

PRILOG V.

TEHNIČKA SPECIFIKACIJA

za nabavu usluge održavanja SAP licenci

Tehnički uvjeti sa specifikacijama

Održavanje SAP licenci podrazumijeva sljedeće:

Kontinuirana poboljšanja

- Nova softver izdanja licenciranog SAP software-a i alata, postupci i usluge za nadogradnju (upgrade)
- Support packages (paketi podrške) – paketi ispravaka za smanjivanje potreba implementiranja jednokratnih korekcija ili promjena u postojećim funkcionalnostima. Support packages moraju uključivati korekcije za adaptiranje postojećih funkcionalnosti kako bi se zadovoljili zakonski zahtjevi.
- Tehnološke dogradnje za podršku operativnim sustavima i bazama podataka trećih strana
- Dostupni ABAP izvorni kod za SAP softverske aplikacije i dodatno izdane i podržane funkcijske module
- Software Change Management procesi i alati

Glavna mreža globalne podrške

- SAP Service Marketplace – SAP-ova baza znanja i proširena Internet mreža SAP-a za prijenos znanja, gdje SAP stavlja na raspolaganje sadržaje i usluge samo klijentima i partnerima SAP-a.
- SAP Notes (SAP bilješke) na SAP Service Marketplaceu — dokumentiraju pogreške softvera i sadrže informacije kako greške otkloniti, izbjeći ili zaobići. SAP Notes može sadržavati ispravke kodiranja koje klijenti i partneri mogu implementirati u vlastiti SAP sustav. SAP Notes također dokumentira srodne probleme ili korisnička pitanja te preporučena rješenja (npr. postavke prilagodbi).
- SAP Note Assistant - alat za instaliranje specifičnih korekcija i poboljšanja u SAP komponente
- Izdanje „**SAP Solution Manager Enterprise Edition**“
SAP Solution Manager Enterprise Edition uključuje SAP Solution Manager Standard Edition plus dodatne funkcionalnosti („ES komponente“).
Es komponente se aktiviraju zasebno i ne mogu funkcionirati bez SAP Solution Managera Standard Edition-a.

Podrška rješenja kritična za zadatak

- Ponuditelj će aktivirati **SAP Early Watch Alert** kao obavezan dio podrške. (Nadzorne komponente i agenti za sustav – za optimiziranje raspoloživih resursa sa SAP EarlyWatch Alert-om).
- Sadržaje i dodatne alate za povećavanje učinkovitosti, kao što su Implementacijske metodologije i standardne procedure, Best Practices (najbolje prakse), Implementation Guide (IMG), Business Configuration (BC) Sets i Customizing Monitoring.
- Pristup uputama preko SAP Service Marketplace-a, što može uključivati implementacijske i operativne procese te sadržaje dizajnirane za smanjenje troškova i rizika.
- Sudjelovanje u SAP Community-u (putem SAP Service Marketplace-a), što omogućava pristup informacijama o najboljim poslovnim rješenjima, ponudama, uslugama itd.

- Globalno rukovanje porukama i razina usluge (Service Level Agreement- SLA).
SLA inicijalno vrijeme reakcije:
 - a) **Prioritet 1** poruke za podršku („**Vrlo visoko - Very High**“)
SAP će odgovoriti na poruku podrške **prioritet 1** unutar jednog (1) sata od SAP-ova prijema (dan se računa kao 24 sata, sedam dana u tjednu).

Ispravno je dodijeliti prioritet 1 ako je došlo do prekida u radu SAP sustava što izaziva kritični utjecaj na poslovanje Naručitelja i potrebna je hitna podrška radi vraćanja sustava u pogon.

Prioritetom 1 smatra se i zastoj sustava koji bitno utječe na poslovanje naručitelja. Ova situacija nastupa u slijedećim okolnostima:
 - Potpuna nedostupnost sustava
 - Neispravan rad centralnih SAP funkcija u produkcijskom sustavu ili Top-Issuei
 - b) **Prioritet 2** poruke za podršku („**Visok-High**“)
SAP će odgovoriti na poruku za podrške prioritet 2 unutar četiri (4) sata od SAP – ova prijema (tijekom SAP-ovog normalnog radnog vremena.)

Poruci je ispravno dodijeliti prioritet 2 ukoliko su uobičajene poslovne transakcije ozbiljno ugrožene te se neophodni zadaci ne mogu izvesti. Ovo je uzrokovano netočnim ili neizvršenim funkcijama u SAP sustavu koje su potrebne za izvođenje takvih transakcija i/ili zadataka.
- Globalne 24x7 analize korijenskog uzroka i eskalacijski postupci da bi se dobio pristup resursima raspoloživim za davanje rješenja teških problema.
- Globalni postupci – najvažniji (top) problemi – za dobivanje pristupa resursima da bi se podržavao Naručitelj tijekom kritičnih eskalacija.

SAP Support Advisory Centar (Savjetnički centar za podršku)

Za probleme prioriteta 1 i Top-Issue-e direktno vezane uz rješenja s Enterprise podrškom, potrebno je imenovati globalni kontakt odjel unutar SAP-ove organizacije za podršku (“Support Advisory Center” – Savjetnički centar za podršku).

Support Advisory Center izvodit će slijedeće zadatke:

- a) Podrška na daljinu za Top-Issue-e - Support Advisory Center djelovat će kao dodatna eskalacijska razina, omogućujući konstantnu analizu osnovnih uzroka za identifikaciju problema
- b) Planiranje isporuke usluge kontinuirane provjere kvalitete zajedno s IT odjelom Licencirane strane, uključujući izradu vremenskog plana te koordinaciju isporuke
- c) Dostava jednog SAP Enterprise Support izvješća godišnje
- d) Udaljena primarna certifikacija SAP tima stručnjaka
- e) Osiguravanje pomoći u slučajevima kada kontinuirane provjere kvalitete i akcijski plan i/ili pismene poruke SAP-a pokazuju kritični status Enterprise Support rješenja (npr. Crveno CQC izvješće).

Kao pripremu za isporuku Service Level Agreement-a te kontinuiranih provjera kvalitete kroz SAP Solution Manager Enterprise Edition, kontakt osoba HŽ Carga će, na temelju SAP standarda i dokumentacije, provesti zajedno sa SAP Support Advisory Center-om jednu obvezatnu setup uslugu ("Inicijalna procjena") za Rješenja s Enterprise podrškom.

Support Advisory Center imat će djelatnike koji govore engleski jezik te će biti dostupan kontakt osobi ili autoriziranom predstavniku putem telefona ili e-maila, sedam dana tjedno, 24h dnevno (7*24).

Support Advisory Center odgovoran je samo za navedene zadatke, i samo ako su, i u mjeri u kojoj su ovi zadaci direktno povezani uz probleme vezane uz Rješenja s Enterprise podrškom.

SAP Kontinuirana provjera kvalitete

SAP će osigurati godišnje, barem jednu kontinuiranu provjeru kvalitete ("Kontinuirana provjera kvalitete" ili „CQC") za svako SAP softversko rješenje. CQC može se sastojati od jedne ili više ručnih ili automatskih sesija usluga na daljinu.

SAP mora osigurati dodatne CQC-e u slučaju kada SAP EarlyWatch® Alert prijavi ključna upozorenja ili u slučaju da su HŽ Cargo i Support Advisory Centar suglasni da je takva usluga nužna kako bi se riješio Top-Issue.

Detalji kao što su točni prioriteti CQC-a međusobno će se dogovoriti između stranaka.

Po završetku svakog CQC-a potrebno je pružiti HŽ Cargu akcijski plan i/ili pisane preporuke.

HŽ Cargo će pružiti odgovarajuće resurse, uključujući (ali ne ograničavajući se samo na) opremu, podatke, informacije te prikladno i kooperativno osoblje, kako bi se provela ovdje opisana usluga CQC-a.