skutečně odvedené práce.

1. **Detaily autorizace a popis komunikace**
   1. Objednatel má v rámci ročního paušálu nárok na poskytování služeb **v rozsahu 600 člověko hodin** (Paušální objem služeb). Objednatel může tento časový rámec čerpat dle vlastního uvážení na služby uvedené v čl. 1.2.
   2. Minimální interval čerpání poskytovaných služeb na jednotlivou událost, která bude zaznamenána ve Výkazu práce, je stanoven na 30 minut (0,5 člověkohodiny).
   3. Komunikace v rámci poskytované podpory dle odst. 1.2.1 bude probíhat elektronicky prostřednictvím oprávněných osob Objednatele a oprávněných osob Poskytovatele. Pro doplňující informace je po dohodě možné využít telefonickou komunikaci. V případě, že oprávněná osoba Objednatele telefonicky nezastihne příslušného poradce Poskytovatele, kontaktuje HelpDesk nebo ServiceDesk Poskytovatele, který zprostředkuje kontakt na jiného poradce.
   4. V případě požadavku na službu dle bodů 1.2.1 až 1.2.3, jejíž jednotlivý objem by přesáhl 4 člověkohodiny, elektronicky upozorní konzultant (zástupce Poskytovatele) na tuto skutečnost předem Objednatele, a bude použit následující postup:

Na základě písemného požadavku Objednatele připraví Poskytovatel nabídku konzultačních nebo vývojářských prací s následujícími náležitostmi:

* + - * odhad finanční a časové náročnosti v člověkohodinách
      * časový plán realizace a termín dokončení
      * osoba Poskytovatele zodpovědná za řešení

Pokud Objednatel akceptuje nabídku, Poskytovatel vystaví objednávku/HelpDesk nebo ServiceDesk Ticket, na jejímž základě Poskytovatel zahájí plnění.

* 1. V případě nevyčerpání paušálního objemu služeb v daném roce má Objednatel právo převést a povinnost vyčerpat takto převedené člověkohodiny v rámci následujícího roku bez jakékoliv sankce či jiných nároků.
  2. Poskytovatel zašle Objednateli za každý uplynulý měsíc sumarizovaný Výkaz práce, případně sadu Výkazů práce. Objednatel se zároveň zavazuje výkaz ověřit a potvrdit nejpozději do 5 pracovních dnů od obdržení.
  3. Poskytovatel vystaví poté fakturu – daňový doklad na základě potvrzeného Výkazu práce (Activity Reportu) v rozsahu skutečně odvedené práce
  4. Při překročení ročního paušálního objemu člověkohodin dle bodu 2.1 této smlouvy, poskytovatel vystaví fakturu – daňový doklad za práce nad rámec paušálu dle sjednané ceny za vícepráce a ověřeného a potvrzeného Výkazu práce (Activity Reportu) v rozsahu skutečně odvedené práce.
  5. Oprávněné osoby Objednatele:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **E-mail** | **Telefon** | **Mobil** |
| Klíčoví uživatelé |  |  |  |
| Správce systému |  |  |  |
| Vedoucí OAP |  |  |  |
| Vedoucí OIT |  |  |  |
| Generální ředitel |  |  |  |

Service Managerem Objednatele pro tuto službu je:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **E-mail** | **Telefon** | **Mobil** |
| Správce systému |  |  |  |

* 1. Oprávněnými osobami Poskytovatele pro tuto službu jsou:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **E-mail** | **Telefon** | **Mobil** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Service Managerem Poskytovatele pro tuto službu je:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **E-mail** | **Telefon** | **Mobil** |
|  |  |  |  |

1. **Mechanismus řízení změny SLA a doba platnosti**

Pokud nebude dohodnuto jinak, bude revize tohoto SLA prováděna jednou ročně.

1. **Provozní doba služby**
   1. Dostupnost služeb a příjem požadavků HelpDesku nebo ServiceDesku Poskytovatele podle odst. 1.2.1 je 24 hodin 7 dnů v týdnu, HotLine je dostupný v pracovní dny od 6:00 do 18:00 hodin.
2. **Standardní měřené parametry**
   1. Měřenými parametry pro tuto službu jsou:
      * + Celkový počet přijatých požadavků a poskytnutých konzultací
        + Počet a procento splněných požadavků sjednaných v objednávkách/HelpDesk nebo ServiceDesk Ticketech včetně vyčíslení odpracovaných člověkohodin,
        + Počet a procento rozpracovaných požadavků sjednaných v objednávkách/HekoDesk nebo ServiceDesk Ticketech včetně vyčíslení odpracovaných člověkohodin,
        + Počet a procento odmítnutých HelpDdesk nebo ServiceDesk Ticketů
3. **Reporting**

Standardní SLA parametry se vyhodnocují a reportují jednou měsíčně.

1. **Podmínky poskytování služby**
   1. Pro řádné provádění poskytované služby je Objednatel povinen splnit následující podmínky:
2. Mít platnou smlouvu o standardní údržbě systému SAP (součást licenční smlouvy)
3. Zajistit v případě potřeby asistenci oprávněné osoby Objednatele (systémový administrátor, popř. jiná oprávněná osoba) pro zajištění diagnostických informací pro Poskytovatele
4. Zabezpečit přístup pro pracovníky Poskytovatele do objektů Objednatele, je-li to nutné pro poskytnutí služby
5. Umožnit vzdálenou správu/přístup k systému SAP
6. Zpřístupnit Poskytovateli všechny nezbytně potřebné informace týkající se jakýchkoli změn v systému SAP, které Poskytovatel neprovedl nebo neodsouhlasil.
   1. Objednatel povede záznamy o
      * + provozu systému – záznam v deníku o poruchách, které byly odstraněny Objednatelem, o provedených profylaktických činnostech a nastaveních,
        + zálohování (datum, obsah zálohy).
7. **Eskalační proces**

V případě, že nestandardní situaci při řešení problému není možné vyřešit v rámci dané úrovně, pracovníci této úrovně řeší tuto situaci s pracovníkem nejbližší vyšší úrovně.

1. úroveň oprávněné osoby Objednatele a Poskytovatele

2. úroveň Service Manager Objednatele a Poskytovatele

3. úroveň ředitel společnosti Objednatele a Poskytovatele

1. **Konzultační den**

Konzultačním dnem se rozumí 8 pracovních hodin.

Minimální odebrané množství na jeden požadavek je v případě osobní návštěvy poradce u Objednatele stanoveno na půl konzultačního dne (4 člověkohodiny) a pro služby poskytované vzdáleným připojením je stanoveno na 0,5 člověkohodiny.

1. **Doplňkové informace**
   1. Seznam oblastí systému SAP

|  |  |
| --- | --- |
| **SAP systém** | **modul/aplikace** |
| MN5 | FI, CO, AM, MM, IM, SD, PM |
| MN6 | Dtto |
| MN8 | Dtto |
| MN9 | Dtto |
| KS1 | Solution manager |
|  |  |

* 1. Seznam instalací systémů SAP, ke kterým je služba poskytována

|  |  |
| --- | --- |
| **SAP systém ID** | **Popis** |
| MN5 | Testovací systém |
| MN6 | Produktivní systém |
| MN8 | Archivní systém |
| MN9 | Vývojový systém |
| KS1 | Solution manager |