

**Rámcová smlouva o
poskytování konzultačních
služeb v oblasti IS SAP**

RÁMCOVÁ SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ KONZULTAČNÍCH SLUŽEB V OBLASTI SAP ERP

Uzavřená mezi:

KCT Data, s.r.o.

sídlo: Průmyslová 1472/11, 102 19, Praha 10
IČ: 25730878
DIČ: CZ25730878
bankovní spojení: Raiffeisenbank
číslo účtu: xxxxxxxxxxxxxxxxx
jejímž jménem jedná: xxxxxxxxxxxxxxxxx, jednatel společnosti

(dále jen **Poskytovatel**)

a

Ostravské Komunikace a.s.

sídlo: Novoveská 1266/25, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory
IČ: 25396544
DIČ: CZ25396544
bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Ostrava
číslo účtu: xxxxxxxxxxxxxxxxx
jejímž jménem jedná: Ing. Daniel Lyčka, předseda představenstva

(dále jen **Objednatel**)

PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1** Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli konzultační a servisní podporu informačního systému SAP ERP.
- 1.2** Konzultační podpora bude především zahrnovat:
- Služby podpory budou poskytovány k plnému rozsahu SAP ERP objednatele včetně modulu SAP HR a zákaznických rozšíření
 - Rozsah služeb je definován v Kapitole ROZSAH SLUŽEB této smlouvy
 - Služby podpory zahrnují část proaktivní i služby na vyžádání
 - Rozsah služeb může být kdykoliv rozšířen na základě oboustranné domluvy

PŘÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 2.1** Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby podle článku 1.1 v souladu s podmínkami, vyplývajícími z jednotlivých objednávek. Poskytovatel je povinen informovat zástupce objednatele o pracnosti řešení požadavku v hodinách a o termínu řešení. Objednatel na základě tohoto sdělení časové náročnosti rozhodne, zda přistoupí k řešení požadavku. Poskytovatel započne práce, se kterými práce souvisejí, až po souhlasném vyjádření objednatele.
- 2.2** Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli při realizaci předmětu smlouvy veškerou možnou a potřebnou součinnost. Jedná se především o umožnění neomezeného přístupu k systému, poskytování informací nezbytných k řešení problémů a požadavků, řádný způsob zadávání požadavků a jejich včasné upřesňování.
- 2.3** Objednatel se zavazuje řádně provádět úhrady služeb, poskytnutých mu na základě této smlouvy.
- 2.4** Poskytovatel je oprávněn převést poskytování části služeb na libovolnou třetí osobu, a to na základě písemného souhlasu Objednatele. V takovém případě Poskytovatel nese stejnou odpovědnost za služby a za případné škody, jako kdyby službu poskytl prostřednictvím vlastních zdrojů.
- 2.5** Dílčí objednávky budou zadávány na e-mail poskytovatele:
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx v kopii okas@kctdata.cz .
- 2.6** Za objednatele budou zasílány dílčí objednávky z následujících e-mailových adres:
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

POTVRZOVÁNÍ VYKONANÉ PRÁCE

- 3.1** Zástupce Objednatele potvrzuje práci vykonanou konzultantem Poskytovatele prostřednictvím vyplněného standardního formuláře pracovního výkazu Poskytovatele. Tento formulář předkládá zástupce Poskytovatele.

Odpovědná osoba Poskytovatele zašle nejpozději do pěti pracovních dnů po skončení kalendářního měsíce souhrn prací. V rámci ročního období při nedočerpání hodin na servis počítaný paušálem v jednotlivých měsících je možno sledovat tzv. Roční saldo hodin. Toto saldo, pokud vznikne musí být Objednatelem do konce daného roku využito v rámci požadavků na řešení, jinak zaniká bez náhrady. Pro vyloučení pochybností se ujednává, že saldo se považuje za využitě, je-li v rámci kalendářního roku, v němž vzniklo, zadán požadavek na provedení činností podle této smlouvy v rámci tohoto salda, přičemž takto zadané činnosti mohou být realizovány i v následujícím kalendářním roce.

ROZSAH SLUŽBY

4.1. Výčet poskytovaných služeb

- Dlouhodobá podpora SAP ERP ve všech používaných oblastech/modulech, včetně proaktivních aktivit v oblasti BC a HR (vizte příloha 1),
- zpřístupnění RT HelpDesk Toolu dodavatele – pro klíčové uživatele,
- další služby konzultační a vývojové v rámci životního cyklu SAP ERP (implementace legislativní úpravy, změny procesů, změny manažerského řízení atd.),
- podporu uživatelů objednatele při práci se systémem formou osobních nebo vzdálených konzultací,
- péči o zdrojové texty funkcí vytvořených „na míru“ (nestandardy), na základě update SAP ERP,
- provádění aktualizace standardního SAP ERP při jeho změnách výrobcem (dohrávání support packages) v termínech podle potřeby (minimálně 2 x ročně, u modulu HR dle vydaných LCP updatů lokalizace modulu HR),
- kontrola systémových logů OS, aktualizace a instalace bezpečnostních záplat a servispacků OS dle potřeb SAP ERP,
- spolupráce se správcem systému SAP ERP při řešení problémů a havarijních situací OS, při řešení problémů a havarijních situací na úrovni HW,
- provádění aktualizace databázového systému MS SQL (update),
- řešení problémů a havarijních situací databázového systému MS SQL,
- spolupráce se správcem systému v oblasti zálohování,
- kontrola správné funkčnosti při zálohování dat produktivního serveru (min. 2x ročně),
- centrum podpory zákazníků s nepřetržitou telefonickou službou (Hot Line) a s internetovou aplikací pro evidenci požadavků a hlášení (incidentů) a zpřístupnění stavu jejich řešení,
- využívání bezplatných služeb společnosti SAP pro optimalizaci a standardizaci řešení (SAP Service Marketplace – OSS, vzdálené služby kontroly systémů),
- sledování (monitoring) báze systému, spoolového systému, spuštěných úloh (jobů), transportního systému, systémových kapacit,
- technologická aktualizace systému nahráváním LCP.

Rozsah nabídky – modulové pokrytí:

- HR – personalistika, kmenová data, kalendáře, školení, přenos dat a interface na další systémy,
- PM – dílny, zakázky dílen, plánovaná údržba vč. plánu kalibrace měřících přístrojů, vozový sešit,
- FI – účetnictví, elektronický styk s bankou,
- FI-AA – investiční majetek, ochranné pracovní pomůcky, evidence hasících přístrojů, vozidel,
- SD vč. kontraktů pro fakturaci, zálohové faktury, kmenová data odběratelé, dodavatelé aj.,
- CO – profitcentra, nákladová střediska, plánování, zakázky,
- MM – sklad, přenos dat o čerpání PHM do Dopravy,
- PS – založení, nastavení projektů a editace projektů, plánování,
- DMS – evidence smluv, faktur – připojování dokumentů,
- Doprava – kmenová data, doklady, reporty,
- Mzdový deník – kontace činností pro CO, evidence docházky, dovolené, rizik, zdravotních prohlídek a pohotovostí,
- Báze – nastavení tiskáren, oprávnění, převody a interface na jiné systémy, instalace SAP, upgrade.

KOMUNIKAČNÍ CENTRUM

5.1 Zajištění služby

Pro komunikaci s Objednatelem při poskytování služeb má společnost KCT Data zřízeno klientské centrum (ICC). Dodavatel zajistí dostupnost aplikace Interaktivního Klientského Centra (ICC) Dodavatele a klientského účtu v této aplikaci a přístup k aplikaci prostřednictvím sítě Internet.

Požadavky zadané na klientské centrum jsou předány poskytovateli, který nastoupí na řešení v souladu s uvedenou prioritou. Přehled a stav, v němž se požadavky nacházejí, je součástí databáze uživatelských požadavků a měsíčních zpráv, který je předkládán objednateli. Všechny požadavky objednatele musí být evidovány, aby mohla být zaručena požadovaná reakční doba a včasné zahájení řešení.

Každému požadavku je přiřazena priorita.

Dodavatel zajistí dostupnost ICC prostřednictvím následujících komunikačních kanálů:

Prostředek	Telefon	Fax	E-mail	Web
Komunikační kanál Dodavatele - kontakt:	xxxxxxxxxxxxx, tel. xxx xxx xxx	241 776 896	okas@kctdata.cz	
Dostupnost:	8-16 hod. prac.dny	8-16 hod. prac.dny	Nepřetržitě	Nepřetržitě
Odezva reakce:	8-16 hod. prac.dny	8-16 hod. prac.dny	8-16 hod. prac.dny	8-16 hod. prac.dny

5.2. Kategorizace priorit

V případě komplexní služby nabízíme následující SLA (dle zadání vypisovatele)

Priorita	Lhůta pro zahájení práce na odstranění incidentu	
1 – Havárie systému	6 hodin	
2 – Omezená funkcionální	24 hodin	
3 – Incident – ztížená obsluha	48 hodin	
4 – Požadavek na řešení – rozvoj, investice	7 pracovních dnů	

5.3. Odezva a reakční doby:

Režim ICC*	Priorita 1			Priorita 2		Priorita 3			Priorita 4
	Odezva	Nástup na řešení	Obnova provozu	Odezva	Obnova provozu	Odezva	Obnova provozu	Nástup na řešení	Nástup a vyřešení
5 x 8	6	8	48	24	5BD**	2BD***	do 10 BD	není definováno	7 dnů dle dohody (objednávky)

V případě nutnosti vytvořit OSS hlášení na SAP SE, lhůta odezvy se přerušuje do získání odpovědi SAP OSS.

Kde: samostatné číselné údaje znamenají hodiny

- * pracovní dny x Hod
- ** následující pracovní den (**Next Business Day**)
- *** pracovní dny (**Business Day**)

Reakční doba a odezva Poskytovatele s popisem priorit

Priorita	Garantovaná odezva / obnovení funkcionality	Definice priority

<p>1</p>	<p>Odezva do 6 hodin Zahájení řešení do 8 hodin Předpoklad odstranění do 2 kalendářních dnů</p>	<ul style="list-style-type: none"> • úplné zastavení systému SAP • SAP během užívání způsobuje objednateli opakované zhroucení nebo „zamrznutí“, kterému nemůže být zabráněno užitím standardních postupů. • funkčnost SAP je zasažena tak, že celý či jeho část již není použitelný a nemohou být prováděny kritické procesy objednatele; • způsobuje objednateli ztrátu přístupu k datům nebo opakované závažné porušení těchto dat během standardního užívání software, přičemž tomuto procesu nelze zabránit užitím standardních postupů • možné ohrožení závěrkových prací a podobných termínově kritických aktivit; • vada SAP se projevuje nefunkčností jiné části informačního systému, přičemž platí předchozí bod; • je vyloučena nezbytnost řešení způsobená neznalostí koncového uživatele
<p>2</p>	<p>Odezva do 24 hodin Obnovení funkcionality(*) do druhého pracovního dne nebo třetího kalendářního dne – podle toho, který čas je kratší Předpoklad odstranění do 5 kalendářních dnů (5 BD)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • je ovlivněno provádění denních procesů Objednatele z důvodů stojících na straně zhotovitele údržby SAP, avšak součást (i) SAP je stále možno omezeně užívat, jelikož existuje dočasné náhradní řešení; • vada SAP se projevuje nefunkčností nebo sníženou funkčností jiné části informačního systému, přičemž platí předchozí bod; Např. nelze odeslat příkaz do banky, chyba ve fakturaci, nefunguje EET. • je vyloučena nezbytnost řešení způsobená neznalostí koncového uživatele.
<p>3</p>	<p>Odezva do 48 hodin Obnovení funkcionality(*) do 3 kalendářních dnů Předpoklad odstranění do 10 kalendářních dnů</p>	<ul style="list-style-type: none"> • není vážně narušeno provádění denních procesů Objednatele z důvodů stojících na straně zhotovitele SAP a existuje náhradní řešení; • způsobuje, že část podporovaného software se odchyluje od dokumentací a způsobuje problémy při užívání software.- např. chyba zůstatku dovolených ve mzdovém deníku proti zůstatkům v HR apod. • vada SAP se projevuje nefunkčností nebo sníženou funkčností jiné části informačního systému, přičemž platí předchozí bod; • SAP poskytuje výstupy, které nejsou v souladu s dokumentací, nebo výstupy neposkytuje vůbec • je vyloučena nezbytnost řešení způsobená neznalostí koncového uživatele.
<p>4</p>	<p>Zahájení prací / poskytnutí konzultací do 7 pracovních dní (7 BD)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Požadavek na změnu, úpravu, konzultaci, reinstalaci či jiné nestandardní požadavky objednatele <p>Práce budou vzájemně koordinovány z hlediska požadavků a potřeb zákazníka a efektivity poskytovaných služeb.</p>

(*) Obnovením funkcionality se rozumí uvedení systému do stavu, kdy lze Informační systém používat, avšak neznamená to odstranění veškerých vzniklých závad a nedostatků.

CENA PLNĚNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1.** Pro konzultační služby bude Poskytovatel účtovat služby v této sazbě (včetně cestovních nákladů po České Republice):

Úroveň konzultanta/Oblast	Cena CZK bez DPH za hodinu
Projekt	Do 16hod měsíčně cena x Kč,
Manažer/Koordinátor	nad pak xxx Kč
Služba na místě	xxx Kč
Služba vzdáleně	xxx Kč

Předpokládaný objem služby (měsíční fakturovaný paušál) je stanoven na xx hodin člověkohodin, tj. xxx Kč bez DPH.

1 člověkodenní reprezentuje 8 pracovních hodin.

Cena dopravy je kalkulována v ceně služby na místě.

Poskytnutí elektronických školení (videokurzy) SAP OK zdarma.

Poskytnutí SAP Solution Manager řešení ve sdílené instalaci KCT Data zdarma.

- 6.2.** Fakturace dle dle čl. 4.2. provádí Poskytovatel měsíčně na základě objednatelem potvrzeného aktivity reportu s popisem činností.

- 6.3.** Splatnost faktur bude 30 dnů od jejich doručení Objednateli, pokud nebude dohodou smluvních stran stanoveno jinak. Faktury budou zasílány v elektronické podobě (PDF) na adresu: faktury@okas.cz

- 6.4.** Poskytovatel čestně prohlašuje, že u něj nenastal ani jeden z případů uvedených v ust. § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a minimálně po dobu účinnosti této Rámcové smlouvy se zavazuje

- nejednat tak, že daň z přidané hodnoty uvedenou na daňových dokladech, které budou vystavovány v souvislosti s touto Rámcovou smlouvou a na jejím základě (dále jen "daň"), úmyslně nezaplatí,
- nedostat se kdykoliv v budoucnu úmyslně do postavení, kdy by nemohl daň zaplatit,
- nevyvinout takové jednání, jímž by došlo ke zkrácení daně nebo vylákání daňové výhody.

Poskytovatel prohlašuje, že úplata za zdanitelné plnění není bez ekonomického opodstatnění zcela zjevně odchylná od obvyklé ceny ve smyslu zákona č. 151/1997 Sb., o oceňování majetku a o změně některých zákonů (zákon o oceňování majetku), ve znění zákona č. 121/2000 Sb., vše ve znění pozdějších předpisů.

Poskytovatel se dále zavazuje, že pokud by u něj přesto některá z výše uvedených situací nastala, oznámí tuto skutečnost neprodleně objednateli. Poskytovatel je plně srozuměn a souhlasí s tím, že bude povinen objednateli nahradit částku vynaloženou objednatelem jako ručitelem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 1

zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, za poskytovatele v důsledku aplikace institutu ručení ze strany správce daně.

PODMÍNKY PROVEDENÍ DÍLA, SMLUVNÍ SANKCE, ŠKODY

- 7.1.** Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si informace potřebné pro řádné plnění svých závazků vyplývajících z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 7.2.** Veškerá komunikace mezi osobami bude mezi smluvními stranami probíhat prostřednictvím oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců.
- 7.3. Zhotovitel je povinen:**
- Zajišťovat podporu SAP v souladu s touto smlouvou a dalšími ujednáními s třetími stranami (licenční, technické a jiné podmínky).
 - Zhotovitel je povinen evidovat veškeré zásahy a činnosti, provedené na základě této smlouvy, a jejich soupis bude součástí faktury za příslušné fakturační období. Sledování hodin je uvedeno v příloze č. 2
- 7.4. Objednatel je povinen:**
- Zajistit podrobné, pohotové, objektivní a úplné informace k zabezpečení kvalitní, včasné a úplné podpory SAP.
 - Umožnit vstup do svých administrativních a provozních útvarů, respektive objektů, ke kterým se dílo vztahuje.
 - Poskytnout účinnou součinnost svých pracovníků ve všech fázích provádění podpory SAP.
- 7.5.** Každá ze smluvních stran odpovídá za škodu, která vznikla druhé smluvní straně porušením jejich povinností stanovených touto smlouvou nebo obecně závaznými právními předpisy.
- 7.6.** Na odpovědnost za škody a náhrady škod se vztahují příslušná ustanovení občanského zákoníku, nevylučují-li z této smlouvy jinak.
- 7.7.** Obě smluvní strany se zavazují přijmout všechny jim dostupná opatření k tomu, aby se předešlo vzniku škod a aby případné vzniklé škody byly co nejmenší.
- 7.8.** Žádná ze smluvních stran nebude považována za odpovědnou za nesplnění některého ustanovení této smlouvy, budou-li příčinou okolnosti nebo události, které jsou nezávislé na vůli povinné strany (dále též jako „vyšší moc“).
- 7.9.** V případě, že okolnosti vyšší moci trvají déle než 3 měsíce, mají obě smluvní strany právo jednostranně odstoupit od smlouvy.

- 7.10.** Smluvní strana, která porušuje svou povinnost nebo která s přihlédnutím ke všem okolnostem má vědět, že poruší svou povinnost založenou touto smlouvou, nebo která se dozví o okolnosti vyšší moci, bránící plnění povinnosti dle této smlouvy, je povinna oznámit písemně druhé smluvní straně povahu překážky, která jí brání nebo bude bránit v plnění povinnosti, a o jejích důsledcích. Zpráva musí být podána bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů poté, kdy se povinná smluvní strana o překážce dověděla nebo při náležité péči mohla dovědět. Druhá smluvní strana je povinna přijetí takové zprávy bez zbytečného odkladu písemně potvrdit. Stejným způsobem musí být obeznámena druhá smluvní strana o ukončení okolností vyšší moci bránících splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 7.11.** Smluvní strany sjednávají smluvní pokutu pro následující případy:
- 7.12.** Smluvní pokuta pro případ prodlení zhotovitele s odezvou na nahlášený problém, závadu nebo vadu plnění či jeho části se sjednává ve výši 100 Kč za každou započatou hodinu prodlení pro hlášení kategorie 1 a 2 dle Přílohy 1 smlouvy a 800 Kč za každý den prodlení pro hlášení kategorie 3, 4 a 5 dle Přílohy 1 smlouvy.
- 7.13.** Úhrnná výše smluvních pokut definovaných v bodě 14. 2. tohoto článku smlouvy za kalendářní měsíc je dohodou smluvních stran shora omezena výší měsíčního poplatku za službu uvedeného v článku 3 bod 3.4
- 7.14.** V případě prodlení objednatele s úhradou bezvadné a oprávněně vystavené faktury se sjednává úrok z prodlení ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý kalendářní den prodlení.
- 7.15.** Za porušení smluvních povinností uvedených v článku 9 této smlouvy je porušující smluvní strana povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy jedno sto tisíc korun českých).
- 7.16.** Smluvní pokuty je splatná do dvaceti jedna (21) kalendářních dní ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení.
- 7.17.** Smluvní strany konstatují, že výše smluvní pokuty není nepřiměřená a že smluvní pokuta není v rozporu s dobrými mravy.

VÝPOVĚĚĚ SMLOUVY

- 8.1.** Objednatel je oprávněn ukončit tuto smlouvu výpovědí bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíců. Tato lhůta se počítá od začátku měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď musí být Poskytovateli doručena písemně.
- 8.2.** Poskytovatel je oprávněn ukončit tuto smlouvu výpovědí bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíců. Tato lhůta se počítá od začátku měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpověď musí být Objednateli doručena písemně.
- 8.3.** V případě, že existují Objednatel nezaplacené faktury více jak 30 dní po splatnosti, je Poskytovatel oprávněn přerušit poskytování služeb až do okamžiku jejich plné úhrady.

- 8.4.** V případě, že má Poskytovatel nedokončenou servisní činnost nebo nedořešenou objednávku je povinen tuto práci dokončit bez ohledu na výpověď smlouvy.

ZÁRUKA

- 9.1.** V případě, že výsledek práce Poskytovatele vykazuje prokazatelné závady, které nebyly patrné při přejímání práce (potvrzování pracovního výkazu) a jsou podstatné pro funkčnost systému, je Objednatel oprávněn požadovat během 6 měsíců od potvrzení pracovního výkazu (převzetí) bezplatné odstranění těchto závad na základě potvrzení dodavatele, že se jedná o záruční vadu.
- 9.2.** Poskytovatel poskytuje na předmět této smlouvy, zejména pak na servisní podporu záruku v délce 1 roku.

OBCHODNÍ TAJEMSTVÍ

- 10.1.** Obě strany jsou povinny zachovat mlčenlivost o veškerých informacích důvěrného charakteru týkajících se druhé strany, které získaly nebo získají před uzavřením, po uzavření i po ukončení platnosti této smlouvy.
- 10.2.** Poskytovatel se zavazuje dbát zejména na zachování důvěrnosti dat, obsažených v systému SAP ERP klienta.
- 10.3.** V případě prokazatelného porušení ustanovení článku 8 této smlouvy je strana, která ustanovení porušila, povinna uhradit druhé smluvní straně náhradu vzniklé škody a smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, a to na základě písemné výzvy druhé strany.

ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 11.1.** Tato smlouva je sjednána na dobu určitou, a to tří let a nabývá účinnosti dne 1. 3. 2019.
- 11.2.** Změny a doplňky této smlouvy musí být provedeny písemně formou číslovaných dodatků, podepsaných oběma stranami.
- 11.3.** Záležitosti, které nejsou výslovně řešeny touto smlouvou, podléhají obecně platným právním předpisům České republiky, zejména Občanskému zákoníku v platném znění.
- 11.4.** Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a dnem jejího zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).

11.5. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena v souladu s jejich pravou a svobodnou vůlí a nikoli za nápadně nevýhodných nebo nerovných podmínek.

11.6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom.

V Ostravě dne

V Praze dne

.....

Ing. Daniel Lyčka

Předseda představenstva

.....

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

prokurista



Příloha č.1: Seznam proaktivních činností

typ požadavku	oblast	činnost
profylaxe	OS	Kontrola SAP procesů a file systému na úrovni OS
profylaxe	SAP báze	Kontrola SAP systémového logu a SAP Work process statusů a jejich logů
profylaxe	SAP báze	Kontrola chyb ABAP
profylaxe	SAPROUTER	Kontrola SAP Router
profylaxe	SAP báze	Kontrola rozhraní idocs, qrfc, trfc
profylaxe	SAP báze	Kontrola tiskových front
profylaxe	SAP báze	Kontrola update a DB zámků
profylaxe	SAP báze	Kontrola standardních SAP bazových jobů
profylaxe	SAP báze	Kontrola standardních jobů
profylaxe	Databáze	Kontrola DB logů a stavu DB
profylaxe	Databáze	Kontrola záloh
Profylaxe	Databáze	Kontrola alert logu databází
profylaxe	OS	Kontrola OS (místo, logy)
profylaxe	SAP báze	Kontrola performance statistik SAP
profylaxe	SAP báze	Kontrola transportních cest
profylaxe	SAP báze	Kontrola příchozí/odchozí email komunikace
update	SAP HR báze	Instalace LCP v termínu dohodnutém s klíčovým uživatelem
update	SAP HR	Testování LCP po instalaci na testovacím systému
update	SAP HR	Odstranění případných chyb v zákaznických úpravách způsobených instalací LCP

