

Zanesljivo z vami!



Naša št.:
Vaša št.:
Datum:

Pošta Slovenije d.o.o.

IT

Slomškov trg 10

2500 MARIBOR

T: (02) 449 2810

E: info@posta.si

www.posta.si

Vzdrževanje SAP - Tehnična dokumentacija

Julij 2026



INVALIDOM
PRIJAZNO
PODJETJE

Pošta Slovenije d.o.o.

Okrožno sodišče v Mariboru. Matična številka družbe: 5881447000. Šifra dejavnosti: 53.100.

Osnovni kapital 121.472.482 €. TRR: SI56 0451 5000 1110 867. TRR: SI56 0228 0001 6990 351. TRR: SI56 0312 1100 0930 916.

TRR: SI56 1010 0005 8717 393. Id. številka: SI25028022

Vsebina

1. Uvod in namen dokumenta.....	4
2. Opis SAP okolja na Pošti Slovenije – Povzetek	4
3. SAP komponente in funkcionalni obseg	6
4. SAP tehnična infrastruktura	7
5. Integracije in vmesniki.....	10
5.1 Integracijska platforma SAP PI/PO	10
5.2 Tipi integracijskih protokolov.....	10
5.2.1 IDoc.....	10
5.2.2 RFC	11
5.2.3 SOAP	11
5.2.4 REST	11
5.2.5 FILE	11
5.3 Tipične integracije in poslovni tokovi	11
5.4 Monitoring, nadzor in obravnava napak.....	11
5.5 Nefunkcionalne zahteve.....	11
5.6 Obseg vzdrževanja integracij	12
5.7 Spremembe in transporti.....	12
5.8 Dokumentacija in poročanje	12
6. SLA in obseg vzdrževanja.....	13
6.1 Namen in okvir SLA.....	13
6.2 Časovna razpoložljivost podpore	13
6.3 Klasifikacija incidentov	13
6.4 Odzivni časi in časi odprave.....	14
6.5 Obseg rednega vzdrževanja	14
6.6 Izključitve iz rednega vzdrževanja	14
6.7 Komunikacijski kanali za podporo.....	14
6.8 Obveznosti izvajalca.....	15
6.9 Obveznosti naročnika.....	15
6.10 Izredne okoliščine in podaljšanje rokov.....	15
7. Change Request (CR) postopek.....	15
7.1 Namen CR postopka.....	15
7.2 Vrste sprememb	16
7.3 Postopek od začetka do zaključka	16
7.4 Dokumentacija CR.....	17
7.5 Vloge in odgovornosti	17
7.6 Časovni okvirji CR	18
7.7 Merila za razmejitev (SLA vs. CR)	18

7.8 Evidentiranje in arhiviranje CR	18
8. Varnost, dostopi in skladnost.....	18
8.1 Varnostna načela.....	19
8.2 Avtorizacije in SAP RBAC model	19
8.3 Certifikati, šifriranje in varnost komunikacij.....	19
8.4 SAP Security Notes in sistemske varnostne posodobitve	20
8.5 Revizijska skladnost, logiranje in nadzor	20
8.6 Zahteve glede dokumentacije in poročanja.....	20
9. Upravljanje licenc SAP.....	21
9.1 Namen poglavja	21
9.2 Obseg SAP licenc	21
9.3 Lastništvo licenc	22
9.4 Obveznosti izvajalca glede licenc	23
9.4.1 Zagotavljanje skladnosti licenčnega modela	23
9.4.2 Plačevanje in administracija SAP Enterprise Support	23
9.4.3 Optimizacija licenc in popustov	23
9.5 Obveznosti naročnika.....	23
9.6 Upravljanje licenc.....	23
9.6.1 Evidentiranje licenc	23
9.6.2 Spremembe licenčnih potreb.....	24
9.7 Upravljanje licenc SAP Cloud (SaaS).....	24
9.8 Zahteve in pričakovanja naročnika.....	24
9.9 Poročanje o licencah.....	24
10. Operativna pravila in sodelovanje.....	25
10.1 Namen.....	25
10.2 Operativno načelo »ukrepaj najprej«.....	25
10.3 Dopolnilna odgovornost	25
10.4 Hitri filter »SLA ali CR«.....	25
10.5 Odločitvena pravila.....	25
10.6 Pravilo »brez presenečenj«	25
11. Poročanje.....	26
11.1 Namen poročanja.....	26
11.2 Načelo "operativno poročanje brez birokracije"	26
11.3 Letno poročanje	26
11.4 Poročanje v okviru usklajevalnih sestankov (Steering).....	26

1. Uvod in namen dokumenta

Ta dokument predstavlja uradne tehnične specifikacije za vzdrževanje SAP okolja pri Pošti Slovenije. Namen dokumenta je jasno, nedvoumno in celovito opredeliti tehnične, funkcionalne in procesne zahteve, ki jih mora izbrani izvajalec izpolnjevati v okviru vzdrževalnih storitev SAP sistemov. Dokument je zasnovan tako, da ponudnikom omogoča natančno razumevanje obsega del, kompleksnosti informacijskega okolja ter pričakovanih naročnika.

Dokument služi informaciji ponudnika za oceno obsega dela in pripravo informativne ponudbe. Obseg tehničnih specifikacij vključuje:

- opis celotnega SAP okolja naročnika (sistemi, moduli, integracije, infrastruktura),
- definicijo obsega vzdrževalnih storitev (osnovno vzdrževanje, SLA, incidenti),
- opis postopkov sprememb (Change Request – CR),
- odgovornosti izvajalca in naročnika pri izvajanju storitev,
- licenčne zahteve in obveznosti izvajalca v odnosu do SAP SE,
- varnostne, tehnične in organizacijske zahteve v skladu z notranjimi akti naročnika.

Dokument služi kot tehnična osnova za izvajanje pogodbenega nadzora, spremljanje kakovosti izvajanja storitev ter zagotavljanje dolgoročne stabilnosti in učinkovitosti SAP okolja Pošte Slovenije.

2. Opis SAP okolja na Pošti Slovenije – Povzetek

SAP okolje pri Pošti Sloveniji predstavlja osrednji informacijski sistem za podporo ključnih poslovnih, logističnih, finančnih in podpornih procesov v matični družbi ter vključenih družbah Skupine Pošta Slovenije. Platforma temelji na SAP S/4HANA in povezanih SAP komponentah, ki skupaj tvorijo celovito, integrirano in visoko razpoložljivo poslovno okolje.

Pri naročniku Pošta Slovenije (PS) v celoti in že vključenih družbah Skupine Pošte Slovenije (SPS) pa delno so s SAP moduli podprti poslovni procesi, ki prikazani v tabeli v nadaljevanju:

Št.	Poslovno področje – poslovni proces	SAP modul
01	Upravljanje z matičnimi podatki	MDM
02	Vložišče	Zunanji Dokumentni sistem (BC) v povezavi z MM
03	Nabava	MM
04	Prodaja	SD
05	Billing	CC
06	Skladiščno poslovanje	MM, FI-AA
07	Spremljanje projektov in investicij	IM, CO
08	Računovodstvo - glavna knjiga, obračun davkov (DDV, DDPO, itd.), osnovna Sredstva, najemi MSRP, konsolidacija	FI-GL, FI-AA, RE-FX
09	Finance - plačilni promet, saldakonti kupcev, saldakonti dobaviteljev, likvidnost/denarni tok, prejeta in dana posojila, depoziti	FI, FI-AR, FI-AP, FI-TR, FICA
10	Kontroling (planiranje, spremljanje in analiziranje)	CO, COPA
11	Vzdrževanje opreme, nepremičnin, osnovnih sredstev	PM, RE
12	Upravljanje s človeškimi viri (kadrovska evidenca, zaposlovanje)	HR-PA, SAP SuccesFactors
13	Obračun plač in ostalih prejemkov	HR-PY

14	Podatkovno skladišče in poslovno poročanje (kontroling, finance, računovodstvo, trgovanje, HR,...)	BW, SAP SAC
15	Integracije z zalednimi sistemi	PI

Okolje uporablja približno 1.800 aktivnih uporabnikov v različnih organizacijskih enotah, kar pomeni široko uporabniško bazo in visoko operativno odvisnost od stabilnega, varnega in zanesljivega delovanja SAP sistemov. Sistemi so zasnovani modularno in podpirajo procese s področij nabave, prodaje, logistike, financ, računovodstva, kontrolinga, upravljanja osnovnih sredstev, nepremičnin, vzdrževanja, obračunskih (billing) procesov ter poročanja in analitike.

Integracijska arhitektura vključuje več kot 70 aktivnih vmesnikov, ki povezujejo posamezne SAP komponente med seboj ter SAP z internimi informacijskimi rešitvami (npr. logistični sistemi, dokumentne rešitve, obračunski sistemi) in zunanjimi partnerji/storitvami. Integracije temeljijo na platformi SAP PI/PO ter različnih komunikacijskih protokolih (IDoc, RFC, SOAP, REST in datotečni prenos). Kompleksnost integracij zahteva stalno spremljanje delovanja, proaktivno zagotavljanje stabilnosti in hitro ukrepanje ob odstopanjih.

SAP okolje deluje na visoko razpoložljivi HANA infrastrukturi, zasnovani na namenskih (appliance) strežnikih v načinu scale-up, z redundantnimi komponentami in sinhrono/asinhrono replikacijo med lokacijami. Aplikativni strežniki so virtualizirani in organizirani v razvojna, testna, predprodukcijska in produkcijska okolja. V uporabi so on-premise komponente (S/4HANA ERP, BW/4HANA, Fiori, PI/PO, SAP CC, Solution Manager) ter SAP cloud storitve (SuccessFactors, SAP Analytics Cloud).

Priložena arhitekturna slika prikazuje logično strukturo SAP komponent, njihove medsebojne povezave in vpetost v širše informacijsko okolje Pošte Slovenije. Namen slike in tega povzetka je ponudnikom omogočiti realističen vpogled v velikost, kompleksnost in medsebojno odvisnost SAP sistemov ter zagotoviti ustrezno osnovo za načrtovanje in vrednotenje vzdrževalnih storitev.

SAP okolje Pošte Slovenije predstavlja stabilno, visoko integrirano produkcijsko platformo, ki je ključnega pomena za nemoteno izvajanje poštnih in logističnih procesov, finančnih tokov, obračunov in podpornih dejavnosti. Zato je nujen visoko kakovosten, odziven in strokovno zahteven vzdrževalni model, ki naročniku omogoča dolgoročno stabilnost, razvoj in skladnost s tehnološkimi ter zakonskimi spremembami.

3. SAP komponente in funkcionalni obseg

SAP okolje pri naročniku sestavljajo naslednje programske komponente, ki so v nadaljevanju podrobneje predstavljene:

Produkt	Verzija
SAP Enterprise Resource Planning – ERP	SAP S4HANA ON PREMISE 2023
SAP FIORI	SAP FIORI FOR S4HANA 2023
SAP Solution Manager	SAP SOLUTION MANAGER 7.2
SAP NetWeaver Process Integration – PI	SAP NETWEAVER 7.5
SAP Convergent Charging	SAP CC Core Tool 2023.0.1.0
SAP BW	SAP BW/4HANA 2023
SAP SUCCESSFACTORS Employee Central	SFSF EC INTEGRATION 1210

SAP okolje Pošte Slovenije sestavlja več medsebojno povezanih SAP komponent, ki skupaj podpirajo celoten nabor poslovnih procesov. V nadaljevanju so povzete ključne komponente in njihov funkcionalni obseg:

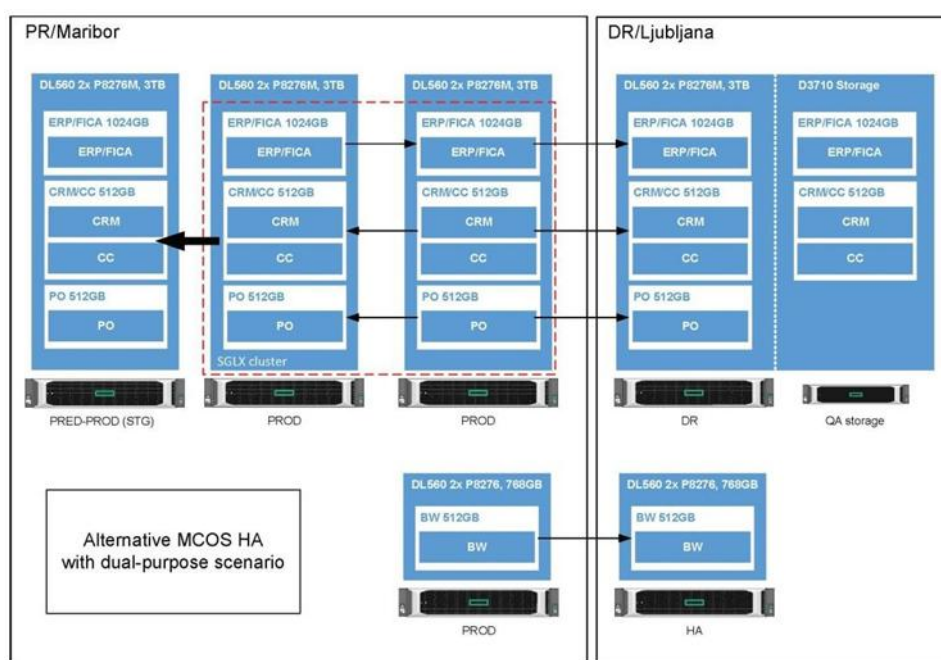
1. SAP S/4HANA (ERP) – osrednji transakcijski sistem, ki podpira finančne procese (FI, CO), nabavo (MM), prodajo (SD), upravljanje osnovnih sredstev (FI-AA), investicije (IM), upravljanje skladišč in logistike ter druge ključne procese.
2. SAP Fiori – sodobni uporabniški vmesnik za dostop do SAP aplikacij preko preglednih, vlogam prilagojenih Fiori aplikacij. Uporablja se v vseh organizacijskih enotah.
3. SAP BW/4HANA – centralno podatkovno skladišče in analitična platforma za pripravo poročil, analiz in poslovnega odločanja. Podpira področja financ, kontrolinga, logistike, kadrov ter operativnih analiz.
4. SAP Analytics Cloud (SAC) – rešitev za planiranje, poročanje in napredne analize v oblaku. Integrirana je z BW/4HANA ter omogoča pripravo finančnih in poslovnih planov.
5. SAP Convergent Charging (SAP CC) – sistem za kompleksne obračunske modele, uporabo storitev ter pripravo obračunskih podatkov. Ključna komponenta za billing procese.
6. SAP Process Integration / Process Orchestration (PI/PO) – integracijska platforma, ki povezuje SAP z zunanjimi ter notranjimi sistemi. Omogoča IDoc, SOAP, REST, RFC in druge integracijske protokole.
7. SAP Solution Manager – centralno orodje za upravljanje sprememb, dokumentacijo, nadzor in podporo. Uporablja se za transportni sistem, ITSM procese ter nadzor SAP okolja.
8. SAP SuccessFactors (SF) – modularna HR rešitev v oblaku za upravljanje kadrovskih procesov (Employee Central, rekrutiranje, razvoj zaposlenih).

S temi komponentami SAP pokriva naslednja funkcionalna področja: matični podatki, nabava, prodaja, logistika, billing, finance, računovodstvo, kontroling, kadrovske zadeve (HR), obračun plač, vzdrževanje, upravljanje nepremičnin ter poslovno poročanje.

4. SAP tehnična infrastruktura

SAP tehnična infrastruktura Pošte Slovenije temelji na visoko razpoložljivi platformi SAP HANA, nameščeni na namenskih appliance strežnikih proizvajalca, ki zagotavljajo optimalno delovanje, certificirano skladno s SAP standardi. Celotna arhitektura je zasnovana za stabilno, zmogljivo in varno delovanje kritičnih poslovnih procesov.

SAP HANA appliance infrastruktura – uporablja se arhitektura scale-up, kjer so HANA podatkovne baze nameščene na namenskih strežnikih z visoko zmogljivimi procesorji, velikimi količinami RAM-a in SSD skladišči. Strežniki so certificirani s strani SAP in zasnovani za največjo stabilnost.



Slika 1: topološki načrt postavitve treh infrastrukturnih nivojev za SAP HANA

1. Visoka razpoložljivost (HA) – implementiran je model visoke razpoložljivosti s stand-by instanco in sinhrono replikacijo podatkov. Ob preklopu se poslovanje nadaljuje z minimalnimi prekinitvami.
2. Disaster recovery (DR) – zagotovljena je asinhrona replikacija na oddaljeno lokacijo, kar omogoča obnovitev delovanja v primeru večjih izpadov primarne lokacije.
3. Virtualizacijska plast – aplikativni strežniki SAP (AS ABAP, AS Java, Fiori Front-end Server, BW in PI/PO komponenta) delujejo na virtualizacijskem okolju Hyper-V, ki omogoča učinkovito upravljanje virov, izolacijo sistemov in fleksibilnost pri nadgradnjah.
4. Operacijski sistemi – HANA DB strežniki uporabljajo SUSE Linux Enterprise Server for SAP Applications, aplikativni strežniki pa Windows Server, skladno z interno politiko upravljanja strežniške infrastrukture.
5. SAP okolja – vzpostavljena so ločena SAP okolja: razvojno (DEV), testno (TST), predprodukcijsko (QAS) in produkcijsko (PRD). Okolja vključujejo lastne HANA baze in

aplikativne strežnike, kar zagotavlja ločeno upravljanje transportov, testiranja in implementacij.

6. Transportni sistem – transporti se upravljajo preko SAP Solution Managerja in standardnega SAP transportnega mehanizma (STMS). Uporabljajo se transportne poti DEV → TST → QAS → PRD.
7. Varnostne kopije (backup/restore) – izvajajo se redne polne in diferencialne varnostne kopije SAP HANA baz ter OS-level backupi aplikativnih strežnikov. Uporabljajo se standardna orodja za backup, skladna s SUSE/HANA priporočili.
8. Omrežna arhitektura – SAP sistemi so del segmentirane omrežne arhitekture, kjer so podatkovne baze, aplikativni strežniki in integracijske komponente razdeljene v ločene varnostne cone. Dostop do SAP okolja je urejen preko varnostnih pravil, VPN in notranjih RBAC mehanizmov.
9. Prezem in upravljanje zmogljivosti – zmogljivost SAP sistema se redno nadzoruje (CPU, RAM, I/O, omrežne povezave). Poročila o zmogljivosti pripravljajo skrbniki SAP na strani izvajalca v sodelovanju z IT službo naročnika.

V naslednji tabeli navajamo še opise različnih SAP programskih komponent, ki so v uporabi v naročnikovem okolju:

Ime sistema	Opis SAP sistema
S4HANA	
PSD	Razvojni sistem
PSQ	Testni sistem
PSD	Produkcijski sistem
FIORI FOR S4HANA	
FCD	Razvojni sistem
FCQ	Testni sistem
FCP	Produkcijski sistem
SAP SOLUTION MANAGER 7.2	
HSM	Produkcijski sistem
SAP PI 7.5	
HPD	Razvojni sistem
HPP	Produkcijski sistem
BW/4HANA	
BID	Razvojni in testni sistem
BIP	Produkcijski sistem
SAP CC	
CC DEV	Razvojni sistem
CC QAS	Testni sistem
CCPRD	Produkcijski sistem

V naročnikovem okolju so v uporabi štiri okolja:

Produkcijski sistem: Produkcijski sistem vsebuje samo produkcijske podatke in prilagoditve. Na produkcijskem sistemu se izvajajo samo produkcijska opravila, ni prilagajanja ali razvoja.

Ime strežnika	Produkcija
SAP01	ERP
SAPADS01	Adobe Document Services

SAPSOM01	CRM
SAPCLOUD01	SAP Router (Fiori translacija)
SAPBI01	BI
SAPCC01	Billing, CC
SAPPO01	PO
SAPHANAROUTER	SAP Router (povezava do SAP)
MBHANA01	HANA DB (SUSE)
MBHANA02	HANA DB (SUSE)
MBHANA03	HANA DB (SUSE)

Razvojni sistem: Na sistemu se izvajajo nove nastavitve, razvoj in ostale prilagoditve. Okolje je namenjeno razvijalcem za izvajanje osnovnih nastavitev in razvoju novih rešitev. Testiranje poteka na osnovi podatkov, ki jih razvijalci vnesejo v sistem. Pri implementaciji novih projektov se razvojno okolje uporablja tudi za osnovno testiranje funkcionalnosti (unit testing).

Ime strežnika	Razvoj
DEVSAP01	ERP
DEVSAPSOM01	CRM
DEVSAPCC01	Billing, CC
DEVSAPBI01	BI
DEVSAPPO01	PO
DEVSAPFIORI01	Fiori
DEVHANA01	HANA DB (RedHat)
DEVHANA02	HANA DB (RedHat)
DEVHANA03	HANA DB (RedHat)

Testni sistem: Testni sistem (tudi sistem zagotavljanja kakovosti) se uporablja za celovito testiranje novih nastavitev, razvoja in prilagoditev. Okolje je namenjeno testiranju osnovnih nastavitev in razvojnih rešitev. Testiranje poteka na osnovi starih produkcijskih podatkov (prepis se izvaja cca. 1x letno) in vnosov uporabnikov. Testiranje izvajajo tako razvijalci kot tudi uporabniki sistema. Na osnovi rezultatov testiranja uporabniki potrdijo prenos rešitev v produkcijski sistem. Prav tako se uporablja za regresivno in integracijsko testiranje (regression and integration testing). Na sistemu se ne izvaja direktni razvoj in prilagoditve. V primeru napak na produkcijskem sistemu se uporablja tudi za simulacijo pravega stanja in odpravljanje napak.

Ime strežnika	Test
QASSAP01	ERP
QASSAPSOM01	CRM
QASSAPFIORI01	Fiori
QASSAPCC01	Billing, CC

Predprodukcijski sistem, ki ga sestavljajo naslednji strežniki:

Ime strežnika	Predprodukcija
---------------	----------------

5.2.2 RFC

Sinhroni klic funkcij med SAP sistemi ali s povezanimi aplikacijami. Uporablja se za realno časovne integracije, validacije, kontrolne postopke ter odzivne podatkovne poizvedbe.

5.2.3 SOAP

XML/WSDL spletne storitve, ki omogočajo strogo tipizacijo, formalne integracijske pogodbe (contract-first) ter stabilne transakcijske prenose. Primerne so za partnerje, ki zahtevajo formalno definiran vmesnik.

5.2.4 REST

HTTP/JSON vmesniki, primerni za sodobne aplikacije, mobilne rešitve in mikroservise. Zagotavljajo nizko latenco in fleksibilnost pri nadgradnjah API-jev (non-breaking evolution).

5.2.5 FILE

Paketni prenosi v CSV ali XML obliki. Uporabljajo se v primerih, ko sistem ne omogoča API povezovanja ali je izmenjava podatkov masovna, praviloma v nočnih obdelavah.

5.3 Tipične integracije in poslovni tokovi

Integracije pokrivajo širok spekter poslovnih področij, med drugim:

- logistične in operativne tokove (transporti, sledenje pošiljk, skladiščni procesi),
- obračune in billing med SAP S/4HANA in SAP Convergent Charging,
- finančne prenose ter integracije glavne knjige,
- poročanje v BW/4HANA in SAP Analytics Cloud,
- e-izmenjave z zunanjimi partnerji (EDI, API-ji partnerjev),
- dokumentne sisteme (arhivi, DMS, e-računi),
- kadrovske tokove in integracije SAP SuccessFactors.

5.4 Monitoring, nadzor in obravnava napak

Operativni nadzor integracij poteka v SAP PI/PO in povezanih sistemih. Ključne aktivnosti vključujejo:

- spremljanje statusov sporočil in komunikacijskih kanalov,
- analizo payloadov in preslikav,
- identifikacijo in odpravo komunikacijskih napak,
- reprocessing sporočil,
- razvrščanje incidentov po prioritetah (I1–I3),
- eskalacije v primeru blokad procesov,
- proaktivno vzdrževanje (čiščenje, arhiviranje, posodobitve certifikatov).

Monitoring se izvaja skladno z dogovorjenimi SLA-ji, z namenom zagotavljanja stabilnega delovanja integracij.

5.5 Nefunkcionalne zahteve

Za zagotavljanje zanesljivega in stabilnega delovanja integracijskega okolja veljajo naslednje nefunkcionalne zahteve:

- razpoložljivost in odzivnost skladno z SLA,
- zmogljivost za pokrivanje koničnih obremenitev (peak load),
- varnost komunikacije (TLS/HTTPS, certifikati, RBAC),

- skladnost dostopov in avtorizacij,
- zanesljivost in odpornost (idempotentnost, retry mehanizmi),
- sledljivost vseh integracijskih tokov, vključno z evidencami in arhiviranjem.

5.6 Obseg vzdrževanja integracij

Vključeno v redno vzdrževanje:

- nadzor in operativno spremljanje integracij,
- analiza in odprava napak,
- reprocessing sporočil,
- manjši tehnični popravki,
- posodobitve certifikatov,
- operativna koordinacija s partnerji,
- osnovna optimizacija obstoječih tokov.

V okviru CR (Change Request):

- razvoj novih integracij,
- večje spremembe preslikav ali protokolov,
- uvajanje integracij z novimi sistemi,
- migracije na nove API-je ali formate podatkov,
- obsežne optimizacije ali prenove integracijskih tokov.

5.7 Spremembe in transporti

Vse spremembe integracij se uvajajo v transportni poti: **DEV** → **QAS** → **PRD**.

Proces vključuje:

- pripravo CR zapisa,
- razvoj in konfiguracijo,
- testiranje (SIT, UAT),
- pripravo transportov,
- uvajanje v produkcijo po potrjenem terminu,
- dokumentiranje sprememb.

Transporti se izvajajo preko standardnega SAP transportnega mehanizma z ustreznimi avtorizacijami.

5.8 Dokumentacija in poročanje

Vzdrževanje integracij vključuje:

- tehnične opise vmesnikov,
- katalog integracij,
- operativno dokumentacijo,
- evidence transportov,
- navodila za nadzor in reprocessing,
- mesečna poročila o incidentih, opravljenih aktivnostih, trendih in priporočilih.

6. SLA in obseg vzdrževanja

Poglavje določa standarde razpoložljivosti, odzivnosti, kakovosti in obsega storitev, ki jih mora izvajalec zagotavljati v okviru vzdrževanja SAP okolja Pošte Slovenije. SLA opredeljuje minimalne obveznosti izvajalca, prioritete obravnave incidentov, časovne zahteve ter organizacijske odgovornosti.

6.1 Namen in okvir SLA

Namen SLA je:

- določiti merljive standarde podpore,
- razvrstiti in prioriteto obravnavati incidente,
- zagotoviti odzivnost in čas odprave, skladno s kritičnostjo dogodka,
- definirati obseg storitev, ki so vključene v redno vzdrževanje,
- zagotoviti stabilnost delovanja SAP okolja in podprtih procesov,
- zagotoviti transparentno komunikacijo med naročnikom in izvajalcem.

SLA se uporablja za vse SAP sisteme, module, integracijske tokove in SAP podporne storitve, vključene v pogodbeni okvir.

6.2 Časovna razpoložljivost podpore

Redni delovni čas podpore:

- ponedeljek–petek: 06:00–17:00 (brez praznikov),

On-site podpora / podpora na daljavo

- Izvajalec mora pri obravnavi kritičnih in velikih incidentov zagotoviti ustrezno obliko podpore glede na naravo incidenta.
- Podpora se lahko izvaja na lokaciji naročnika ali na daljavo preko ustreznih komunikacijskih orodij (npr. Microsoft Teams, oddaljen dostop ali druge dogovorjene platforme).
- Oblika podpore (on-site ali remote) se določi glede na trenutno oceno situacije, vpliv na poslovanje in najhitrejšo možnost odprave incidenta.
- Če je potrebna fizična prisotnost, mora izvajalec zagotoviti prihod na lokacijo naročnika najkasneje v 4 urah od prijave kritične ali velike napake.

6.3 Klasifikacija incidentov

Incidenti se razvrstijo glede na vpliv na delovanje SAP sistemov in poslovne procese naročnika.

Kritični incident (I1)

- nedelovanje celotnega SAP sistema ali ključnih poslovnih funkcij,
- poslovni procesi so prekinjeni in ni nadomestne rešitve,
- napaka povzroča pomembne zunanje ali finančne posledice.

Velik incident (I2)

- poslovni proces je močno oviran,
- možnost prehoda v kritično stanje,
- krajši izpadi sistema (< 1 ure).

Majhen incident (I3)

- poslovni proces je otežen, vendar z nadomestno rešitvijo,
- vpliv je omejen, produktivnost znižana.

6.4 Odzivni časi in časi odprave

	<u>Kritičen incident</u>	<u>Velik incident</u>	<u>Majhen incident</u>
Odzivni čas	2 ure	4 ure	8 ur
Čas odprave napake	8 ur	10 ur	6 dni

Odzivni čas: čas od prijave do začetka aktivnega dela na incidentu.

Čas odprave: čas do odprave napake ali zagotovitve funkcionalne nadomestne rešitve.

6.5 Obseg rednega vzdrževanja

Redno vzdrževanje SAP okolja vključuje:

- pomoč uporabnikom pri uporabi sistema in nameščanju programske opreme,
- redne preglede infrastrukture, odzivnosti in organizacije baz podatkov,
- odpravljanje zastojev pri uporabi sistema,
- pomoč pri instalacijah in menjavi IT infrastrukture,
- dostop do popravkov in nadgradenj SAP (vključno z zakonskimi),
- instalacijo popravkov zaradi zakonskih sprememb,
- lokalno podporo strokovnjakov (hot-line),
- dostop do SAP baze znanja,
- prilagoditve zaradi sprememb zakonodaje,
- zagotavljanje skladnosti s priporočili revizij,
- podporo vsem družbam Skupine PS, vključenim v pogodbo,
- obravnavo incidentov skladno s SLA (I1–I3).

6.6 Izključitve iz rednega vzdrževanja

Izključeni so (obravnavajo se kot CR):

- razvoj novih funkcionalnosti ali modulov,
- večje izboljšave, ki niso zakonsko zahtevane,
- razvoj novih integracij ali večjih sprememb protokolov,
- migracije sistemov ali podatkov,
- projektne dejavnosti in nadgradnje sistemov izven rednega cikla.

6.7 Komunikacijski kanali za podporo

Incidenti se prijavljajo preko:

- uradne spletne storitve za uporabniško podporo (Service Desk),

- klicnega centra za kritične in velike incidente,
- e-pošte ali telefonske številke izvajalca.

Vsi incidenti morajo biti zavedeni v ITSM orodju, s klasifikacijo, opisom, časovnico, statusom in zgodovino ukrepov.

6.8 Obveznosti izvajalca

Izvajalec se obvezuje:

- izvajati podporo skladno z delovnim časom SLA,
- zagotoviti ustrezno usposobljeno osebje in tehnično opremo,
- omogočati dostop do SAP popravkov ter implementirati zakonske spremembe,
- spoštovati odzivne čase in roke odprave,
- zagotoviti funkcionalno nadomestno rešitev, kadar odprava ni takoj mogoča,
- izvajati on-site podporo v 4 urah, kadar je to potrebno,
- sodelovati pri reševanju incidentov in koordinirati aktivnosti s SAP principalom ali drugimi izvajalci.

6.9 Obveznosti naročnika

Naročnik se obvezuje:

- prijavljati incidente preko uradnih kanalov,
- omogočiti dostop do sistemov, informacij in virov za odpravo napak,
- pravočasno potrjevati testiranja,
- obveščati izvajalca o spremembah, ki lahko vplivajo na SAP okolje,
- zagotavljati ustrezne pogoje za izvajanje podpore.

6.10 Izredne okoliščine in podaljšanje rokov

Roki se lahko podaljšajo v primeru:

- višje sile (naravne nesreče, izpadi infrastrukture, politični nemiri),
- prekinitve dela na zahtevo naročnika,
- neustreznih pogojev za delo, ki jih naročnik ni zagotovil.

7.Change Request (CR) postopek

Change Request (CR) postopek določa pravila, vloge, odgovornosti in potek aktivnosti za uvajanje sprememb v SAP okolju naročnika. Namen CR postopka je zagotoviti, da se vse spremembe izvajajo nadzorovano, sledljivo, dokumentirano ter skladno s poslovnimi cilji, SLA-jem in razpoložljivostjo SAP sistemov.

Postopek velja za vse vrste sprememb, ki niso predmet rednega vzdrževanja, kot je opredeljeno v poglavju 6. Vse potrebne aktivnosti v povezavi z izvajanjem CR-jev so po posameznih korakih dodatno opredeljene v priloženem excelu (SAP CR postopek_FINAL), ki je priloga dokumentu Tehnična dokumentacija.

7.1 Namen CR postopka

Namen CR postopka je:

- uvajanje sprememb na predvidljiv, nadzorovan in dokumentiran način,
- zagotoviti sledljivost vseh sprememb nad sistemom, integracijami in konfiguracijo,
- preprečevanje negativnih vplivov na produkcijsko okolje,
- ocenjevanje vplivov, tveganj in potrebnih virov pred izvedbo,
- usklajevanje sprememb med naročnikom, izvajalcem in uporabniki,
- zagotoviti skladnost z ITSM/ITIL procesi in internimi akti naročnika.

7.2 Vrste sprememb

Spremembe se glede na kompleksnost in vpliv delijo na:

a) Manjše spremembe (Minor Change)

- manjše konfiguracijske prilagoditve,
- spremembe brez vpliva na integracijske tokove ali obsežnejši razvoj,
- spremembe, ki ne zahtevajo več kot osnovno testiranje.

b) Večje spremembe (Major Change)

- spremembe z vplivom na poslovne procese ali integracije,
- nadgradnje funkcionalnosti ali implementacije novih modulov,
- spremembe, ki zahtevajo razvoj, testiranje (SIT + UAT) in transport.

c) Projektne spremembe

- obsežne spremembe, ki zahtevajo projektni pristop,
- vključujejo več modulov, integracij ali širši vpliv na poslovanje,
- izvajajo se v ločenih projektih ciklih.

7.3 Postopek od začetka do zaključka

CR postopek sledi standardnemu zaporedju korakov:

1. Zajem potrebe

- potrebo lahko sproži naročnik, IT služba ali izvajalec,
- opis vsebuje poslovni problem, želeni rezultat in pričakovani obseg.

2. Registracija CR

- CR se vnese v uradno ITSM orodje naročnika,
- določi se tip spremembe (minor/major), predlagana prioriteta in področje.

3. Analiza in ocena

Izvajalec pripravi:

- tehnično oceno izvedljivosti,
- vpliv na procese, integracije, avtentikacijo, varnost,
- oceno potrebnega časa (ČD) in stroškov,
- identifikacijo tveganj.

4. Potrditev naročnika

- naročnik potrdi vsebino CR, obseg del, oceno in časovnico,
- potrjeni CR se uvrsti v plan izvedbe.

5. Izvedba spremembe

- razvoj ali konfiguracija sprememb v DEV okolju,
- priprava testnih scenarijev, dokumentacije in načrta transportov,
- potrjeni CR se uvrsti v plan izvedbe,
- SIT testiranje (izvajalec),
- transport iz DEV → QAS.

6. Testiranje

- SIT testiranje (izvajalec),
- UAT testiranje (naročnik),
- odprava pripomb in ponovitve testov po potrebi.

7. Transport in uvedba

- odobritev za transport (Identifikacijsko številko CR je potrebno zabeležiti tudi na TR (transport request),
- transport iz QAS → PRD,
- nadzor produkcijskega zagona.

8. Zaključek CR

- potrditev funkcionalnega delovanja s strani naročnika,
- zaključek v ITSM sistemu,
- arhiviranje dokumentacije.

7.4 Dokumentacija CR

Za vsak CR je obvezna naslednja dokumentacija:

- opis poslovne potrebe,
- opis funkcionalne in tehnične rešitve,
- ocena izvedbe (ČD, tveganja, odvisnosti),
- testni scenariji in rezultati testiranja (SIT + UAT),
- evidenca transportov,
- navodila za uporabnike (če je relevantno),
- zapis o končni potrditvi naročnika.

7.5 Vloge in odgovornosti

Naročnik

- oblikuje poslovne zahteve,
- potrjuje vsebino CR, ocene in časovnice,
- izvaja UAT testiranje in daje končno potrditev.

IT področje naročnika

- usklajuje CR med poslovnimi lastniki in izvajalcem,
- preveri skladnost s procesi, varnostjo in arhitekturo,
- odloča o prioritetah.

Izvajalec

- izvaja analizo, razvoj, konfiguracijo, testiranje in transport,
- skrbi za tehnično dokumentacijo in evidence,
- podpira naročnika pri UAT testiranju.

7.6 Časovni okvirji CR

Časovni okvirji se razlikujejo glede na kompleksnost spremembe:

- Majhna sprememba: tipično 1–10 delovnih dni,
- Velika sprememba: 10–60 delovnih dni (odvisno od obsega),
- Projektna sprememba: časovnica se določi posebej v projektni dokumentaciji.

Vsi časovni okvirji so odvisni od:

- potrditve naročnika,
- razpoložljivosti virov,
- usklajevanja z drugimi spremembami in transportnimi okni.

7.7 Merila za razmejitev (SLA vs. CR)

Spremembe se štejejo kot redno vzdrževanje (SLA), če:

- gre za manjše tehnične popravke,
- odpravo napak,
- zakonske popravke,
- posodobitve aplikacijskih certifikatov,
- manjše konfiguracijske prilagoditve.

Spremembe se štejejo kot CR, če:

- uvajajo nove funkcionalnosti,
- spreminjajo procese ali integracije,
- zahtevajo razvoj,
- zahtevajo več kot osnovno testiranje,
- povzročajo vpliv na več modulov ali sistemov.

7.8 Evidentiranje in arhiviranje CR

Vsak CR mora biti evidentiran v ITSM orodju naročnika in mora vključevati:

- identifikacijsko številko CR,
- celotno zgodovino sprememb statusov,
- datume ključnih aktivnosti,
- vse pripete dokumente,
- končni zapis o prevzemu.

Izvajalec mora vse relevantne dokumente hraniti najmanj 5 let in zagotoviti, da so dostopni naročniku ob revizijah ali pregledih.

8. Varnost, dostopi in skladnost

To poglavje opredeljuje varnostna načela, politike dostopov, obvladovanje tveganj, skladnost z notranjimi in mednarodnimi standardi ter varnostne mehanizme, ki morajo biti vzpostavljeni v SAP okolju naročnika. Varnost SAP sistemov Pošte Slovenije je sestavljena

iz več nivojev: tehnične varnosti, upravljanja identitet in dostopov, nadzora nad podatki, revizijske skladnosti ter varnega delovanja integracijskega okolja.

8.1 Varnostna načela

Izvajalec mora izvajati vzdrževanje in podporo SAP okolja v skladu z naslednjimi varnostnimi načeli:

- načelo najmanjših pravic (Least Privilege) – uporabniki in izvajalci imajo dostop le do procesov in funkcij, ki so nujno potrebne za njihovo delo,
- ločevanje dolžnosti (SoD – Segregation of Duties) – ključne funkcije, ki bi lahko povzročile varnostna ali finančna tveganja, morajo biti ločene med različne vloge,
- sledljivost vseh aktivnosti – vse aktivnosti administracije, transportov, sprememb in konfiguracij se morajo beležiti,
- varnost komunikacij – vsi prenosi podatkov potekajo preko šifriranih kanalov (TLS/HTTPS, certifikati),
- varnost podatkov – zaščita osebnih, finančnih in poslovno kritičnih podatkov skladno z GDPR in internimi akti naročnika.

Ta načela izhajajo iz poslovne kritičnosti SAP okolja, ki upravlja poslovne, finančne in logistične procese PS ter povezanih družb.

8.2 Avtorizacije in SAP RBAC model

SAP uporablja Role-Based Access Control (RBAC) model. Vzdrževanje avtorizacij mora temeljiti na:

- vnaprej definiranih SAP vlogah (role),
- transakcijskih in Fiori avtorizacijah,
- omejitvah na organizacijske enote,
- izogibanju SoD (Segregation of Duties) konfliktov,
- uporabi SAP standardnih varnostnih objektov (authorization objects).

Izvajalec mora:

- podpirati naročnika pri definiranju novih ali spremembi obstoječih vlog,
- svetovati pri odstranitvi SoD tveganj,
- sodelovati z naročnikom pri periodičnih pregledih uporabniških pravic.

SAP okolje naročnika vključuje več ločenih sistemov (ERP, BW/4HANA, CC, Fiori, PI/PO itd.), zato mora izvajalec zagotavljati usklajen varnostni model med vsemi komponentami.

8.3 Certifikati, šifriranje in varnost komunikacij

Vse komunikacije med SAP komponentami in med SAP ter zunanji sistemi morajo potekati šifrirano (HTTPS/TLS).

Integracijsko okolje SAP PI/PO zahteva redno:

- posodabljanje sistemskih certifikatov,
- preverjanje veljavnosti partnerskih certifikatov,

- preverjanje konfiguracijskih nastavitev kanalov za HTTPS/SOAP/REST,
- nadzor nad varnostnimi parametri (cipher suites, SSL handshake, trust store).

Izvajalec je odgovoren za preнове in rotacijo certifikatov v skladu z izvajanjem integracij, kot je dokumentirano v izvorni arhitekturi naročnika.

8.4 SAP Security Notes in sistemske varnostne posodobitve

Izvajalec mora redno spremljati SAP Security Notes in izvajati:

- oceno vpliva varnostnih popravkov,
- implementacijo kritičnih varnostnih popravkov (HotNews),
- redne nadgradnje komponent SAP NetWeaver 7.5, S/4HANA in drugih SAP sistemov,
- odpravo ranljivosti v PI/PO, Fiori, CC in BW/4HANA.

Naročnik pričakuje, da bo izvajalec:

- najmanj enkrat mesečno oz. po potrebi pripravil pregled varnostnih priporočil,
- predlagal varnostne ukrepe,
- koordiniral namestitve popravkov v testnem in produkcijskem okolju.

SAP sistemi naročnika vključujejo več strežnikov (ERP, Fiori, BI, CC, PI/PO, HANA), zaradi česar je redno varnostno vzdrževanje nujen element SLA in CR procesov.

8.5 Revizijska skladnost, logiranje in nadzor

Izvajalec mora zagotavljati:

- revizijsko sled (audit log) za vse administrativne aktivnosti,
- pregled aktivnosti transportov in sprememb (STMS, Solution Manager),
- sistemske loge za PI/PO, HANA, Fiori in druge komponente,
- podporo pri notranjih in zunanjih revizijah,
- ukrepe skladnosti s priporočili revizorjev.

Naročnik pričakuje:

- popolno sledljivost ključnih aktivnosti,
- pripravo potrebne dokumentacije za revizije,
- sodelovanje izvajalca pri odpravi identificiranih tveganj.

8.6 Zahteve glede dokumentacije in poročanja

Izvajalec mora voditi in vzdrževati naslednjo varnostno dokumentacijo:

- opis varnostnega modela RBAC,
- opis integracijskih varnostnih mehanizmov,
- evidenca certifikatov in rokov poteka,
- revizijska poročila in zapisi o ukrepih,

- varnostna dokumentacija SAP PI/PO, CC, Fiori, BW/4HANA.

Mesečno (oz. po potrebi) poročanje vključuje:

- pregled varnostnih dogodkov,
- pregled sprememb uporabniških dostopov,
- pregled poteka certifikatov,
- poročila o nameščenih varnostnih popravkih,
- zaznane ranljivosti in predlagane izboljšave.

9. Upravljanje licenc SAP

9.1 Namen poglavja

Namen poglavja je opredeliti licenčni model, obseg licenc, obveznosti izvajalca in naročnika ter postopke upravljanja licenc SAP, ki so del vzdrževalnega modela Pošte Slovenije in vseh vključenih družb Skupine Pošta Slovenije (EPPS, IPPS, PS Moj paket, PS Logistika). Poglavje določa tudi pričakovanja naročnika glede transparentnosti, optimizacije stroškov ter zagotavljanja skladnosti z licenčnimi pravili SAP.

9.2 Obseg SAP licenc

Struktura potrebnih licenc SAP programske opreme je jasno opredeljena v naslednjih tabelah:

Tabela Z: Nabava dodatnih licenc On-prem

ID	Naziv licence	Dokup št.licenc 2027-2031	Merska enota
7018653	S/4 Ent. Mgmt. Productivity use	220	Users
7019164	SAP BW/4HANA up to 16 units	3	Unit
7018838	SAP Real Estate for S4 ,retail,ind pr	5	Users
7018066	SAP HANA, RT ed Applic & BWnew/subsq (15% od osnove)**	15%	percentage of purchase

Tabela Y: Najem Cloud rešitev SAP za obdobje, ki izhaja iz tabele spodaj (obdobja za Cloud rešitve pri SAP niso vezana na koledarska leta)*

ID	Naziv licence	Št. najetih licenc	Merska enota	Obdobje veljavnosti*
8005155	SAP SuccessFactors Recruiting	9105	Users	31.10.2026 – 30.10.2031*
8011733	SAP SuccessFactors Performance & Goal	315	Users	31.10.2026 – 30.10.2031*
8021623	SAP Analytics Cloud for Planning Users	57	Users	21.2.2027 – 20.2.2032*
8019271	SAP Business Data Cloud, core capacity	72.000	Capacity Units (CU) letno	21.2.2027 – 20.2.2032*

*naročnik želi pri Cloud licencah letno podaljševanje pogodb skladno z SAP pogoji poslovanja v zgoraj navedenih datumih z možnostjo razširitve ali zmanjšanja obsega licenc ob vsakokratnem letnem podaljšanju

Tabela X: Obseg SAP licenc za On-Prem vzdrževanje (1.1.2027 - 31.12.2031)

ID	Naziv licence	Št. nabavljenih licenc	Merska enota
7018682	SAP S/4HANA, Developer access	10	Users
7019373	SAP BPC,v f SAP BW/4HANA (BPC), Std Ed	0	Users
7019372	SAP BPC,v f SAP BW/4HANA (BPC), Prof Ed	0	Users
7020468	SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	N/A
7018066	SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	SAP HANA, RT ed Applic & BW-new/subsq	N/A
7018653	S/4 Ent. Mgmt. Productivity use	1317	Users
7018654	S/4 Enterprise Mgmt. for Functional use	173	Users
7018652	S/4 Ent. Mgmt. Professional use	45	Users
7019164	SAP BW/4HANA up to 16 units	5	Unit
7018839	SAP Real Estate for S4,resid pr 1-50	1	Unit
7018838	SAP Real Estate for S4 ,retail,ind pr	9	Users
7019443	SAPS/4HANA for bil/rev. inno. mgmt	1	Unit
7018705	SAP S/4HANA for conv. invoicing	4	Unit
7019444	SAP S/4HANA for cust. fin. mgmt	4	Unit
7019418	SAP Billing/Rev. Innv. Mgmt, CRM & ccc	1	Unit
7020472	SAP Core HCM Component	200	Users
7018639	SAP S/4HANA Fin, cash mgmt (first 10)	1	Unit
7017907	SAP Process Orchestr, Edge ed, stand opt	4	Unit
7017373	SAP Payroll Processing	14	Unit

9.3 Lastništvo licenc

- Naročnik (Pošta Slovenije) je izključni lastnik vseh SAP licenc, vključno z licencami za vse vključene družbe Skupine PS.
- Izvajalec ne sme uporabljati lastnih SAP licenc za izvajanje del, razen lastnih razvojnih orodij, ki niso del SAP licence naročnika.
- Izvajalec sme dostopati v SAP okolje izključno prek licenc naročnika, skladno z dodeljenimi tehničnimi in uporabniškimi pravicami.

9.4 Obveznosti izvajalca glede licenc

Izvajalec je v skladu z razpisno dokumentacijo in vzorcem pogodbe dolžan:

9.4.1 Zagotavljanje skladnosti licenčnega modela

Izvajalec mora za celotno pogodbeno obdobje:

- zagotoviti, da so licenčni modeli SAP skladni z licenčnimi pravili proizvajalca,
- spremljati dejansko uporabo licenc in naročnika opozarjati na odstopanja,
- zagotavljati skladnost SAP on-premise in SAP cloud licenc (SF, SAC),
- obveščati naročnika o spremembah SAP licenčnih pogojev, cen in modelov.

9.4.2 Plačevanje in administracija SAP Enterprise Support

Izvajalec mora zagotavljati:

- redno in nemoteno plačevanje vseh licenčin SAP (Enterprise Support + drugi podporni modeli),
- upravljanje in administracijo naročniških pogodb SAP,
- podporo pri SAP varnostnih popravkih, posodobitvah, "HotNews" ter priporočilih proizvajalca.

9.4.3 Optimizacija licenc in popustov

Pričakuje se, da izvajalec:

- aktivno zastopa naročnika v odnosu do SAP SE,
- pridobi najvišje možne popuste na SAP Enterprise Support (on-prem) in SAP cloud naročnine (SuccessFactors, SAC),
- predlaga možnosti optimizacije licenc (presežne licence, neuporabljene enote, metrika users/units).

9.5 Obveznosti naročnika

Naročnik se zavezuje:

- zagotavljati resnične in posodobljene podatke o številu aktivnih uporabnikov,
- potrjevati spremembe licenc pred implementacijo,
- zagotavljati izvajalcu dostop do SAP portalov v obsegu potrebnem za vzdrževanje,
- pravočasno posredovati informacije o novih hčerinskih družbah, dodatnih modulih ali spremembah organizacijske strukture.

9.6 Upravljanje licenc

9.6.1 Evidentiranje licenc

Izvajalec mora voditi ažurno evidenco licenc, ki vključuje:

- tip licence,
- licenčno metriko (user/unit),
- dodeljene uporabnike,
- izkoriščenost licenc,

- lokacijo uporabe v okviru skupine PS.

Evidenca mora biti na voljo naročniku na njegovo zahtevo.

9.6.2 Spremembe licenčnih potreb

Licenčne potrebe se spreminjajo zaradi:

- vključevanja novih družb (npr. širitev SPS),
- vzpostavitve novih SAP modulov,
- uvedbe novih poslovnih procesov,
- povečanja števila uporabnikov ali integracij.

Vsaka sprememba licenc mora biti potrjena s strani naročnika pred implementacijo.

9.7 Upravljanje licenc SAP Cloud (SaaS)

Poglavje vključuje:

- SuccessFactors Recruiting – 7.000 licenc uporabnikov (EC Integration)
- SAP Analytics Cloud (SAC) – BI in Planning licence
- dodatne cloud storitve po pogodbi

Izvajalec mora:

- nadzorovati izkoriščenost cloud licenc,
- predlagati optimizacije paketov/subscription modelov,
- zagotavljati skladnost s SAP cloud subscription pogoji,
- upravljati komunikacijo s SAP Support (SAP ONE Support Launchpad).

9.8 Zahteve in pričakovanja naročnika

Pričakuje se, da izvajalec:

- aktivno spremlja SAP licenčni trg, priporočila in nove modele,
- predlaga stroškovno optimizirane licenčne opcije,
- sodeluje pri pogajanjih s SAP principalom,
- pripravlja redna licenčna poročila (na zahtevo, letna),
- zagotavlja skladnost s pogodbo in razpisnimi določili.

9.9 Poročanje o licencah

Izvajalec mora na zahtevo naročnika zagotoviti:

- pregled aktivnih licenc,
- pregled izkoriščenosti licenc,
- poročilo o stroških Enterprise Support/licenčin,
- opozorila o preseženih ali neizkoriščenih licencah,
- predloge za optimizacijo licenčnega modela.

Izvajalec mora zagotoviti, da so vse licence vzdrževane, skladne, pravilno uporabljene in stroškovno optimizirane, skladno z zahtevami naročnika in SAP SE.

10. Operativna pravila in sodelovanje

10.1 Namen

Ta poglavja določajo hitri operativni okvir, ki zagotavlja, da izvajalec in naročnik delujeta na način, ki daje prednost stabilnosti, varnosti, skladnosti in razpoložljivosti SAP okolja. Pravila veljajo v vseh primerih, tudi kadar posamezna aktivnost ni izrecno zapisana v dokumentu ter dopolnjujejo določila, navedena v tem dokumentu.

10.2 Operativno načelo »ukrepaj najprej«

Pri vseh incidentih, tveganjih ali odstopanjih se izvajalec ravna po načelu:

1. najprej stabilizacija,
2. nato formalizacija,
3. nato dokumentacija.

To zagotavlja hitro ukrepanje v duhu SLA in varnostnih zahtev, brez odlašanja zaradi nepotrebne birokracije.

10.3 Dopolnilna odgovornost

Če aktivnost ni eksplicitno navedena v dokumentu, pa je nujna za delovanje SAP okolja, velja:

- Izvajalec: pripravi takojšen predlog ukrepa (vpliv, tveganje, potreben vložek),
- Naročnik: poda hitro odločitev o izvedbi.

Cilj je preprečiti sivo cono odgovornosti in vedno zagotoviti kontinuirano delovanje (razpoložljivost, stabilnost, varnost).

10.4 Hitri filter »SLA ali CR«

- SLA → vse, kar zagotavlja tekoče delovanje (odprava napak, varnostni popravki, certifikati, manjše konfiguracije, zakonske spremembe).
- CR → vse, kar uvaja nove funkcionalnosti, vpliva na procese, integracije ali zahteva razvoj.

Če obstaja dvom → najprej minimalna stabilizacija kot SLA, nato formalni CR.

10.5 Odločitvena pravila

- Operativne odločitve z nizkim tveganjem (npr. zaustavitev joba, lokalni rollback, začasna blokada integracije) izvede izvajalec, naročnik je obveščen.
- Če ukrep povzroči poslovni vpliv > 2 h ali potencialni strošek → odloči naročnik.
- Pri kritičnih varnostnih tveganjih izvajalec predlaga ukrep v 24 h, naročnik potrdi termin izvajanja.

10.6 Pravilo »brez presenečenj«

Vsak poseg v produkcijo mora imeti:

- zahtevek (SLA ali CR),
- zapis v ITSM sistem,
- osnovno testiranje (kjer smiselno),
- hitro obvestilo naročniku.

Izjema: urgentni varnostni popravek → dovoljeno retroaktivno obvestilo v 2 urah

11. Poročanje

11.1 Namen poročanja

Poročanje je ključni mehanizem za zagotavljanje transparentnosti, sledljivosti in stalne stabilnosti, varnosti in skladnosti SAP okolja. Namen poročanja je naročniku omogočiti jasen vpogled v stanje storitev brez nepotrebnega administrativnega bremena, v skladu s SLA, CR, varnostnimi in licenčnimi zahtevami dokumenta.

11.2 Načelo "operativno poročanje brez birokracije"

Poročila morajo biti kratka, jasna, operativna in se osredotočati na ključne informacije:

- kaj je bilo izvedeno,
- kakšna je bila kakovost izvedbe,
- ali obstajajo tveganja,
- kateri ukrepi so potrebni.

Namen poročanja ni ustvarjanje administrativnih zahtev, temveč podpora stabilnemu in varnemu delovanju SAP okolja.

11.3 Letno poročanje

Letno poročilo vključuje:

- celovit pregled izvajanja SLA,
- letni pregled licenc (SAP USMM/LAW2, cloud subscription),
- pregled varnostnih aktivnosti,
- priporočila za optimizacije,
- prednostne razvojne ali stabilizacijske predloge za naslednje leto.

Letno poročilo služi kot podlaga za strateško planiranje naročnika.

11.4 Poročanje v okviru usklajevalnih sestankov (Steering)

Na usklajevalnih sestankih izvajalec predloži kratko pisno operativno poročilo o:

- napredku ključnih aktivnosti,
- odprtih tveganjih,
- predlaganih ukrepov.

Steering služi kot glavni forum za pravočasno razreševanje odprtih vprašanj, deluje na tedenskem intervalu oz. po potrebi.