**Technická podpora systému SAP – technická specifikace Služeb a SLA**

**POPIS POLOŽEK V KATALOGOVÝCH LISTECH**

|  |  |
| --- | --- |
| **Položka** | **Popis položky** |
| ID | Identifikační kód příslušného katalogového listu, uvedený v záhlaví katalogového listu |
| Označení služby | Písmenné označení katalogového listu, jednotlivé zkratky odkazují na obsah KL |
| Název služby | Název příslušného katalogového listu |
| Prostředí | Prostředí, na které se vztahuje předmět příslušného katalogového listu (produkční, testovací, vývojové, popř. další) |
| Cílová skupina | Skupiny uživatelů, serverů nebo koncových prvků (případně jiných), na které se vztahuje předmět příslušného katalogového listu |
| Zkrácený popis služby | Stručný popis předmětu příslušného katalogového listu |
| Rozsah požadovaných činností | Výčet a specifikace činností požadovaných Objednatelem jako předmět plnění v rámci příslušného katalogového listu. V rámci rozsahu je stanovena i časová frekvence provádění dané činnosti. |
| Vyhodnocovací období | Období, během něhož jsou sledovány a vyhodnocovány SLA parametry související s daným KL. |
| Kategorie incidentů a závad | Výčet kategorií incidentů a závad a jejich bližší specifikace. |
| Způsob kontroly | Popis způsobu sledování, kontroly a vyhodnocování jednotlivých SLA parametrů služby během Vyhodnocovacího období. |
| Měrná jednotka provozu služby | Specifikace jednotky provozu služby, dle které je posuzován rozsah poskytované služby. |
| Limit objemu služby | Specifikace možné změny rozsahu poskytované služby (v měrných jednotkách provozu služby). Změna rozsahu služby do stanoveného limitu nemá dopad na změnu parametrů smluvního vztahu mezi Objednatelem a Poskytovatelem.  Změna objemu služby je vždy posuzována proti rozsahu služby specifikovanému v platné verzi smlouvy mezi Objednatelem a Poskytovatelem. Rozsah služby definuje část KL s názvem „Popis stavu cílového prostředí“, detailně jej zpřesňuje dokumentace definovaná v části KL s názvem „Dokumentační základna“. |
| Omezení | Specifikace omezení vztahujících se k předmětu příslušného katalogového listu/provozu poskytované služby |
| Další podmínky | Specifikace podmínek vztahujících se k předmětu příslušného katalogového listu / poskytované služby. |
| Dokumentační základna | Výčet existující dokumentace vztahující se k předmětu příslušného katalogového listu / provozu poskytované služby. |
| Popis stavu cílového prostředí | Stručný popis současného stavu relevantní části prostředí Objednatele, vztahující se k předmětu příslušného katalogového listu / poskytované služby |
| Vedoucí projektového a provozního týmu | Osoba schopná řídit tým v případě realizace požadavku (změna, výměna technologie apod.), jehož složitost přesahuje možnosti intuitivní spolupráce přiděleného týmu. |
| Technologický a aplikační architekt | Specifická osoba v rámci celého dodavatelského týmu. Má komplexní znalosti o celé architektuře Systému Objednatele, s přesahem na znalost ICT prostředí Objednatele a dokáže řešit otázky vzájemných vztahů systémů, integrace a optimalizace ve spojení se Systémem. Je prostředníkem mezi uživateli, gestory, sponzory a zástupci Objednatele a vývojáři. Zajišťuje přerozdělování prací specialistům na konkrétní dílčí části. |
| Konzultant  (Systému dle jednotlivých modulů) | Schopen řešit komplexní otázky architektury spravovaných systémů. Znalosti a dovednosti dostatečné pro vzájemnou integraci systémů, posuzování přímých i nepřímých dopadů řešených otázek. Má schopnosti analytického myšlení a dokáže syntetizovat řešení. Definuje požadavky na vývoj podle funkčních požadavků uživatelů. Má znalosti potřebné pro administraci prostředí a programování kódu používaných aplikací. Provádí programové úpravy aplikací. |

**ROZDĚLENÍ KL:**

* 1. **Paušální KL zajištění hot fix provozu Systému SAP**

|  |  |
| --- | --- |
| **ID KL** | **Označení Služby** |
| SAP-001 | Zajištění hot fix provozu Systému SAP |

**SEZNAM ZKRATEK**

|  |  |
| --- | --- |
| Slovní pojmů | |
| IS | Informační systém |
| CC | Cross-Compliance |
| CMDB | Konfigurační databáze |
| CODEL | Číselníková databáze |
| ČMSCH | Českomoravská společnost chovatelů |
| ČPI | Česká plemenářská inspekce |
| ČSÚ | Český statistický úřad |
| DB | Databáze |
| eAgri | Resortní portál Ministerstva zemědělství |
| ESB | Enterprise Service Bus, integrační platformy |
| HD MZe | ServiceDesk MZe |
| HR | Human Resources |
| HTP | Hlavní tým projektu |
| IZR | Centrálním registrem pro veškeré agendy související s ústřední evidencí hospodářských zvířat |
| LDAP | Lightweight Directory Access Protocol, adresářové služby |
| LPIS | Centrálním registrem pro agendy související se zákonem č.252/1997Sb. |
| MD | Člověkoden – 8 hodin práce |
| OSS | Organizační složka státu |
| PT | Pracovní tým |
| PZ | Požadavek na změnu |
| ŘV | Řídící výbor projektu |
| SR | Speciální registry |
| SRS | Státní rostlinolékařská správa |
| SSO | Single sign-on, přístupový software |
| SZIF | Státní zemědělský intervenční fond |
| SZR | Společný zemědělský registr |
| TPZ | Technický požadavek na změnu |
| ÚKZÚZ | Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský |

**KONKRÉTNÍ ZNĚNÍ JEDNOTLIVÝCH KL**

**ID: SAP-001**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OZNAČENÍ SLUŽBY** | **APP/SAP** | **TYP KL:** | **PAUŠÁLNÍ** |
| **Název služby** | Zajištění hot fix technické podpory provozu Systému SAP | | |
| **VYMEZENÍ SLUŽBY** | | | |
| **Prostředí** | PRODUKČNÍ, TESTOVACÍ, VÝVOJOVÉ | | |
| **Cílová skupina** | Uživatelé Systému SAP | | |
| **Zkrácený popis služby** | Zajištění hot fix provozu Systému SAP Objednatele | | |
| **Definice Systému SAP** | Termínem „Systém SAP“ se rozumí všechny aplikace, komponenty, součásti a služby SAP, nasazené v prostředí Objednatele v testovacím, produkčním a vývojovém prostředí, kromě případů, kdy je v textu tohoto KL uvedena konkrétní část SAP nebo konkrétní prostředí. | | |
| **ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ** | | | |
| Zajištění Hot fix technické podpory provozu Systému SAP pro produkční, testovací a vývojové prostředí Objednatele, které zahrnuje:   1. Práce na technologických předpokladech zajištění dostupnosti a dodržení SLA parametrů provozu a správy Systému pro jednotlivá prostředí, tj. správa báze systému a technologické platformy SAP NetWeaver. 2. Administrace dedikované databáze provozované pro potřeby databázové instance aplikačního serveru SAP dle tohoto KL.; touto administrací nevznikají Poskytovateli žádná práva k databázi ani jejímu obsahu a nevznikají mu ani zvláštní práva pořizovatele databáze dle § 88 a násl. zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů. 3. Základní činnosti správy Systému    1. odborná technická a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support,    2. Správa instancí, udržování komunikačního napojení na správu identit,    3. Zajištění komunikační dostupnosti prostřednictvím integrací na ostatní systémy MZe ( např. ESB, AgriBus, ABO-K)    4. Nezbytné profylaktické činnosti, technická administrace báze Systému (kontrolní činnost, vyhodnocování, bezpečností monitoring);    5. Kontrola bázových logů na produktivním prostředí Systému a provádění nezbytně nutných korektivních akcí 4. Účast na jednání v rozsahu 0,5 MD/měs. | | | |
| **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)** | | | |
| **Vyhodnocovací období** | 1 měsíc | | |
| **Parametry SLA** | Viz CENTRÁLNÍ TABULKA SLA PARAMETRŮ | | |
| **Upřesnění kategorií incidentů** (zpřesnění globálních definic daných v příloze č. 3) | | | |
| **Priorita 1** | Nedostupnost Systému nebo jeho komponenty (např. na úrovni modulu SAP a více), nedostupnost pro skupinu uživatelů.  Nevratná ztráta nebo neautorizovaná změna dat | | |
| **Priorita 2** | Nedostupnost Systému nebo jeho komponent pro jednotlivé uživatele.  Snížení výkonu systému SAP, pomalé odezvy | | |
| **Priorita 3** | Závady, které neomezí provoz systému SAP a ostatní závady nespadající do priority 1 nebo 2. | | |
| **Způsob kontroly** | | | |
| Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Služba bude monitorována v souladu s požadavky Smlouvy na monitoring SLA parametrů.  Činnosti předepsané katalogovým listem a jejich rozsah jsou kontrolovány na základě provozních záznamů, jakými jsou auditní záznamy, informace z dohledových systémů, provozní deník a na základě předkládaných výkazů práce. Objednatel nebo jím pověřená osoba mají právo auditu správnosti těchto provozních záznamů a výkazů formou zkoumání stop v rámci spravovaných systémů a formou sledování postupu prací. | | | |
| **PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY** | | | |
| **Měrná jednotka provozu služby** | Instance Systému | | |
| **Limit objemu služby** | * +- 15 instancí (SAP ERP – vývoj, test, produkce; SAP EP – vývoj, test, produkce; SAP BI – vývoj, produkce; SAP ADS – vývoj, produkce; SAP SOLMAN – vývoj, produkce; SAP Proxy – produkce | | |
| **Omezení** | Služba se nevztahuje na provoz HW infrastruktury a aplikační vrstvy Systému SAP.  Objednatel konstatuje, že Systém SAP je podpůrný systém a nerealizuje žádný z klíčových procesů objednatele. | | |
| **Další podmínky** | * Povinnost zpřístupnit technologie pro definici a implementaci monitorovacích agentů/sond. * Povinnost poskytnout součinnost a data Objednateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. * V případě obměny zařízení nebo SW z důvodu náhrady vadného prvku, nebo z důvodu modernizace budou tato nová zařízení nebo nový SW považována za ekvivalentní a budou na ně poskytovány stejné služby. | | |
| **DOKUMENTAČNÍ ZÁKLADNA** | | | |
| * + Systémová dokumentace na Portále eAgri | | | |

**CENTRÁLNÍ TABULKA SLA PARAMETRŮ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Název KL | Minimální dostupnost | Zaručená provozní doba | Max doba servisní odezvy | Maximální doba odstranění incidentu | | |
| Priorita 1 | Priorita 2 | Priorita 3 |
| %/měs | hod-hod | Hod | hod | hod | hod |
| SAP produkční prostředí | 90 | 7-19 v pracovních dnech | 2 | 8 | 24 | 120 |
| SAP testovací prostředí | 90 | 7-19 v pracovních dnech | 4 | 8 | 48 | 120 |
| SAP vývojové prostředí | 90 | 7-19 v pracovních dnech | 4 | 8 | 48 | 120 |

*Poznámka: Za pracovní dny jsou považovány všechny kalendářní dny mimo soboty, neděle a dny, které jsou definovány zákonem 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění ve znění pozdějších předpisů*.

Sankce: při překročení termínu pro vyřešení nahlášeného požadavku (nahlašuje HD Objednatele, na email Dodavatele) pro prioritu 1 a 2 je stanovena sankce 2 000 Kč bez DPH za každý započatý pracovní den výše uvedeného prodlení. Sankci lze započíst jako snížení paušální měsíční platby.