



**POZYSKANIE WARUNKÓW NA UPGRADE SYSTEMU
HPSM VER 9.31 W GRUPIE ENERGA**

ZAPYTANIE O INFORMACJĘ (RFI)

Sierpień 2020 r.

SPIS TREŚCI

1.	Informacje podstawowe	3
1.1.	Własność dokumentu	3
1.2.	Informacje na temat Grupy Energa	3
1.3.	Kontekst przedsięwzięcia.....	3
2.	Opis przedmiotu zapytania.....	4
	Service Desk – rejestracja zgłoszenia	4
	Obsługa Reklamacji	8
	ANKIETY	8
	Work Order.....	9
	Baza Wiedzy	9
	Zarządzanie problemem.....	10
	Zarządzanie uprawnieniami IT.....	10
	Zarządzanie zakupami IT	13
	Katalog usług	14
	Pozostałe informacje	14
	System raportowy	15
	RODO	15
	Posiadane licencje	16
4.	Składniki wyceny.....	17
5.	Wymagania dot. odpowiedzi	17
6.	Informacje dodatkowe	17
7.	Załączniki	18

1. INFORMACJE PODSTAWOWE

1.1. WŁASNOŚĆ DOKUMENTU

Niniejszy dokument stanowi własność Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o. (dalej: EITE), która w zakresie tego zapytania reprezentuje Grupę ENERGA. Kopiowanie lub rozpowszechnianie tego dokumentu, w całości lub częściowo, w jakiegokolwiek formie, jest niedozwolone bez uprzedniej zgody.

Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o. ma prawo zażądać w dowolnym momencie zwrotu wszystkich kopii tego dokumentu.

1.2. INFORMACJE NA TEMAT GRUPY ENERGA

Grupa ENERGA jest jedną z czterech grup elektroenergetycznych w Polsce. Siedziba spółki zarządzającej – Energa SA znajduje się w Gdańsku. Podstawowa działalność spółek Grupy obejmuje dystrybucję, wytwarzanie oraz obrót energią elektryczną, ciepłą i gazem. Jesteśmy jednym z trzech największych dostawców energii elektrycznej w Polsce. Zasilamy w energię elektryczną ponad 2,9 mln klientów indywidualnych i biznesowych. Eksploatujemy ponad 184 tys. km linii energetycznych.

Wizja Grupy ENERGA zakłada stworzenie zwartej, efektywnej i innowacyjnej Grupy Kapitałowej, która dzięki współdziałaniu i wzajemnemu wspieraniu się wszystkich podmiotów Grupy jest liderem w zakresie jakości usług i obsługi na polskim rynku mediów użytkowych, stale podnoszącym swoją efektywność.

1.3. KONTEKST PRZEDSIĘWZIĘCIA

Przedmiotem zapytania jest upgrade systemu HPSM ver. 9.31 w Grupie ENERGA do najnowszej wersji, w tym migracja danych, przeprowadzenie integracji z Active Directory (w celu umożliwienia wykorzystania SSO), przeprowadzenie integracji z systemami zewnętrznymi, przeprowadzenie Warsztatów Biznesowych oraz przekazanie wiedzy EITE przez Wykonawcę,

1. Zobowiązanie do wykonywania obowiązków wynikających z udzielonej przez Wykonawcę gwarancji.
2. Zapewnienie Wsparcia Pogwarancyjnego, jeżeli EITE przyjmie ofertę Wykonawcy w tym zakresie.

Nowy system powinien posiadać uruchomione i wdrożone poniższe moduły:

1. Service Desk.
2. Zarządzanie Incydentami.
3. Work Order.
4. Zarządzanie Zleceniem Standardowym.
5. Zarządzanie Zmianami.
6. Zarządzanie Problemami.
7. Zarządzanie Bazą Wiedzy.
8. Proces zarządzania uprawnieniami.
9. Proces zarządzania zakupami IT.

Termin realizacji przedmiotu zapytania: Wdrożenie powinno nastąpić w ciągu 12 miesięcy od daty podpisania umowy.

2. OPIS PRZEDMIOTU ZAPYTANIA

Obecnie w Grupie jest od 7 lat eksploatowany system HPSM. W obecnym systemie są 3 katalogi usług, łączna ilość usług około 150. Nie ma możliwości przekazywania zgłoszeń pomiędzy katalogami. Specjaliści pracują w grupach wsparcia. Nowy system ma zachować obecną parametryzację w tym zakresie.

System ma umożliwiać budowanie, modyfikację procesów przez własny zespół zamawiającego, modyfikację wykorzystywanych formularzy, powiadomień.

SERVICE DESK – REJESTRACJA ZGŁOSZENIA

1. System w zakresie integracji kont użytkowników powinien być zintegrowany z AD (Microsoft Active Directory) po unikatowym ID. Ustawiony jest scheduler, który co 30 minut sprawdza różnicę pomiędzy danymi w AD a systemem ITSM.
2. Wszelkie zmiany na koncie w AD powinny przenosić się do systemu ITSM, w tym powinny przenosić się informacje teleadresowe oraz związane z przynależnością danego użytkownika do Spółki, wydziału, funkcji w organizacji, podgrupy pracowniczej, przypisanego MPK i innych elementów.
3. W czasie rejestracji zgłoszenia możliwość podejrzenia przez Service Desk już wcześniej zarejestrowanych zgłoszeń zgłaszającego (m.in. data rejestracji, status, temat, opis, usługa, priorytet).

4. Możliwość odznaczenia przez Service Desk otrzymywania powiadomień mailowych przez zgłaszającego i odbiorcę na etapie rejestracji zgłoszenia.
5. Możliwość w oparciu o usługę i komponent przypisanie automatycznie Grupy Wsparcia podczas rejestracji zgłoszenia. Dodatkowo dla zgłoszeń rejestrowanych do usługi wsparcia lokalnego automatyczne przypisanie lokalnej grupy wsparcia zależnie od lokalizacji osoby zgłaszającej.
6. Możliwość na etapie rejestracji zgłoszenia w oparciu o usługę i komponent wybranie dodatkowych parametrów pozwalających bardziej precyzyjnie określić zakres zgłoszenia. Dostępny zestaw parametrów może być zależny od wybranej usługi. Parametry dostępne są zarówno dla osoby rejestrującej zgłoszenie jak również dla agenta obsługującego zgłoszenie.
7. Możliwość dla zgłoszenia zarejestrowanego przez www zawieszenia przez Service Desk. Zawieszenie wstrzymuje czas SLA. W czasie zawieszenia specjalista podaje do kiedy zawiesza oraz powód zawieszenia. Notyfikacja jest wysyłana do zgłaszającego i odbiorcy usługi (jeżeli są różni) w innym przypadku tylko jedna notyfikacja. Po odwieszeniu zgłoszenia (automatycznym albo ręcznym) system przelicza ponownie termin realizacji, dodatkowo zlicza czas wszystkich zawiesznień dla danego zgłoszenia.
8. Możliwość dla zgłoszenia zarejestrowanego przez www prowadzenie korespondencji mailowej z użytkownikiem czy też innymi, dowolnymi osobami przez Service Desk. Cała korespondencja ma być zapisywana w systemie, łącznie z dostarczonymi załącznikami, jeżeli takie się pojawią w trakcie korespondencji.
9. Możliwość z pozycji Service Desk zarejestrowania masowo zgłoszeń dla wskazanych odbiorców usługi.
10. Możliwość definiowania przez Service Desk szablonów ułatwiających rejestrację i rozwiązywanie zgłoszeń. Przygotowanie szablonu pozwala dla określonego zgłoszenia np. odblokowania konta zdefiniować tytuł, opis, odpowiedź. Service Desk przy rejestracji takiego zgłoszenia wskazuje zgłaszającego, wybiera szablon i może zamknąć zgłoszenie. Wszystkie dane wymagane do prawidłowej rejestracji i rozwiązania są zapisane.
11. System przy rejestracji zgłoszeń o typie incydent wskazuje Service Desk już wcześniej zarejestrowane zgłoszenia (np. z 24 h) o tej samej usłudze, komponencie, symptomie w celu łączenia zgłoszeń w grupy.

12. W czasie rejestracji zgłoszenia system podpowiada Service Desk osoby, które są określane jako VIP w kontekście danej usługi, dla której rejestrowane jest zgłoszenie.
13. System liczy czas rejestracji zgłoszenia przez Service Desk do momentu przekazania na II linię wsparcia. Parametr SLA ustawiony dla Service Desk. Zapisywana jest data rejestracji zgłoszenia i data przekazana zgłoszenia na II linię. Czas pomiędzy datami jest czasem rejestracji dla Service Desk. System przypomina (powiadomienie) o zbliżaniu się do połowy celu i przekroczeniu czasu rejestracji dla każdego zgłoszenia oddzielnie.
14. System ma powiadamiać poprzez maila zgłaszającego i odbiorcę usługi o zarejestrowaniu zgłoszenia. Jeżeli jest to ta sama osoba wysyłany jest tylko jeden mail. Powiadomienie musi zawierać co najmniej informacje o dacie rejestracji, tytule, opisie, usłudze, zbliżonym czasie rozwiązania.
15. System o przypisaniu już zarejestrowanego zgłoszenia ma informować o tym fakcie osobę zarządzającą daną grupą wsparcia, która będzie realizowała to zgłoszenie.
16. System ma umożliwić podczas rejestracji zgłoszenia dodanie załącznika.
17. System ma uniemożliwić usuwanie załącznika po zarejestrowaniu zgłoszenia. Próba usunięcia załącznika ma skutkować tylko dodaniem odpowiedniego znacznika przy załączniku.
18. System na etapie rejestracji zgłoszenia ma wstępnie wskazywać priorytet przypisany do danej usługi i odbiorcy usługi na podstawie macierzy wpływu i pilności.
19. System ma możliwość ograniczenia podnoszenia priorytetów przez użytkownika do wskazanych osób. System prowadzi wewnętrzną ewidencję osób, które mogą podnosić priorytet.
20. System ma możliwość wysyłania dodatkowego powiadomienia o wystąpieniu zgłoszenia krytycznego do wskazanych osób.
21. Możliwość dodania jednocześnie wielu osób do wykazu osób mogących podnosić priorytet. Możliwość podnoszenia priorytetu ma być dostępna dla operatorów I Linii (Service Desk) oraz ewentualnie dla operatorów II Linii.
22. System po zarejestrowaniu zgłoszenia ma mieć możliwość uniemożliwienia wszelkich zmian w zgłoszeniu, w zakresie: zgłaszającego, odbiorcy, danych teleadresowych, tytułu, opisu zgłoszenia.
23. Podczas rejestracji zgłoszenia przez Service Desk i samodzielnie przez użytkownika system powinien wyświetlać tylko te usługi, do których ma prawo zgłaszać użytkownik

wraz z poziomem świadczenia usługi (na podstawie subskrypcji użytkownika, zarówno indywidualnego jak i wynikającej z wydziału do którego należy).

24. Podczas rejestracji zgłoszenia przez Service Desk i samodzielnie przez użytkownika system powinien wyświetlać tylko te zlecenia standardowe, do których ma prawo zgłaszać użytkownik.
25. System ma możliwość rejestracji zgłoszenia przez Service Desk o typie „Wniosek Masowy [WM]”, dla którego podczas rejestracji jest określone inne SLA, różne od tego jakie przypisane jest do tej usługi w parametryzacji systemu. „Wnioski Masowe” muszą być powiązane ze zgłoszeniem głównym, które jest inicjatorem WM. Poprzez wyszukanie zgłoszenia głównego jest możliwość wyszukania wszystkich powiązanych zgłoszeń. W systemie mamy dwa rodzaje Wniosków Masowych: te które są generowane z procesu zarządzania uprawnieniami oraz te, które może zarejestrować tylko Service Desk. We wszystkich Wnioskach Masowych jest walidacja użytkownika pod kątem występowania w bazie systemu ITSM.
26. System ma możliwość zawieszenia zgłoszenia na określony czas. SLA jest wstrzymane. Odpowiednie powiadomienia mailowe o tym zdarzeniu są wysyłane do wskazanych osób.
27. System ma możliwość zapisywania informacji, kto, kiedy, która grupa, który specjalista naruszył SLA w zgłoszeniu. Jest to informacja do raportowania.
28. System umożliwia parametryzację przypisania odpowiedniej Grupy Wsparcia w zależności od lokalizacji odbiorcy usługi lub od Firmy skąd pochodzi odbiorca usługi. Zgłoszenia mogą być przekazywane między grupami wsparcia.
29. Wybrane osoby od Klienta mają możliwość podejrzenia wybranych zgłoszeń (ograniczona widoczność poprzez Firmę odbiorcy usługi). Ilość udostępnionej informacji dla Klienta jest ograniczana.
30. System informuje wskazane osoby o oczekiwaniu w kolejce na podjęcie zgłoszeń przez SD na 15minut i 30 minut.
31. System informuje wskazane osoby o 3-krotnej zmianie Grupy Wsparcia w zgłoszeniu.
32. Integracja procesu Zarządzania Incydem z procesem Zarządzania Problemem w zakresie możliwości wygenerowania problemu wskazując w systemie wiele incydentów i mechanizm odwrotny. Proces zarządzania problemem rozpoczyna się od wstępnej kategoryzacji przez Service Desk, przypisaniu odpowiedniej grupy wsparcia.

- Obsługa problemu jest niezależna od obsługi incydentów. Rozwiązanie dowiązanych incydentów do problemu nie ma wpływu na rozwiązanie problemu i odwrotnie
33. System ma możliwość masowego zamykania rozwiązanych zgłoszeń przez specjalistę.
 34. System informuje mailowo koordynatora i specjalistę przypisanego do zgłoszenia o upłygnięciu 75% i 90% czasu realizacji.
 35. System w interfejsie użytkownika końcowego, dla zgłaszającego i odbiorcy usługi na rozwiązanych zgłoszeniach w zdefiniowanych usługach musi udostępniać dodatkowe funkcjonalności poza opcją zgłoszenia reklamacji, które umożliwiają: ocenę realizacji zgłoszenia przez użytkownika (dostępna jako aktualizacja zgłoszenia), kontynuacji prac związanych ze zgłoszeniem poprzez zadanie pytania na podstawie którego automatycznie zostanie utworzone dodatkowe zgłoszenie oraz możliwość utworzenia nowego zgłoszenia na bazie istniejącego.
 36. System udostępnia agentom Service Desk funkcjonalność duplikowania dowolnych zgłoszeń. Powstałe w ten sposób zgłoszenie zachowuje się analogicznie do nowo zarejestrowanego zgłoszenia.

OBSŁUGA REKLAMACJI

1. System umożliwia złożenie reklamacji do zgłoszenia.
2. System umożliwia ustawienia parametru ograniczającego ilość złożonych reklamacji do danego zgłoszenia.
3. System umożliwia odrzucenie reklamacji przez Service Desk lub II linię.
4. System umożliwia automatyczne przyjęcie reklamacji w przypadku, gdy po określonym czasie (parametr w systemie w kontekście danej usługi) jest brak odpowiedzi od specjalisty.
5. Reklamacja uznana ponownie otwiera rozwiązane zgłoszenie (uznanie reklamacji automatycznie otwiera zgłoszenie). Czas SLA zgłoszenia biegnie dalej.
6. System wysyła powiadomienia mailowe o wystąpieniu reklamacji, odrzuceniu, przyjęciu pomiędzy Odbiorcą usługi, Service Desk, II Linią.
7. System ma możliwość raportowania zgłoszonych, odrzuconych, przyjętych reklamacji wraz z przypisaniem do grupy wsparcia i specjalisty.

ANKIETY

1. Możliwość uruchomienia ankiet dla zgłoszeń zarejestrowanych w zadanym zakresie dat.
2. Możliwość uruchomienia ankiet dla zdefiniowanych Spółek i usług.
3. Możliwość określenia w ankiecie, co które zgłoszenie zrealizowane w ramach danej usługi dla danego użytkownika ma podlegać ankietowaniu.
4. Możliwość zdefiniowania pytań i odpowiedzi do ankiety.
5. Możliwość raportowania wyników ankiet (m.in. pytania, odpowiedzi, usługa, spółka).
6. Możliwość określenie terminu ważności ankiety. Po przekroczeniu terminu ważności ankiet staje się nieaktywna.
7. Możliwość ustawienia aktywności ankiety na liście wszystkich dostępnych ankiet. Element istotny dla raportowania.
8. Możliwość określenia folderu, dla którego ma obowiązywać ankiet.

WORK ORDER

9. Możliwość utworzenia Work Order do zgłoszenia. Work Order to zlecenie pracy innym grupom wsparcia w kontekście jednego zgłoszenia. Zgłoszenie jest przypisane zawsze do jednej grupy wsparcia w danym czasie. Jeżeli potrzebujemy wsparcia innej grupy zakładamy Work Order. Do danego zgłoszenia może być wiele Work Order.
10. Work Order można przekazać pomiędzy grupami wsparcia i katalogami.
11. Work Order nie ma ograniczeń co do przypisania na katalog usług.
12. Work Order posiada czas realizacji, ale nie związany z SLA usługi.
13. W zgłoszeniu można utworzyć wiele Work Orderów.
14. Nie można zamknąć zgłoszenia bez zamknięcia wszystkich Work Order.

BAZA WIEDZY

1. Możliwość dodawania artykułów.
2. Możliwość opiniowania i akceptowania artykułów.
3. Możliwość publikowania artykułów.
4. Możliwość grupowania artykułów względem usługi, obszaru tematycznego, grup wsparcia.
5. Możliwość wyszukiwania artykułów.
6. Możliwość ustawiania daty ważności artykułów. Artykuły przeterminowane nie są widoczne przy standardowym wyszukiwaniu.

7. Baza wiedzy musi być dostępna bezpośrednio z poziomu interfejsu systemu ITSM.

ZARZĄDZANIE PROBLEMEM

1. Możliwość ze zgłoszeń o typie incydent utworzenie zgłoszenia o typie problem.
2. Możliwość wiązania wielu zgłoszeń do jednego zgłoszenia o typie problem.
3. Możliwość wcześniejszej kategoryzacji i zatwierdzenia zgłoszonego problem.
4. Możliwość przypisania problem do grupy wsparcia.
5. Możliwość ustawienia na zgłoszeniu o typie problem SLA.
6. Możliwość raportowania zgłoszonych problemów.
7. Możliwość przekazania rozwiązania problemu do bazy wiedzy.

ZARZĄDZANIE UPRAWNIENIAMI IT

1. Możliwość zarejestrowania wniosku o uprawnienia przez użytkownika. Wniosek powinien zawierać co najmniej system, moduł, tryb uprawnień którego wniosek dotyczy, informację czy uprawnienia czasowe, załącznik jeżeli jest wymagany, zgłaszającego, odbiorcę uprawnień.
2. Możliwość zarejestrowania wniosku o uprawnienia dla współpracownika.
3. Wniosek podlega akceptacji przez przełożonego, właściciela biznesowego, Komórkę Bezpieczeństwa IT. System ITSM ma możliwość parametryzacji akceptacji, w zależności od przedmiotu wniosku (systemu, modułu) oraz wnioskującego.
4. Możliwość ustawienia ograniczenia do organizacji w dostępie do opcji składania wniosków na uprawnienia.
5. Możliwość ustawienia czasów na poszczególne fazy akceptacji wniosku.
6. Możliwość wybrania na jednym wniosku uprawnień do wielu systemów.
7. Możliwość ustawienia na jednym wniosku wiele systemów, modułów, trybów uprawnień.
8. Możliwość odrzucenia w zarejestrowanym wniosku pojedynczych uprawnień. Odrzucenie pojedynczych uprawnień nie zamyka wniosku, jest procesowany dalej.
9. Możliwość zarejestrowania przez Komórkę Bezpieczeństwo incydentu bezpieczeństwa, które nie podlega procesowi akceptacji i przechodzi od razu do realizacji.

10. Proces wnioskowania jest oddzielony od procesu zarządzania zleceniem standardowym (m.in. inne formularze, inne akceptacje, inny proces obsługi, SLA).
11. Możliwość ustawienia dla pracowników w różnych podgrupach pracowniczych systemów startowych. Są to wnioski tworzone automatycznie z chwilą zatrudnienia pracownika i dla wybranych systemów przekazane do realizacji do administratorów. Dane o użytkownikach pobierana jest z AD. System ITSM jest zintegrowany z AD i każde nowe konto w AD jest automatycznie zakładane w systemie ITSM. Data utworzenia konta jest informacją dla systemu, że jest to nowe konto. Wszyscy pracownicy mają przypisaną podgrupę pracowniczą pobieraną z AD. Dla tych podgrup pracowniczych są zdefiniowane systemy startowe.
12. Możliwość składania wniosków masowych na uprawnienia przez wskazane osoby. Wybrane osoby w systemie mogą złożyć, zamiast pojedynczych wniosków na uprawnienia na każdego użytkownika, wniosek masowy, w którym można wskazać wiele osób, wiele systemów, wiele modułów.
13. Wniosek masowy na uprawnienia składany jest w prostszej formie i wymaga w procesie jedynie akceptacji Biura bezpieczeństwa IT.
14. Możliwość ustalenia terminu realizacji wniosku masowego (negocjacja terminu realizacji pomiędzy koordynatorem GW a wnioskodawcą).
15. Możliwość dla wniosku masowego przypisania automatycznego osoby do akceptacji terminu realizacji w zależności od systemu. Dla każdego systemu dostępnego do wnioskowania na uprawnienia jest przypisana usługa i nazwa zlecenia, które będzie utworzone po akceptacji wniosku na uprawnienia. W obecnym systemie do każdego zlecenia jest przypisana grupa wsparcia i stąd system wie do kogo należy wysłać wniosek o akceptację terminu.
16. Możliwość dodania do wniosku masowego wielu systemów, modułów, ról.
17. Możliwość dodania do wniosku masowego wielu użytkowników, dla których wnioskowane są uprawnienia. System waliduje i usuwa duplikaty użytkowników przy rejestrowaniu zgłoszenia.
18. Możliwość generowania z wniosku masowego pojedynczych zgłoszeń na każdą osobę i system z wniosku.
19. Proces automatycznie wystawia wnioski na odebranie uprawnień w przypadku blokady konta (w systemie ITSM) lub uprawnień czasowych. Również w przypadku wniosków

- zrealizowanych w poprzednim systemie ITSM i przeniesionych do nowego systemu ITSM. System przechowuje historię złożonych i aktualnych uprawnień do systemów.
20. Możliwość wysyłania powiadomień w przypadku zbliżającego się terminu wygaśnięcia uprawnień. Również w przypadku wniosków zrealizowanych w poprzednim systemie ITSM i przeniesionych do nowego systemu ITSM.
 21. Możliwość wysyłania powiadomień o wnioskach oczekujących do akceptacji.
 22. Możliwość zaakceptowania przez właściciela biznesowego lub przełożonego masowo wniosków o uprawnienia.
 23. Możliwość tworzenia szablonów uprawnień do wielu systemów, modułów, funkcji przez wybranych użytkowników (konfigurowalne). Szablony uprawnień podlegają wersjonowaniu (każda zmiana utworzonego i aktywnego już szablonu powoduje utworzenie nowej wersji). Szablony uprawnień mogą być wykorzystywane w interfejsie użytkowników końcowych przez wybranych użytkowników (do konfiguracji) przy rejestracji wniosku o uprawnienia. Szablony uprawnień mogą być wykorzystywane również przy rejestracji wniosków masowych przez wybranych użytkowników (do konfiguracji) w interfejsie operatorów. Zgłoszenia, które powstały na podstawie wniosków o uprawnienia zarejestrowanych z wykorzystaniem szablonu uprawnień mają przechowywać informację o użytym szablonie i wersji szablonu.
 24. Wszystkie parametry procesu co do systemów, właścicieli biznesowych, Biura bezpieczeństwa, dostępnych systemów do wnioskowania, powiadomień mailowych muszą być możliwe do sparametryzowania.
 25. Możliwość dołączenia załącznika do wniosku. Załączniki dodane do wniosku mają być również dostępne do odczytu na zgłoszeniu/zgłoszeniach wygenerowanych na podstawie tego wniosku (w tym wniosku masowego).
 26. Możliwość ograniczenia tworzenia zgłoszeń pojedynczych do realizacji w zależności od systemu.
 27. Możliwość raportowania szczegółowego wszystkich złożonych wniosków oraz ich statusu realizacji przez administratorów w poszczególnych systemach.
 28. Przeniesienie wszystkich archiwalnych złożonych wniosków oraz ich zgłoszeń z realizacji do nowego systemu. Wszystkie wnioski z obecnego systemu mają zostać przeniesione do nowego systemu i mają być widoczne w organizacji dla przełożonych, WB, bezpieczeństwa.

29. Możliwość złożenia wniosku na odebranie uprawnień dla nieaktywnych kont. System przy odbieraniu uprawnień ma wskazać tylko te systemy, do których użytkownik ma złożone wnioski.
30. Możliwość określenia w definicji systemu w Katalogu Usług do jakiej dodatkowej grupy wsparcia ma trafić zlecenie standardowe po zakończeniu realizacji. W przypadku zdefiniowania takiej dodatkowej grupy zlecenie standardowe przy zamykaniu przez właściwą grupę wsparcia zostanie przekazany do obsługi do dodatkowej grupy wsparcia.

ZARZĄDZANIE ZAKUPAMI IT

1. Możliwość zarejestrowania wniosku na zakup sprzętu IT
2. Możliwość sparametryzowania w systemie standardów sprzętu IT obowiązującego w danej spółce. W każdym ze standardów możliwość określania co najmniej typu procesora, RAM, dysk jaki powinien posiadać dany sprzęt oraz dodatkowo przekątnej monitora.
3. Możliwość akceptacji lub odrzucenia takiego wniosku przez przełożonego.
4. Możliwość zamiany przysługującego standardu przez wnioskującego. Każdy z pracowników ma określone stanowisko i dla grupy stanowisk są zdefiniowane przysługujące standardy.
5. Możliwość przekazania wniosku zakupu poza standardem do komórki opiniującej.
6. Możliwość zaakceptowania zakupu sprzętu poza standardem.
7. Możliwość przekazania zaakceptowanego wniosku o zakup do komórki, która zajmuje się zakupami.
8. Możliwość wpisania parametrów technicznych zakupionego sprzętu.
9. Możliwość zmiany parametrów zakupionego sprzętu dla danego użytkownika w bazie CMDB. Sprzęt do bazy CMDB jest dodawany automatycznie, po zamknięciu zgłoszeń na realizację powstałych z wniosku. Rolą komórki IT jest w bazie ustawienie „starego” sprzętu w odpowiednim statusie.
10. Możliwość wysyłania powiadomień mailowych o realizacji, akceptacji poszczególnych faz z wniosku.

11. Możliwość zdefiniowania automatycznego generowania wniosku na konfigurację sprzętu u użytkownika, po zrealizowaniu zakupu sprzętu. Zgłoszenie ma być przypisane do odpowiedniej grupy wsparcia uwzględniając przypisane lokalizacyjne użytkownika.
12. Przeniesienie wszystkich archiwalnych złożonych wniosków oraz ich zgłoszeń z realizacji do nowego systemu.

KATALOG USŁUG

1. Możliwość założenia, modyfikacji, usunięcia usługi z systemu.
2. Możliwość ustalenia dla każdej z usług poziomu i priorytetu.
3. Priorytet i poziom mają wpływ na czas realizacji.
4. Możliwość przypisania subskrypcji do usług dla użytkownika, spółkę. Subskrypcja to widoczność i możliwość złożenia zgłoszenia w danej usłudze przez użytkownika. Użytkownik posiada subskrypcje tylko do tych usług, w których pracuje.
5. Możliwość zarządzania subskrypcjami z pliku Excel.
6. Dane teleadresowe użytkownika zaczytywane są z AD.
7. Synchronizacja konta z AD powinna odbywać się w cyklu maksymalnie 1h.
8. Możliwość ograniczenia widoczności poszczególnych zleceń standardowych w zależności od spółki.
9. Możliwość zdefiniowania grup wsparcia widocznych przy przepisywaniu zgłoszeń pomiędzy grupami wsparcia przez specjalistę.
10. Możliwość oparcia SLA usługi o różne kalendarze.
11. Możliwość ustawienia SLO na poszczególne grupy wsparcia.

POZOSTAŁE INFORMACJE

1. Wszystkie zawarte dane w systemie są możliwe do raportowania.
2. W systemie znajdują się trzy katalogi usług (foldery).
3. W systemie znajdują się zespoły specjalistów obsługujących niezależnie dwa katalogi usług.
4. Nie ma możliwości przekazywania zgłoszeń pomiędzy katalogami.
5. Nie ma możliwości wyszukiwania zgłoszeń przez specjalistów w danym katalogu, jeżeli nie znajdują się w grupie, która obsługuje ten katalog.

6. Dostawca ma zmodyfikować i przenieść zachowując obecną funkcjonalność wszystkie szablony powiadomień (182 szablony, w tym 40 szablonów dla zgłoszeń). Powiadomienia są zrealizowane jako wiadomości mail w formacie HTML.
7. Dostawca ma przenieść historię konfiguracji z bazy CMDB (około 20000 elementów konfiguracji, w tym około 14000 PC, 5000 peryferiów oraz dodatkowo relacje między elementami konfiguracji). Baza CMDB ma przechowywać wszystkie elementy konfiguracji wykorzystywane w systemie ITSM. Baza CMDB ma być integralną częścią systemu ITSM, dostosowaną w przyszłości do uruchomienia systemów Discovery.
8. Dostawca ma przenieść mechanizm integracji poprzez maile z zewnętrznymi dostawcami (Asseco, Mantis, SZU – system autorski zarządzania uprawnieniami w jednej ze Spółek). Integracja jest zrealizowana w obie strony i uwzględnia zmianę statusów, przekazywanie załączników, zamykanie zgłoszeń, uwzględnianie dodatkowych zapytań, reklamacji. Dodatkowo Dostawca ma przenieść integrację z systemem ODYS, która umożliwi rejestrowanie zgłoszeń w systemie ITSM z wykorzystaniem usługi Webservice.
9. Przygotowanie widoku Zgłoszeń w bazie danych na potrzeby raportowania w Cognos;
10. Dostosowanie systemu do wizualizacji (m.in. kolorystyka strony logowania, górnej belki, menu) obowiązującej w Grupie ENERGA. Możliwość konfiguracji kolorystyki przez administratora systemu.
11. Dostawca ma przenieść historię wniosków o uprawnienia oraz zakupy IT (całą historię związaną z zakupami i uprawnieniami oraz wszystkie zgłoszenia, które powstały w związku z realizacją wniosków na uprawnienia i zakupy).

SYSTEM RAPORTOWY

1. Dostawca ma zachować obecny system raportowy oparty o Business Object na BusinessObjects Enterprise XI Release 2.
2. Dostawca ma przygotować Świat Obiektów w taki sposób, aby obecnie przygotowane raporty po upgrade można było wykonać bez żadnej modyfikacji.

RODO

1. Możliwość anonimizacji danych będzie uruchamiany na żądanie przez administratora systemu.

2. System ma umożliwić importowanie z AD zanonimizowane kontakty.
3. Anonimizacji podlegać będzie:
 - tabela zgłoszeń, baza uprawnień, baza zakupów, CMDB w tym:
 - pola zawierające identyfikator kontaktu;
 - pola zawierające adres email kontaktu;
 - tabela kontaktów;
 - nazwiska i imienia oraz adres email w wysłanych powiadomieniach email a także w powiadomieniach zapisanych w systemie.
4. System ma umożliwić ustawienia anonimizacji dla każdej ze Spółek na inny okres.
5. Przyjęty obecnie okres przechowywania danych to 10 lat od momentu anonimizacji.
6. Wyłączone konta w AD po okresie retencji będą automatycznie zanonimizowane.

POSIADANE LICENCJE

Licensed Module Usage	Named(Licensed)	Float(Licensed)
IR Expert(Foundation)	Enabled	
Configuration Management(Foundation)	0 (19)	0(80)
HP SOAP API SDK for SC/SM(Foundation)	Enabled	
HP SCAuto for HP Network Node Manager(Foundation)	Enabled	
HP SCAuto for HP Operations (ITO/VPO)(Foundation)	Enabled	
HP SCAuto for Email(Foundation)	Enabled	
HP SCAuto for Fax Unix(Foundation)	Enabled	
HP SCAuto for Pager Unix(Foundation)	Enabled	
HP SCAuto for Fax Windows(Foundation)	Enabled	
HP SCAuto for Pager Windows(Foundation)	Enabled	

Self Service Ticketing(HelpDesk)	Unlimited	
Incident Management(HelpDesk)	0(19)	0(80)
Service Desk(HelpDesk)	0(19)	0(80)
Problem Management(HelpDesk)	0(19)	0(80)
Scheduled Maintenance(HelpDesk)	0(19)	0(80)

Service Catalog	0(187000)	0(0)
Change Management	0(19)	0(80)
Request Management	0(19)	0(80)
Service Level Management	0(19)	0(80)
Knowledge Management	0(19)	0(80)
Knowledge Management ESS	0(153017)	0(0)

Login License	10(19)	47(80)
---------------	---------	---------

3. SKŁADNIKI WYCENY

1. Kalkulacja musi uwzględniać wszystkie koszty związane z:
 - a. Analiza biznesowa
 - b. Projekt Techniczny
 - c. Parametryzacja systemu zgodnie z wymaganiami
 - d. Przeniesienie danych (uprawnienia i zakupy IT)
 - e. Przeniesienie systemu raportującego i raportów.
 - f. Dokumentacja powdrożeniowa.
 - g. Instrukcje dla użytkowników i administratorów systemu
 - h. Szkolenia dla użytkowników i administratorów systemu.
 - i. Wsparcie powdrożeniowe 12 miesięcy
 - j. Wsparcie serwisowe na okres 36 miesiące.
 - k. Zakup licencji lub konwersja jeżeli jest to wymagane.
 - l. Inne koszty nie wymienione wyżej.
 - m. TCO w okresie 3 lat

4. WYMAGANIA DOT. ODPOWIEDZI

1. Odpowiedź na zapytanie należy przesać drogą elektroniczną do dnia **24.08.2020** roku do godz. **14:00** na adres: Agnieszka.Gasior@energa.pl
2. Odpowiedź na zapytanie powinno zawierać, co najmniej:
 - a. Wypełniony arkusz wyceny, zgodnie z Załącznikiem nr 1 do Zapytania.
3. Pytania dotyczące kwestii objętych niniejszym dokumentem można zadawać w terminie do dnia **19.08.2020** roku do godz. **12:00** kierując je do osoby uprawnionej do kontaktowania się z Wykonawcami zgodnie z pkt. 1 powyżej.
4. Zadawane pytania należy wpisać z wykorzystaniem szablonu określonego w Załączniku nr 2 do Zapytania.
5. Pytania i udzielone przez EITE odpowiedzi zostaną przesłane do wszystkich Wykonawców w miarę możliwości niezwłocznie, bez ujawniania zadającego pytania, z zastrzeżeniem jak poniżej.

5. INFORMACJE DODATKOWE

1. Niniejszy dokument stanowi zapytanie informacyjne (RFI), które nie stanowi zaproszenia do złożenia oferty w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 Kodeksu Cywilnego (tekst jednolity z 16 maja 2019 r., Dz. U. z 2019 r. poz. 1145 z późn. zm.).
2. Niniejsze Zapytanie o Informacje nie jest elementem jakiegokolwiek postępowania w rozumieniu ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity z 11 września 2019 r., Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zm.).
3. Złożenie odpowiedzi na niniejsze Zapytanie o Informację jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody przez podmiot składający odpowiedź na nieodpłatne wykorzystanie przez Zamawiającego wszystkich wskazanych w odpowiedzi na Zapytanie o Informację danych do ewentualnego przygotowania przez Zamawiającego opisu przedmiotu zamówienia, szacunkowej wartości zamówienia, warunków umowy lub innych dokumentów niezbędnych dla postępowania zakupowego z zastrzeżeniem, że Zamawiający nie ujawni podmiotom trzecim tych danych, a także źródła ich uzyskania.
4. Każdy podmiot, który otrzymał niniejsze Zapytanie, samodzielnie ponosi wszelkie koszty w związku z udziałem w Zapytaniu. Za udział w Zapytaniu podmioty w nim uczestniczące nie otrzymują wynagrodzenia.
5. Prosimy o przedstawienie najbardziej korzystnej dla ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o. odpowiedzi.

6. ZAŁĄCZNIKI

Integralną częścią niniejszego Zapytania o informację są wymienione poniżej Załączniki

Załącznik nr 1 – Arkusz wyceny

Załącznik nr 2 – Arkusz pytań