**Podpora a profylaxe báze systému SAP**

Zajištění a poskytování pravidelné rutinní podpory systému SAP jako celku, zejména pak modulu BC a nadefinovaných rozhraní se třetími systémy (nezbytné pro řádný a bezporuchový chod systému). Zajistit a garantovat dobu reakce a dobu vyřešení na události vzniklé za provozu systému SAP ve sjednaných lhůtách.

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 nahrazena formou dodatku smlouvy novým zněním, které odsouhlasí pracovníci zodpovědní za plnění smlouvy.

1. **Popis služby**
   1. Služba **Podpora a profylaxe báze systému SAP a nadefinovaných rozhraní se třetími systémy** bude poskytována k systémům SAP Objednatele, jejichž rozsah je definován v čl. 11.1 pro instalace uvedené v čl. 11.2, které jsou dále uvedeny jako „systém SAP“.
   2. Služba zahrnuje následující činnosti:
      1. Podpora a konzultace při řešení událostí v systému SAP ve lhůtách uvedených v bodě 5.7 Smlouvy po nahlášení události na HelpDesk nebo Service Desk Poskytovatele.

Pro poskytnutí této části služby bude Poskytovatel podle uvážení a konkrétních okolností využívat následující formy:

* Telefon
* Elektronickou komunikaci (e-mail)
* Vzdálené připojení
* Zásah přímo na místě

V rámci podpory a konzultace při řešení událostí Poskytovatel v uvedených lhůtách navrhne řešení nebo způsob předcházení chybám nebo poskytne pokyny k eliminování, zabránění a obcházení chyb či poruch systému SAP nebo, jedná-li se o chybu kódu SW SAP, odešle událost do společnosti SAP.

* + 1. Profylaktické činnosti v oblasti správy systému SAP:
* Kontrola Spool Requests
* Monitoring SAP Work Processes
* Monitoring SAP systémových logů
* Monitoring OS (Event logů) a DB logů
* Monitoring jobů
* Kontrola Batch Input Maps
* Kontrola Alert monitoru
* Kontrola dumpů, updatů a zamčených položek
* Kontrola dlouhotrvajících procesů
* Monitoring využití diskového prostoru
* Kontrola volného místa pro databáze
* Údržba a kontrola databáze
* Změna administrátorských hesel (SAP, DB)
* Výkonnostní statistiky
* Implementace kernel patchů
* Správa Transport Managementu a Transport Organizéru
* Monitorování a ladění výkonnosti systému
* Změna systémových parametrů
* Monitoring, řízení a konfigurace systémů SAP pomocí Computing Center Management System (CCMS)
* Administrace tisků (tiskárny, TEMSE, tiskové požadavky)
* Kontrola a vyhodnocení Early Watch Allertů

Výstupem pravidelné měsíčně prováděné profylaxe systému SAP je zaslání výčtu provedených činností, přehledu problémů a seznamu doporučených opatření, aby nedošlo k ohrožení systému na základě těchto zjištěných provozních problémů a dále doporučení k přijetí preventivních opatření, které mohou předcházet vzniku problémů v systému SAP.

* + 1. Vyjmenované periodické činnosti
* 2x ročně provedení homogenní kopie dat z produktivního na testovací systém
* 2x ročně ověření zpětného nahrání záloh systému
* 1x měsíčně pravidelná on-site konzultační návštěva v rozsahu 4 člověkohodin
  1. Součástí služby není:
* Řešení HW a SW problémů platformy Objednatele a komunikačních problémů
* Údržba uživatelských účtů (vytváření a mazání, blokování, zařazení do skupin)
* Fyzické provádění zálohy a výměna médií
* Podpora SAP GUI (konfigurace, instalace nových verzí apod.)

Pokud Objednatel bude požadovat provedení těchto služeb, Poskytovatel je bude realizovat na základě požadavku a dle postupu uvedeného v bodě 1.4.

* 1. 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. V rámci Podpory a konzultace při řešení událostí dle odst. 1.2.1 ohlašuje problém oprávněná osoba Objednatele na HelpDesk nebo ServiceDesk Poskytovatele, prioritně prostřednictvím elektronického požadavku a následným zápisem do interního systému Poskytovatele. Náhradní způsob ohlášení problému je telefonicky. Elektronické hlášení problému musí být na formuláři „Hlášení problému/závady“. V případě telefonického nahlášení problému musí neprodleně následovat zaslání tohoto formuláře e-mailem, který musí obsahovat:

* Datum a čas hlášení
* Místo, adresu a jméno kontaktní osoby, která problém nahlásila
* Stručný popis problému

Pro stanovení začátku doby reakce na událost je rozhodující čas přijetí požadavku v systému Poskytovatele, popřípadě přijetí e-mailového hlášení události Poskytovatelem, který takovéto hlášení problému vždy potvrzuje.

* 1. Problémy se hlásí na HelpDesk nebo ServiceDesk:
* Elektronické hlášení
* E-mail
* Telefon
  1. Problémy jsou hlášeny pouze oprávněnými osobami Objednatele.

Oprávněné osoby Objednatele:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **E-mail** | **Telefon** | **Mobil** |
| SPRÁVCE | Xxx | xxx | xxx |
| VEDOUCÍ OIT | Xxx | xxx | xxx |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Service Manager Objednatele:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **E-mail** | **Telefon** | **Mobil** |
| SPRÁCE | Xxx | xxx | xxx |

* 1. Podporu báze SAP bude provádět oprávněná osoba Poskytovatele.

Oprávněné osoby Poskytovatele:

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

Service Manager Poskytovatele:

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

* 1. Výsledek profylaktické prohlídky bude vždy k 15. dni příslušného měsíce zaslán Service Managerovi a oprávněným osobám Objednatele prostřednictvím e-mailu.

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

Pokud nebude dohodnuto jinak, bude revize tohoto SLA prováděna každých 12 měsíců.

1. **Provozní doba služby**
   1. Provozní doba pro Podporu a konzultace při řešení událostí podle odst. 1.2.1 a interval, ve kterém je počítána výchozí doba reakce a limit doby vyřešení dle bodu 5.7 Smlouvy je v režimu 24x7, tedy 24 hodin, 7 dní v týdnu pro události s úrovní 1, 2 a 3. Pro události s úrovní 4 pak v režimu 12x5, tedy v pracovní dny v čase od 6:00 do 18:00 hodin.
2. **Cíle služby, termíny a standardní měřené parametry pro poskytování Podpory a konzultace při řešení událostí dle odst. 1.2.1**
   1. Poskytovatel vyvine maximální úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k odstranění problému ve lhůtách uvedených  v bodě 5.7 Smlouvy po nahlášení události na HelpDesk nebo ServiceDesk Poskytovatele.
   2. Do doby vyřešení se nezapočítává čas, který je nutný pro odstranění

* problémů hardwaru či související infrastruktury,
* problémů na datové komunikační lince (výpadky, poruchy),
* obnovu ze záloh.
  1. Klasifikace události a priority incidentů spolu s dobou reakce v případě výskytu problému od okamžiku přijetí hlášení události na HelpDesk nebo ServiceDesk Poskytovatele jsou uvedeny v bodě 5.7 Smlouvy.

Poskytovatel je oprávněn v případě nesprávného stanovení priority incidentu Objednatelem provést změnu priority incidentu po odsouhlasení se ServiceManagerem Objednatele.

* 1. Do 15. dne příslušného měsíce obdrží Objednatel přehled problémů a doporučení pro systémy, pro které je tato služba poskytována.
  2. Měřenými parametry pro tuto službu jsou:
     + - Množství řešených / vyřešených incidentů
       - Dodání reportu o výsledku provedené služby v kvartálním intervalu ke smluvenému datu

1. **Reporting**

Standardní SLA parametry se vyhodnocují a reportují jednou ročně. Service Manager Poskytovatele v pravidelných intervalech, nejméně však jednou za 12 měsíců, provede se zástupcem Objednatelem detailnější zhodnocení rozsahu a kvality poskytovaných služeb dle procedury Poskytovatele. Tuto schůzku iniciuje Service Manager Objednatele.

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 asistenci oprávněné osoby Objednatele (systémový administrátor, popř. jiná oprávněná osoba) pro zajištění diagnostických informací pro Poskytovatele
4. Zajistit provoz a údržbu komunikační linky z lokality Objednatele k Poskytovateli
5. Veškeré zásahy do systému ze strany Objednatele musí být odsouhlaseny Poskytovatelem
6. Zabezpečit přístup pro pracovníky Poskytovatele do objektů Objednatele, je-li to nutné pro poskytnutí služby
7. Umožnit vzdálenou správu/přístup k systému SAP
8. Určit pracovníka pro obsluhu zálohovacího zařízení
9. Zajistit operativní dostupnost bezpečnostní kopie systému
10. Zodpovědný pracovník Objednatele dále zajistí, aby jiná osoba, než oprávněný pracovník Poskytovatele, neprovedla po dobu platnosti smlouvy modifikaci systému SAP a databáze nebo jejich parametrů bez předchozí konzultace s Poskytovatelem. Objednatel zpřístupní všechny nezbytně potřebné informace týkající se jakýchkoli změn v systému SAP, které neprovedl nebo neodsouhlasil Poskytovatel. V případě nedodržení tohoto bodu nese Objednatel veškerou odpovědnost za případné škody vzniklé nesprávným doporučením Poskytovatele na provedení opatření založených na chybných informacích o stavu systému SAP.
    1. V případě nezajištění podmínek podle předchozího odstavce nemusí být dodrženy lhůty uvedené v odst. 5.3 a Objednatel nese veškerou odpovědnost za případné škody a uhradí nutné vícenáklady spojené s obnovou systému, které si taková situace nezbytně vyžádá.
    2. Objednatel povede záznamy o:
       * + Provozu systému - záznam v deníku o poruchách, které byly odstraněny Objednatelem, o provedených profylaktických činnostech a nastaveních
         + Činnostech provedených jinými osobami (neodsouhlasených Poskytovatelem)
         + Zálohování (datum, obsah zálohy)
    3. Objednatel je povinen do 10ti pracovních dnů od obdržení reportu o výsledku profylaxe systému zaslat zprávu, zda a jak reagoval na jednotlivá doporučení a navržená opatření uvedená v tomto pravidelném reportu Poskytovatele. Poskytovatel nenese žádnou zodpovědnost za případné škody vzniklé v případě, že Objednatel nezajistil provedení navržených opatření, popř. provedl opatření odlišná od doporučených.
11. **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 jednu objednávku je v případě osobní návštěvy poradce u Objednatele stanoveno na 4 člověkohodiny a pro služby poskytované vzdáleným připojením je stanoveno na 0,5 člověkohodiny.

1. **Definice pojmů**

“**Incident**” znamená událost vyžadující podporu, která je způsobena nesprávnou funkcí nebo funkční poruchou systému SAP, jejíž příčinou je v různé míře pravděpodobnosti vada či chyba v systému SAP. Jakmile je Poskytovatel o takové události informován, stává se z události vyžadující podporu incident.

“**Výchozí doba odezvy**” je doba, ve které Poskytovatel musí potvrdit přijetí události a poskytnout Objednateli prvotní kvalifikovanou reakci.

“**Maximální doba vyřešení**” je doba, ve které Poskytovatel musí navrhnout řešení nebo způsob předcházení chybám, nebo Poskytovatel musí odeslat do společnosti SAP incident, jestliže příčina vady v incidentu signalizuje doposud neznámý problém týkající se kódu systému SAP a odstranitnežádoucí stav popsaný v události.

Doby, během kterých je statut události označen v monitorovacím systému (např. SAP Solution Manager) jako „Akce Objednatele“, nejsou do Maximální doby vyřešení započítány.

1. **Doplňkové informace**
   1. Seznam systémů SAP

|  |
| --- |
| **SAP systém** |
| MN5 |
| MN6 |
| MN8 |
| MN9 |
| KS1 |

* 1. Seznam instalací systémů SAP, k nimž je služba poskytována

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

* 1. V rámci této služby nedochází k žádnému ročnímu zhodnocení SW produktů, na které se tato služba vztahuje.

1. **Řízení dokumentů**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Pořadí změny | Verze | Změny (oddíl) | Důvod změny | Datum | Dodatek smlouvy |
| 1. | 1.0 | - | Nový dokument |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |