



Annexe technique au Descriptif de Service Managed Applications Application Managée

Table des matières

1	DEFINITIONS	2
2	APPLICATION MANAGEE.....	2
2.1	Application métier managée	2
2.2	Conditions de prix	3
2.3	Demande de changement	3
2.4	Demandes hors catalogue	3
2.5	SAP managé	3
2.6	Environnements hors-production	6
2.7	Description.....	6
2.1	Catalogue de Change SAP managé	6
2.2	Limitations.....	8

1 Définitions

Changement Standard désigne un changement à l'initiative du Client ou du Prestataire, implémenté par une procédure validée par le Prestataire et accepté par le Client. Tout changement considéré comme Standard est défini dans la liste des changements standards du catalogue de changement, accessible à travers l'Espace Client Cloud Store. Le prix des changements standards est défini et connu du Client.

Changement Standard Simple désigne un changement Standard d'un Token à l'initiative du Client ou du Prestataire, qui nécessite peu d'efforts, ou ayant un impact sur un nombre limité de services, implémenté par une procédure validée par le Prestataire et accepté par le Client. Tout changement considéré comme Simple est défini dans la liste des changements standards du catalogue de changement accessible à travers l'Espace Client Cloud Store.

Changement Standard Complexe désigne un changement Standard de plus d'un Token à l'initiative du Client ou du Prestataire, qui nécessite un effort important, ou ayant un impact sur plusieurs services, implémenté par une procédure validée par le Prestataire et accepté par le Client. Tout changement considéré comme Standard Complexe est défini dans la liste des changements standards du catalogue de changement accessible à travers l'Espace Client Cloud Store.

Changement Non Standard désigne un changement hors catalogue standard et sur devis à l'initiative du Client, ou du Prestataire, implémenté par une procédure validée par le Prestataire et accepté par le Client.

Changement Accéléré désigne un changement de service Standard Simple ou Complexe nécessitant une mise en production accélérée de la demande du Client. Le prix du changement accéléré est le double du changement demandé par le Client. Le Client a la possibilité de demander un traitement accéléré d'un changement Standard simple ou Complexe de manière exceptionnelle à raison d'un maximum de 6 par an.

MRC (Monthly Recurring Charge) désigne les frais récurrents mensuels.

OTC (One Time Charge) désigne les frais d'initialisation et correspond à une charge unique

2 Application managée

Le niveau de management « Application Managée » permet de fournir au Client les prestations suivantes:

- Installation du serveur d'application,
- Exploitation et administration de l'application,
- Reporting et statistiques de l'application,
- Supervision de l'application
- Sauvegarde de l'application.

Le Prestataire peut prendre en charge la gestion complète des applications du Client sur devis en option.

2.1 Application métier managée

Le Prestataire prend en charge les prestations suivantes :

- Maintien de l'environnement de production,
- Gestion des applications sur d'autres environnements (interaction entre différents environnements comme développement, intégration,...)
- Gestion de l'application avec les dépendances liées aux autres environnements (interaction entre différents environnements comme le développement, l'intégration, ...

Le Prestataire définit un coefficient de complexité en fonction des critères ci-dessous. La prise en compte de ces critères permet d'établir le devis.

- Nombre d'utilisateurs,
- La maturité de l'application,
- Partie en charge de la gestion des versions,
- nombre d'interfaces avec d'autres applications,
- nombre de serveurs.

En se basant sur des seuils de fonctionnement des applications prédéfinis avec le Client, les administrateurs peuvent diagnostiquer un problème et peuvent conseiller le Client sur les actions correctives.

Les seuils de fonctionnement sont définis avec le Client dès la phase de déploiement du Service de Management d'applications Client. Toutefois les éléments surveillés pro activement sont enrichis tout au long de la vie des applications Client car c'est en les suivant au jour le jour que les administrateurs prennent connaissance des applications Client et de leurs comportements.

2.2 Conditions de prix

La tarification du Service est composée :

- Des frais d'accès au service résultant du résultat du calcul du coefficient de complexité calculé pour le Build de l'application.
- D'un récurrent mensuel résultant du résultat du calcul du coefficient de complexité calculé pour le Run de l'application. Ce récurrent mensuel couvre les activités liées au maintien en condition opérationnelle de l'application.

Les tarifs du Service n'incluent pas :

- Le prix de l'infrastructure que vous devez souscrire par ailleurs auprès du fournisseur de IaaS selon les tarifs en vigueur.
- Les demandes de changement.

2.3 Demande de changement

Les demandes de changement sont présentées dans le catalogue de change Managed Applications. Elles sont classées selon 2 niveaux de complexité comme présenté dans le tableau ci-dessous. Pour chaque niveau un nombre de tokens est associé.

Changement Caascad	Critère(s) de qualification	Nombre de Tokens
Simple	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nécessite de 1 tâche pour le traitement 	1
Complexe	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nécessite au moins 2 tâches pour le traitement ■ Ou ■ Nécessite un devis pour le traitement 	>= 2

Nous préparons la réalisation d'un changement en concertation avec vous. Une fois la demande est traitée, vous serez prévenu pour valider et clôturer la demande.

2.4 Demandes hors catalogue

Vous pouvez faire une demande hors catalogue et fournir les détails de votre besoin. Nous organiserons un point téléphonique d'une ½ h avec vous pour s'assurer de la bonne compréhension du besoin. 2 cas se présentent alors :

- Si le besoin fonctionnel est immédiatement qualifiable en tâches simples, moyennes ou complexes tel que défini au catalogue, la demande de Changement est finalement reclassée en demande au catalogue et peut être traitée par les équipes opérationnelles.
- Si le besoin fonctionnel n'est pas immédiatement traduisible en tâches simples ou complexes et que cela nécessitera une étude approfondie avec une durée et un délai de réalisation, une estimation du nombre de Tokens nécessaire pour l'étude sera faite. Cette étude est sans garantie de résultat compte-tenu de la très grande diversité de besoins fonctionnels qui peuvent être exprimés. En cas d'accord, l'étude est réalisée et aboutit à une faisabilité ou pas. En cas de faisabilité, celle-ci s'accompagne d'une évaluation des charges afférentes à sa réalisation. Ces charges seront qualifiées en demandes de changement simple ou complexe selon les critères énoncés plus haut.

2.5 SAP managé

Les services managés SAP visent soit à configurer une nouvelle application SAP, soit à migrer une application SAP existante pour le Client et à exploiter les environnements correspondants.

2.5.1.1 Les phases du service

Pour chaque application SAP, le Client doit souscrire aux activités "SAP run", "SAP setup" ou "SAP migration"

Table 1: Description des prestations « SAP managé »

Phase	Livrables
SAP setup	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une phase de gestion de projet livrant : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Collecte des besoins du Client ▪ Partage avec le Client du plan de transition et de la méthodologie ▪ Architecture et sizing ▪ Plan de test ▪ Validation des plans d'installation et de test avec le Client ▪ Mise en place d'une plate-forme d'infrastructure ▪ Installation des applications SAP et des bases de données ▪ Phase de vérification et rapport ▪ Tous les documents nécessaires à l'utilisation du Service par le Client (ex. guide d'utilisation)
SAP migration	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Une phase de gestion de projet livrant : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Collecte des besoins du Client ▪ Plan de migration ▪ Plan de migration des données ▪ Plan de test ▪ Validation des plans de migration et de test avec le Client ▪ Mise en place d'une plate-forme d'infrastructure ▪ Migration des applications SAP et des bases de données ▪ Phase de vérification et rapport ▪ Tous les documents nécessaires à l'utilisation du Service par le Client (ex. guide d'utilisation)
SAP run Activités d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion des incidents ▪ Gestion de la performance ▪ Gestion des demandes de changement récurrentes (configuration, correctifs database, mises à jour de noyau, transport, EWA) ▪ Gestion des sauvegardes et restaurations (y compris le clone pour le rafraîchissement et la gestion des stratégies de sauvegarde) ▪ Gestion des supports packages ▪ Gestion des bases de données (tablespaces, réorganisation, rafraîchissements, index...) ▪ Gestion des imprimantes (dans SAP) ▪ Gestion des mandants (création, copie, suppression) ▪ Gestion du transport (itinéraires, système, OT) ▪ Création de messages market place (problèmes techniques) ▪ Application des notes OSS (technique) ▪ Analyse EWA ▪ Analyse des rapports quotidiens ▪ Tests d'acceptation technique
SAP run Activités de suivi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un portail de rapports (GUI) ▪ Alertes - informations, paramètres ▪ Temps de réponses - faible, moyen, élevé, extrême ▪ Moteur - ok / nok ▪ Alertes externes - snmp ▪ Suivi des tablespaces, de l'activité des bases de données, des sauvegardes, des événements SAP, des travaux en lots, des spools SAP, des entrées de blocage, des files d'attente SAP, des journaux SAP, des mises à jour. ▪ Rapports mensuels
SAP run Activités de gestion de l'infrastructure	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion des bases de données ▪ Gestion des systèmes d'exploitation et des machines virtuelles ▪ Gestion du stockage et des sauvegardes

2.5.1.2 SAP Hana Trial

Le Service propose deux scénarios d'essai SAP Hana Trial pour permettre au Client de tester les cas d'utilisation avant de passer en production ou en parallèle à la charge de travail de production. Les options sont "Prototypage" et "Sandbox" :

- Le prototypage permet de tester une nouvelle application

- Sandbox est destiné à tester les évolutions d'une application SAP existante.

L'assistance est fournie pendant les jours ouvrables et les heures d'ouverture français (9h-18h).

▪ **SAP Prototypage**

Dans ce scénario, le Prestataire crée un nouvel environnement, basé sur les besoins du Client. Le Service comprend la mise en place pour le Client d'une plate-forme applicative en fonction de ses besoins. Les besoins du Client doivent être décrits au préalable lors de la configuration.

Le Service comprend les produits livrables suivants :

- Accès à une plate-forme technique contenant toutes les applications et les spécificités convenues à la demande du Client (Le Prototype)
- Tous les documents nécessaires à l'utilisation du Service par le Client (ex. guide d'utilisation)

▪ **SAP sandbox**

Dans ce scénario, le Prestataire réplique un Environnement existant fourni par le Client dans un Environnement Sandbox dédié.

Le service comprend la configuration pour le Client d'un environnement de bac à sable SAP basé sur SAP HANA®. Toute la documentation permettant l'installation et les réglages de l'application doit être fournie par le Client.

Le Service comprend les produits livrables suivants :

- Accès à une plate-forme technique contenant toutes les applications et données fournies par le Client (l'Environnement de test)
- Tous les documents nécessaires à l'utilisation du Service par le Client (ex. guide d'utilisation)

2.5.1.3 Spécifications

Les tableaux suivants répertorient les applications fournies dans le cadre des services « SAP Managé »

Table 2: Description des applications « SAP managé »

SAP services	Application
Business Suite, S4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ECC ▪ CRM ▪ SRM ▪ SCM ▪ PLM / S4
Application Server	<ul style="list-style-type: none"> ▪ AS ▪ CI ▪ PAS
BO-BI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ BusinessObjects BI
BW (abap & java)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Business Information WH
APO & Live Cache	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Advanced Planner/Opt & Live Cache
APO Optimizer	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Advanced Planner and Optimizer
GRC	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Governance ▪ Risk ▪ Compliance
Solman (technical)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solution Manager - Technical
BC	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Business Connector
BFC	<ul style="list-style-type: none"> ▪ BO Financial Consolidation
BPC	<ul style="list-style-type: none"> ▪ BO Financial Consolidation
Solman (ChARM)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solution Managed - ChARM

SAP services	Application
Portal	<ul style="list-style-type: none"> Technical, no apps
HCM	<ul style="list-style-type: none"> Human Capital Management
T-REX	<ul style="list-style-type: none"> Text Retrieval and Info Extraction
ADS	<ul style="list-style-type: none"> Adobe Document Service
Webdispatcher	<ul style="list-style-type: none"> Webdispatcher
Content Server	<ul style="list-style-type: none"> Content Server
BW (abap)	<ul style="list-style-type: none"> Business Information Warehouse
PI	<ul style="list-style-type: none"> Process Integration
WECM	<ul style="list-style-type: none"> Web Channel Experience Management

2.5.1.4 Limitations

Les activités suivantes restent à la charge du Client :

- Vérification du bon fonctionnement de l'application SAP
- Prendre la décision de restaurer la base de données ou les environnements
- Effectuer des tâches commerciales en fonction de l'application Client

Les services de gestion de projet ou les services professionnels, sauf indication contraire dans la proposition technique et financière, ne sont pas inclus dans le service.

2.6 Environnements hors-production

Le Client peut souscrire des Unités de Service hors production complément de ses Unités de Service de production, aux conditions précisées dans la Fiche Tarifaire. Les environnements hors-production du Client seront installés par défaut dans le même Tenant que celui de sa production.

Une prestation de gestion des environnements hors production peut-être incluse, sur devis, à la prestation de Gestionnaire de Service Managé. Elle pourra couvrir, selon la Proposition Technique et Financière, tout ou partie des prestations suivantes :

- Centraliser les livraisons et valider les livrables
- Industrialiser les installations de manière à faciliter et à sécuriser les mises en production
- Tester les installations et l'application dans un environnement équivalent à celui de production
- Apporter conseil et assistance au Client sur les livrables relatifs aux nouvelles versions, les processus, et éventuellement sur certains choix techniques

2.7 Description

Le tableau suivant répertorie les services fournis dans le cadre des services « Application Managée ».

Table 3: Description « Application managée »

Phase	Activités
Business Application Implémentation	<ul style="list-style-type: none"> • Installer et configurer site web • Installer et configurer Application Client • Conformité aux recommandations de sécurité
Business Application Opération	<ul style="list-style-type: none"> • Administrer et maintenir la configuration • Services de sauvegarde et de restauration • Gestion des évènements

2.1 Catalogue de Change SAP managé

	SAP Database Operations		Optimisation des performances des tables de base de données selon prescription de l'éditeur [2tk]
--	-------------------------	--	---

Managed Services: SAP	SAP Database Operations	Demander express de sauvegarde de la base de données hors politique par défaut [3tk]	
		Restauration base de données [4tk]	
		Recovery de la base de données jusqu'à 1 point dans le temps [16tk]	
		Maintenance sur table (i.e. split table dans HANA) [4tk]	
		Evaluation et installation de patches (hors patches de sécurité) [8tk]	
		Upgrade mineur de base de données (i.e. SAP HANA SPS) [8tk]	
		Administration utilisateur de base de données [1tk]	
		Ajout/Mise à jour/Suppression d'un paramètre de la base de données [1tk]	
		Demander d'exécution d'une procédure de base de données [2tk]	
		Opération sur une table (partitioning/dump to Memory, to disk, etc.) [2tk]	
		Opérations diverses (export/import/reorg) [8tk]	
		SAP Application Operations	SAP Application Operations
	Démarrer/ Arrêter/ Redémarrer un système, une application ou un composant spécifique [1tk]		
	Ajouter/Modifier/Supprimer un message système SAP [1tk]		
	Ajouter/Modifier/Supprimer un paramètre SAP [1tk]		
	Mettre en exploitation un nouveau job SAP de tâche de fond [4tk]		
	Investiguer sur l'échec d'un job en tâche de fond [2tk]		
	Manager des connexions simples (Créer/Modifier/Supprimer RFC, ALE, Web Service, DB connect, etc.) [2tk]		
	Manager des connexions complexes avec ouverture de flux (Demande d'ouverture de flux en lien avec les équipes OBS) [4tk]		
	Maintenance/Patch/Upgrade du Kernel SAP [8tk]		
	ST-A/PI et ST-PI upgrade [8tk]		
	Renouvellement des certificats SAP [1tk]		
	Opérations d'administration sur le SAP routeur [1tk]		
	Opérations sur les imprimantes : Téléchargement des drivers, gestion des spools, , files d'attente SAP, configuration logique des imprimantes, résolution des incidents d'impressions [1tk]		
	Installation des langages packs [4tk]		
	Créer/Supprimer les clients SAP. Configurer le paramétrage des clients SAP [1tk]		
	Copie des données clients / Rafraîchissement des données clients [8tk]		
	Ajout et configuration d'un nouveau métrique [2tk]		
	Rafraîchissement système (via un backup de base de données / une copie distante) (Pour la non-production) [8tk]		
	Installation d'une application Fiori standard [4tk]		
Installer un add-on ou upgrade d'un add-on existant [8tk]			
Modification de la configuration sur add-on [2tk]			
Génération d'un rapport d'audit sur les licences SAP (classification par utilisateur) [4tk]			
Coordonner et préparer les alertes de veille anticipée / les sessions de contrôle de la qualité technique [4tk]			

		Évaluation des alertes SAP Early Watch / sessions de contrôle de la qualité technique (Les éléments liés à l'application sont signalés au client) [4tk]
		Setup, prepare and maintain SAP Early Watch Alerts configuration [2tk]
		Ouvrir une connexion OSS via le SAP support marketplace [0tk]
		Créer, Modifier, Supprimer des datas systèmes sur le portail du support SAP [1tk]
		Analys et application des SAP notes [6tk]
		Administration des utilisateurs et des autorisations via le poartail de support SAP (assign developers and object keys) [0tk]
		Configuration d'un payasage STMS (SAP Transport Management System) [2tk]
		Mettre en œuvre le transport: la gestion des transports est effectuée sur instructions écrites du client [1tk]
		Importer et vérifier les transports effectués [2tk]
		Log executed transports and documentation as to why they were made (errors, changes, development) [2tk]
		Identifier / télécharger / décompresser les packages de support [2tk]
		Installation des supports packages (Selon les plans convenus et sur une planification acceptée par le client et Orange Business Services) [6tk]

2.2 Limitations

Les activités suivantes restent de la responsabilité du Client :

- fourniture de la documentation pour installation et paramétrage de l'application
- vérification du bon fonctionnement de l'application
- fourniture des procédures de gestion et d'exploitation de l'application
- décision de restauration de l'application
- tâches métier dépendant de l'application du Client.