**DESCRITIVO PROFESSIONAL SERVICES SAP BASIS**

ÍNDICE

1. Versão do Produto 3

2. Descrição Resumida 3

3. Objetivo 3

4. Benefícios 3

4.1. Diferenciais Comerciais 3

5. Escopo de Atuação 4

6. Ofertas 4

7. Monitoramento 5

8. Premissas e Requisitos 5

9. Matriz de Responsabilidades 5

10. Requisição de Serviço 6

1. Versão do Produto

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Versão** | **Escopo**  | **Data de Atualização** |
| Versão 01 | Criação do documento | - |

1. Descrição Resumida

Os ambientes SAP precisam de suporte constante de uma equipe de profissionais com uma ampla gama de habilidades, o que aumenta os custos recorrentes de gerenciamento do SAP se eles forem mantidos internamente pelas organizações.

O Professional Services SAP Basis tem como objetivo garantir a máxima disponibilidade dos Sistemas SAP. Todas a atividades são realizadas de acordo com os processos definidos pela Governança, com base no framework ITIL com o intuito de permitir o controle e rastreamento de qualquer alteração no ambiente.

A equipe trabalha utilizando as metodologias Ágeis, aplicando uma melhor comunicação, praticidade, alinhamento de expectativa e colaboração, adaptabilidade e flexibilidade buscando um maior e melhor alinhamento entre o time e o **CLIENTE** com rápidas resoluções de possíveis problemas e conflitos, redução de riscos e resultado final de alta qualidade, economia de recursos por meio de entregas mais assertivas, agilidade e eficiência na execução do projeto como um todo, flexibilidade para propor alternativas e chegar à melhor solução possível através de workflows como Scrum, Lean e Kanban.

1. Objetivo

Consiste em manter o landscape SAP sempre disponível e na melhor performance possível, através de métricas definidas de SLA relacionadas aos produtos que compõe o landscape. São responsabilidades o apoio, desenvolvimento, implementação e manutenção dos produtos SAP em caráter standalone e em alta disponibilidade através da utilização de clusters. Além disso, é responsável por adaptar, estabelecer, documentar e garantir a aplicação das políticas e procedimentos de gestão em acordo com as políticas e procedimentos já existentes.

1. Benefícios

Os benefícios do serviço Professional Service SAP Basis são:

* Equipe especializada com atuação em regime 24x7x365;
* Atuação pautada em otimizar o desempenho das aplicações SAP que suportam o negócio e a experiência dos usuários finais;
* Dedicar tempo da equipe de TI às iniciativas que apoiam a estratégia de crescimento das empresas e não na administração da infraestrutura SAP Basis;
* Serviços Profissionais com expertise em ambientes de Cloud, e projetos importantes envolvendo HANA.
* Automação de processos administrativos na rotina Basis trazendo maior disponibilidade e robustez aos sistemas;
* Monitoramento avançado de processos SAP que sustentam os landscapes produtivos
	1. Diferenciais Comerciais

Os benefícios do serviço Professional Services de SAP são:

* Equipe técnica em constante desenvolvimento e evolução frente as principais tecnologias de SAP;
* Monitoramento proativo do ambiente gerando uma maior disponibilidade e performance dos sistemas dependentes do banco de dados.
1. Escopo de Atuação

As plataformas de SAP suportadas por esse serviço são:

* SAP;
* SAP HANA.
1. Ofertas

Este serviço é ofertado para ambiente de SAP hospedado no Data Center da **SONDA** ou do **CLIENTE**. A **SONDA** será responsável por toda administração do SAP, incluindo, mas não limitado a:

* Padronizar, documentar e garantir a instalação, configuração, e manutenção de todos os produtos SAP definidos no escopo e baseline desta proposta e dos recursos necessários para sua operação, como o SGBD’s [[1]](#footnote-1)(gestão exclusiva desta disciplina), Sistema Operacional, Cluster, Rede, Armazenamento, Backup e Recovery, Monitoramento. Novos produtos e alteração do baseline devem ser negociados previamente e serão tratados como novos projetos, sendo incorporados ao baseline;
* Propor e implementar melhorias através da avaliação dos recursos utilizados versus licenciados, relatórios Early Watch e implementação de ferramentas administrativas disponíveis como Solman e seus módulos e recursos;
* Manter contato contínuo com usuários chave, a fim de entender e se antecipar a problemas que possam afetar a experiência do usuário;
* Monitorar o vencimento dos certificados de SAP Router;
* Aplicar correções necessárias (aplicação de Fix, Notas, SP’s, Add-ons);
* Suportar o landscape SAP em um regime de operação 24x7 durante as cadeias Online e Batch, atendendo a todos as requisições abertas nos canais de comunicação previamente estabelecidos pelo **CLIENTE** e seus stakeholders em idioma Inglês e Português quando necessário e de forma integrada com todas as outras equipes que suportam o ambiente de infraestrutura, aplicações, usuários, terceiros e fornecedores sempre visando o atendimento dentro dos tempos definidos pelo SLA acordado;
* Abrir problemas para tratamento de chamados recorrentes e identificar causa raiz e correção definitiva;
* Abrir, vincular e acompanhar chamados de suporte na SAP e demais fornecedores relacionados ao landscape SAP;
* Realizar o transporte de requests e a administração do sistema de transporte de requests;
* Implementar processos automatizados para a gestão do landscape SAP que garantam a execução de tarefas administrativas e repetitivas de forma automatizada aumentando a disponibilidade e o desempenho;
* Definir, documentar e implementar métricas de monitoramento do landscape SAP e de toda a infraestrutura que o suporta de forma alinhada com a equipe de monitoramento;
* Analisar mensagens de erros em arquivos de logs, dumps de programas ABAP, mensagens de sistema e registrar incidentes de forma automatizada quando necessário;
* Realizar configurações, ajustes, criar e atualizar documentações além de acompanhar as execuções de atividades relacionadas a um plano de DR;
* Garantir o desempenho ótimo do landscape SAP, acima dos padrões definidos pela SAP para tempo de resposta ao usuário (tempo de resposta de transação inferior à 1500ms) e todos os produtos além dos SGBD’s que o suportam, através de parametrizações, ajustes e parametrizações da infraestrutura como SGBD’s, Sistema Operacional, Redes, Armazenamento, ajustes de consultas ofensoras, e apoio à equipe de desenvolvimento;
* Fornecer insumos à equipe de capacidade a fim de acompanhar o crescimento do landscape SAP;
* Realizar a atualização (HSC) dos ambientes de Qualidade sob demanda a fim de garantir massa de dados atualizada para testes;
* Suportar outras equipes que necessitem de consultoria referente a utilização e integração com o landscape SAP, como equipes de Middleware, desenvolvimento entre outras propondo sempre as melhores soluções;
* Planejar e realizar migrações de produtos SAP entre plataformas através de projetos especiais garantindo o menor tempo de indisponibilidade;
1. Monitoramento

Para uma gestão de forma preventiva e preditiva a **SONDA** disponibiliza artefatos para que o **CLIENTE** possa ficar seguro tendo a certeza que o ambiente é gerido e acompanhado a todo instante pela equipe **SONDA**.

### **Monitoramento Automático**

Visando trabalhar de forma preventiva a **SONDA** disponibiliza a ferramenta de Enterprise Application Integration (EAI) para abertura automática de chamados ao detectar anomalia no ambiente diminuindo o tempo de resposta de qualquer anormalidade apresentada.

1. Premissas e Requisitos
* Apresentação pelo **CLIENTE** do contrato firmado junto a SAP e outros fornecedores que sustentem o landscape SAP (bancos de dados não embedded) à **SONDA** para garantia de suporte do fabricante do sistema;
* As situações nas quais o **CLIENTE** necessite de administração de ambiente devem ser documentadas através de Carta de Risco e a solicitação de acesso deverá ser monitorada;
* A **SONDA** irá realizar a administração remota do ambiente SAP de seus **CLIENTES**, obedecendo as premissas e requisitos deste produto;
* Para administração remota do ambiente do **CLIENTE**, os custos com conectividade (ponto a ponto, VPN, MPLS, etc.) ficam a cargo do **CLIENTE**.
* Para administração remota do ambiente do **CLIENTE** os custos, caso existam, com ferramenta de acesso remoto ficam a cargo do **CLIENTE**.
* Os custos com deslocamento e hospedagem dos profissionais **SONDA** para qualquer localidade para prestação de serviço de administração SAP Basis fica a cargo do **CLIENTE**.
* Itens que não são contemplados neste serviço;
* Qualquer tipo de licenciamento;
* Conectividade;
* Infraestrutura do SAP;
* Desenvolvimento de Job´s;
* Upgrade de versão do SAP deve ser tratado como demanda adicional através de Projeto especial.
1. Matriz de Responsabilidades

Para um melhor entendimento a matriz de responsabilidade será classificada com base na metodologia RASIC, onde: **R** - Responsável; **A** - Aprovador; **S** - Suporte; **I** – Informado e **C** – Consulta.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Atividades** | **SONDA** | **CLIENTE** |
| Acompanhamento de execução de rotinas Batch | R | S |
| Configuração de política de Backup e Restore dos componentes do Landscape SAP | R | S/A |
| Acompanhamento de Desempenho do ambiente SAP, SO e Banco de Dados | R | S |
| Verificação de inconsistências no banco de dados | R | S |
| Aplicação de notas corretivas exceto as de responsabilidade ABAP e Funcional | R | S |
| Manutenção de perfis de acessos por usuário do sistema | R | S |
| Atendimento de perfis quando registrado em nível de atendimento | R | S |
| Manutenção do cadastro de usuário | R | S/A |
| Licenciamento SAP | I | R |
| Desenvolvimento de Job´s | I | R |
| Infraestrutura do SAP | I | R |
| Transport request | R | S |
| Administração do Ambiente SAP | R | I/S/A |

1. Requisição de Serviço

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Requisição** | **Classificação** | **Tempo de solução** |
| Criar usuários | B | Conforme TS Contratado |
| Alterar usuários | B | Conforme TS Contratado |
| Bloquear usuários | B | Conforme TS Contratado |
| Criar perfis Simples | B | Conforme TS Contratado |
| Criar perfis Composto | C | Conforme TS Contratado |
| Alterar perfis | B | Conforme TS Contratado |
| Remover perfis | B | Conforme TS Contratado |
| Atribuir perfis | B | Conforme TS Contratado |
| Bloquear transação | B | Conforme TS Contratado |
| Desbloquear transação | B | Conforme TS Contratado |
| Transport request | B | Conforme TS Contratado |
| Configurar sistema de transporte | B | Conforme TS Contratado |
| Configurar CTS+ | B | Conforme TS Contratado |
| Ativar instância SAP APPS e/ou SGDB’s | B | Gestão de Mudança |
| Desativar instância SAP APPS e/ou SGDB’s | B | Gestão de Mudança |
| Reiniciar instância SAP APPS e/ou SGDB’s | B | Gestão de Mudança |
| Aplicar nota SAP não funcional | B | Gestão de Mudança |
| Aplicar Support Package | C | Gestão de Mudança |
| Aplicar Enhancement Package | C | Gestão de Mudança |
| Instalar Add-on | B | Gestão de Mudança |
| Atualizar Add-on | B | Gestão de Mudança |
| Atualizar Kernel | B | Gestão de Mudança |
| Criar mandante | B | Gestão de Mudança |
| Remover mandante | B | Gestão de Mudança |
| Realizar cópia de mandante – limitado a 4 por ano | B | Gestão de Mudança |
| Realizar homogeneous system copy (atualização de qualidade) – limitado a 2 por ano | B | Gestão de Mudança |
| Realizar heterogeneous system copy – sob proposta comercial | C | Gestão de Mudança |
| Criar impressora | B | Conforme TS Contratado |
| Configurar impressora | B | Conforme TS Contratado |
| Remover impressora | B | Conforme TS Contratado |
| Gerenciar fila de impressão | B | Conforme TS Contratado |
| Criar interfaces RFC | B | Conforme TS Contratado |
| Configurar interfaces RFC | B | Conforme TS Contratado |
| Remover interfaces RFC | B | Conforme TS Contratado |
| Criar parâmetros em instância | B | Conforme TS Contratado |
| Alterar parâmetros em instância | B | Conforme TS Contratado |
| Remover parâmetros em instância | B | Conforme TS Contratado |
| Criar grupo de logon | B | Conforme TS Contratado |
| Configurar grupo de logon | B | Conforme TS Contratado |
| Remover grupo de logon | B | Conforme TS Contratado |
| Encerrar sessão de usuário | B | Conforme TS Contratado |
| Executar trace de usuário | B | Conforme TS Contratado |
| Encerrar lock | B | Conforme TS Contratado |
| Criar Job | B | Conforme TS Contratado |
| Configurar Job | B | Conforme TS Contratado |
| Remover Job | B | Conforme TS Contratado |
| Acompanhar execução de Job | B | Conforme TS Contratado |
| Analisar erro | C | Conforme TS Contratado |
| Analisar dump de programa | C | Conforme TS Contratado |
| Analisar relatório Early Watch | C | Conforme TS Contratado |
| Configurar Sap Router | B | Gestão de Mudança |
| Configurar Web Dispatcher | B | Gestão de Mudança |
| Configurar OSS | C | Conforme TS Contratado |
| Configurar LMDB | C | Conforme TS Contratado |
| Configurar SLD | C | Conforme TS Contratado |
| Avaliar licenciamento e compliance | D | Conforme TS Contratado |
| Solicitar licenças SAP | B | Conforme TS Contratado |
| Adicionar licenças SAP | B | Conforme TS Contratado |
| Remover licenças SAP | B | Conforme TS Contratado |
| Solicitar chave de desenvolvimento | B | Conforme TS Contratado |
| Solicitar chave de objeto | B | Conforme TS Contratado |
| Registrar produto, sistema e host | B | Conforme TS Contratado |
| Habilitar auditoria | B | Conforme TS Contratado |
| Desabilitar auditoria | B | Conforme TS Contratado |
| Alterar rotinas de backup SAP APPS e SGBD’s | C | Conforme TS Contratado |
| Conferir execução de backup SAP APPS e SGBD’s | B | Conforme TS Contratado |
| Executar teste de restore SAP APPS e/ou SGBD’s | C | Gestão de Mudança |
| Analisar desempenho do SAP e/ou SGBD’s | D | Conforme TS Contratado |
| Abrir chamado no fabricante ou fornecedor (exceto erros funcionais) | B | Conforme TS Contratado |
| Criação de índices de tabelas | B | Gestão de Mudança |
| Coletar evidências SOX | D | Conforme TS Contratado |
| Configurar certificado digital | C | Conforme TS Contratado |
| Executar checklist SAP | B | Conforme TS Contratado |
| Incluir e Excluir Rotinas de backup desde que atenda a política de backup contratado | B | Gestão de Mudança |
| Solicitar analise de inconsistências no banco de dados | B | Conforme TS Contratado |



1. SGBD’s: Conjunto de softwares responsáveis pelo gerenciamento de um banco de dados. Seu principal objetivo é retirar da aplicação **CLIENTE** a responsabilidade de gerenciar o acesso, a persistência, a manipulação e a organização dos dados. O SGBD disponibiliza uma interface para que seus **CLIENTES** possam incluir, alterar ou consultar dados previamente armazenados. [↑](#footnote-ref-1)