# Příloha č. 2 – List služby P01 Monitoring a profylaxe Aplikace SAP

1. Identifikace Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **ID** | P01 |
| **Název** | Monitoring a profylaxe Aplikace SAP |

1. Předmět Služby

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíle Služby** | Cíle služby jsou:   * provedení definovaných kontrol stavu Aplikace SAP v rozsahu Služby za účelem prevence stavů, které by v budoucnu mohly negativně ovlivnit bezproblémový chod Aplikace SAP v rozsahu Služby, * identifikace chybějících bezpečnostních záplat Aplikace SAP v rozsahu Služby, * monitoring zpráv a notifikací z dohledového systému Objednatele a řešení nálezů, * reportování o zjištěném stavu Objednateli a návrh řešení. |
| **Rozsah Služby** | Tato Služba je poskytována pro následující Aplikace Objednatele:   * SAP   Aplikace a jejich komponenty jsou definovány v příloze 3 – Katalog Aplikací této Smlouvy. |
| **Služba zahrnuje** | Služba zahrnuje minimálně následující aktivity:   * Identifikaci chybových hlášení v provozních log souborech, analýzu jejich příčin a vyřešení, * identifikaci zaplnění log souborů, sledování trendů nárůstu velikosti log souborů a v případě překročení hranice 10 % proti dlouhodobému průměru analýza jejich příčin a vyřešení, * monitoring a identifikace chybových stavů naplánovaných úloh, jobů, doby běhu, úspěšnosti dokončení a sledování trendů doby běhu naplánovaných úloh a v případě překročení hranice 10 % proti dlouhodobému průměru provedení analýzy příčin a vyřešení, * monitoring a identifikace běhu DB (zaplnění Table Space, využívání paměti, vytížení cache, swapování paměti), * monitoring DB tasků a procesů a návrhy na jejich optimalizaci, * monitoring a identifikace chybových stavů zpráv JAVA / PI + ABAP, * identifikaci chybových stavů datových rozhraní (SOAP, REST, souborový přenos (např. přenos DNL), databázový link apod.), provedení analýzy zdrojových příčin a vyřešení, * identifikaci vydaných a nenainstalovaných bezpečnostních záplat pro Aplikace v rozsahu Služby, * monitoring systému SAP (revizi doby platnosti používaných certifikátů, stavu kapacity příslušných diskových prostorů, stavu bufferů systému SAP, stavu systémových parametrů systému SAP, kontroly log souborů systému SAP, analýzy odezev systému SAP, dalších atributů, které mají podstatný vliv na stabilitu, dobu odezvy a funkčnost systému apod.), * EWA report – každý měsíc kontrolovat balíčky (Support Packages – např. Komponenty SAP: SAP\_ABA, SAP\_APL, SAP\_BASIS, SAP\_GWFND…), noty, nové verze SAP, aktualizace standardu – výstup bude ukládán na definované místo, * sledování výkonnosti SAP, * monitoring a identifikace SAP Hot Packages a jejich implementace, * monitoring a identifikace chybových stavů a zpráv z Spool monitor (RZ20 - CCMS), * monitoring a identifikace SAP SM12 a SM13 a jejich implementace, * monitoring a identifikace SAP ST02 a jejich implementace, * monitoring zpráv a notifikací z dohledového systému Objednatele a řešení nálezů.   Služba a Cena za Služby dále zahrnuje:   * veškeré náklady Dodavatele (interní a externí) na zajištění Služby. |
| **Četnost provádění Služby** | Činnosti Služby jsou vykovávány nepřetržitě v provozní době služby. |
| **Smluvní pokuty** | Nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době na doručení Zprávy o čerpání služeb: 500 CZK bez DPH  Započetí další hodiny nad rámec Doby na vyřešení: 1000 CZK bez DPH  Smluvní strany se dohodly, že celková výše Smluvních pokut pro tuto Službu je omezena do výše 75% Ceny za Služby spočívající ve vyřešení Incidentu v rámci pracovní doby.  Objednatel je povinen zajistit požadavky Dodavatele, jak je stanoveno v kapitole 7 tohoto Listu služby. V případě nezajištění těchto požadavků se Dodavateli prodlužuje doba na vyřešení o dobu, která uplyne od okamžiku, ve kterém Dodavatel informoval Objednatele o nesplnění požadavku, do okamžiku, ve kterém Objednatel zajistil splnění požadavku a informoval o tom Dodavatele. |
| **Výpočet účtované Ceny za Služby** | Účtovaná Cena za Služby představuje Cenu za Služby poníženou o smluvní pokuty, na které při poskytování Služeb vznikl Objednateli nárok a bude stanovena následovně:  **Účtovaná Cena za Služby = CSsuma - [(HDV \* SPDV) + SPZPS]**  s tím, že  CSsuma = Cena za Služby spočívající ve Standardních činnostech při Provozu Aplikací  HDV = počet započítaných hodin nad rámec Doby na vyřešení  SPDV = Smluvní pokuta za započetí každé další hodiny nad rámec Doby na vyřešení  SPZPS = Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání Služby v Době na doručení Zprávy o čerpání služeb  Smluvní pokuta za nepředložení Zprávy o čerpání služeb v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb je odečtena pouze v případě, že Dodavatel nedoručil Objednateli zprávu o čerpání služby v Době termínu doručení Zprávy o čerpání služeb |

1. Provozní parametry

| **Parametr** | **Hodnota pro úroveň služeb** | **Metoda měření** |
| --- | --- | --- |
| Provozní doba služby | 6:00 – 18:00 h v Pracovní dny | Kontrola zaměstnanci Objednatele. |
| Revize chybových hlášení, analýza příčin a vypracování návrhu řešení, včetně monitoringu zpráv a notifikací z dohledového systému Objednatele | 1 x za 24 hodin | Kontrola zaměstnanci Objednatele. |
| Doba na vyřešení - Odstranění nálezu z dohledového systému Objednatele | 2 pracovní dny | Kontrola zaměstnanci Objednatele. |

1. Reporting

| **Název výkazu** | **Popis** | **Sestavuje** | **Četnost** | **Doba termínu vyhotovení** | **Doba termínu doručení** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Zpráva o čerpání služeb (Podklady k fakturaci) | Report dle kapitoly 6 tohoto Listu služby. | Dodavatel | 1x měsíčně | k poslednímu dni Fakturačního období | 4 pracovní dny ode dne Doby termínu vyhotovení |

1. **Součinnost Objednatele**

* Objednatel odpovídá za zajištění následujících požadavků:
  + přístupy a dostatečná úroveň oprávnění pro správu a údržbu databázových serverů včetně testovacích,
  + přístupy a dostatečná úroveň oprávnění pro správu a údržbu aplikačních serverů včetně testovacích,
  + přístupy ke všem zdrojovým souborům svěřených aplikací, dostupná technická a uživatelská dokumentace svěřených aplikací, služeb, API a podobně, dokumentace k infrastruktuře sítě Objednatele, na níž běží svěřené aplikace (včetně síťových adres jednotlivých částí),
  + dokumentace SW vybavení a seznam aplikací, služeb, API apod. běžících na jednotlivých serverech,
  + přístupy ke zprávám a notifikacím z dohledového systému Objednatele,
  + přístupy a dostatečná úroveň oprávnění do Help Desku Objednatele,
  + VPN přístupy a doménové přístupy pro Dodavatele nezbytné k zajištění Služeb popsaných v rámci jednotlivých Listů služeb.

1. **Vzor Reportu čerpání Služby**

* Viz příloha „172-22\_ZD\_priloha1\_smlouva\_priloha2\_P01\_ZoČS Profylaxe“