

**MATERIAŁY NEGOCJACYJNE (MN)**

w postępowaniu prowadzonym w trybie  
negocjacji wielostopniowych w przedmiocie:

**Świadczenie usług utrzymania oraz małego rozwoju dla systemu CC&B**



*Gdańsk, grudzień 2020 r.*

## I. WPROWADZENIE

Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku, przy Al. Grunwaldzkiej 472 A, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców, przez Sąd Rejonowy Gdańsk - Północ w Gdańsku pod nr KRS: 0000391862, posiadająca NIP: 957-105-91-90, zaprasza do składania ofert w ramach postępowania w trybie negocjacji wielostopniowych na wybór Wykonawcy w przedmiocie: „**Świadczenie usług utrzymania oraz małego rozwoju dla systemu CC&B**” (zwanym dalej Zamówieniem).

## II. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

1. Celem niniejszego postępowania jest wybór Wykonawcy posiadającego niezbędne kompetencje do realizacji przedmiotu zamówienia, zgodnie z opisem z Załącznika nr 1 MN, z którym zostanie zawarta Umowa na świadczenie usług utrzymania oraz małego rozwoju dla systemu CC&B.
2. Przedmiotem postępowania jest zapewnienie usługi wsparcia w zakresie bieżącego utrzymania oraz małego rozwoju systemu bilingowego w Grupie Energa - CC&B (dalej: System).
3. Szczegółowy zakres przedmiotu Zamówienia opisany został w **Załączniku nr 1** do niniejszych MN - Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ).
4. Zamawiający wymaga, aby wszystkie prace i ich wyniki (produkty, zestawienia, opisy) realizowane w ramach zamówienia były prowadzone w języku polskim.
5. Zamawiający wymaga, aby dostarczony produkt spełniał (obowiązujące na dzień odbioru) przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.

## III. TRYB UDZIELANIA ZAMÓWIENIA

1. W niniejszym postępowaniu zakupowym Zamawiający zapewnia zachowanie zasad uczciwej konkurencji i równego traktowania wszystkich Wykonawców.
2. Niniejsze postępowanie zakupowe prowadzone jest w trybie negocjacji wielostopniowych w oparciu i na zasadach określonych w przedmiotowych MN i nie podlega przepisom ustawy Prawo zamówień publicznych z dnia 29 stycznia 2004 r. (Dz.U. z 2019 r. poz. 1843 z późn. zm.).
3. Postępowanie prowadzone jest w trybie negocjacji wielostopniowych z Wykonawcami zainteresowanymi wykonaniem Zamówienia. Negocjacje wielostopniowe to tryb postępowania, który może składać się z jednego lub kilku etapów. W razie niezrealizowania zamierzonego przez Zamawiającego celu w pierwszym lub w kolejnych etapach, postępowanie to będzie kontynuowane w kolejnych jego etapach, na podstawie informacji, skierowanej do jednego lub kilku Wykonawców.
4. Negocjacje prowadzone przez Zamawiającego będą miały charakter poufny.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia negocjacji cenowych lub aukcji elektronicznej z Wykonawcami na każdym etapie postępowania po złożeniu ofert, a przed rozstrzygnięciem postępowania. W przypadku przeprowadzenia aukcji elektronicznej odbędzie się ona z zastosowaniem narzędzia elektronicznego, a o szczegółach dotyczących aukcji Zamawiający poinformuje Wykonawców przed jej uruchomieniem.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wykorzystywania różnych instrumentów mających na celu uzyskanie najkorzystniejszej oferty cenowej od Wykonawców w zakresie postępowania.
7. Zamawiający może poprosić Wykonawcę o doprecyzowanie i/lub aktualizację oferty.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia postępowania na każdym jego etapie bez podania przyczyny, zmiany niniejszego postępowania, zmiany warunków i MN w każdym czasie bez podania przyczyny, o czym Zamawiający niezwłocznie informuje wszystkich Wykonawców. Wykonawcom nie przysługuje uprawnienie do wniesienia protestu lub odwołania.
9. Wszystkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty ponosi Wykonawca. Niezależnie od wyniku postępowania zakupowego, Zamawiający nie będzie odpowiedzialny ani dłużny w jakikolwiek sposób, za poniesione przez Wykonawcę koszty lub straty w związku z przygotowaniem i złożeniem oferty.

10. Zamawiający dopuszcza składanie ofert wariantowych. Wykonawca zobowiązany jest przedstawić wycenę usługi utrzymania i małego rozwoju w trzech wariantach: wariant nr 1 na okres 12 miesięcy, oraz wariant nr 2 na okres 24 miesięcy oraz wariant 3 na okres 24 miesięcy uwzględniająca możliwości zmiany wynagrodzenia ze względu na ilości zgłoszeń oraz wariant III na okres 24 miesięcy z uwzględnieniem rozliczeń kwartalnych (mechanizm opisany w Załączniku nr 4 do MN – Umowa)
11. Zamawiający nie przewiduje możliwości realizacji zamówienia w częściach.
12. Umowa, której wzór stanowi Załącznik nr 4 do niniejszych MN, zawarta zostanie z Wykonawcami, który przystąpi do niniejszego postępowania na zasadzie złożenia oferty, dopuszczony/eni zostaną do negocjacji lub/i aukcji elektronicznej, po ich odbyciu złoży ofertę ostateczną, a jego oferta uznana zostanie za najkorzystniejszą.
13. Kryteria oceny:  
Zamawiający dokonując oceny nadesłanych ofert / ofert ostatecznych brać będzie pod uwagę jako kryterium: Cenę oraz oraz doświadczenie Wykonawcy.
14. W celu uzyskaniu punktów w kryterium „Doświadczenie Wykonawcy” do oferty Wykonawca zobowiązany jest dołączyć Arkusz referencji zgodny z szablonem zawartym w Załączniku nr 6 do MN (wraz z kopiami referencji wykazanych w Arkuszu referencji dla projektów realizowanych poza Grupą Kapitałową ENERGA). Przedmiotem oceny będą wykonane w okresie ostatnich czterech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych wykonują należycie zamówienie polegające na świadczeniu usług informatycznych utrzymania oraz rozwoju dla Systemu (określonego w Załączniku nr 1 do MN – Opis Przedmiotu Zamówienia, punkt I), na kwotę minimum 500 000,00 zł (słownie: pięćset tysięcy złotych 00/100).
15. W przypadku nie przedłożenia wraz z ofertą Arkusza referencji Wykonawca otrzymuje 0 punktów w kryterium Doświadczenie Wykonawcy.

#### IV. WARUNKI STAWIANE WYKONAWCOM

1. O zamówienie w zakresie zakupu mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:
  - 1) posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli ustawy nakładają obowiązek posiadania takich uprawnień;
  - 2) posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponują potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania Zamówienia, tj: dysponują osobami, które będą uczestniczyć w wykonaniu Zamówienia (Personel Kluczowy) posiadającymi następujące kwalifikacje zawodowe i doświadczenie:
    - Co najmniej dwóch Administratorów, z których każdy:
      - o w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert brał udział, jako Administrator, w dwóch projektach utrzymania lub rozwoju systemu informatycznego obejmującego co najmniej billing, funkcjonującego w oparciu o technologię Oracle Utilities Customer Care & Billing,
      - o posiada 3-letnie doświadczenie na stanowisku Administratora,
      - o posługuje się językiem polskim w mowie i piśmie w stopniu komunikatywnym.
    - Co najmniej dwóch Programistów, z których każdy:
      - o w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert brali udział, jako Programista, w dwóch projektach utrzymania lub rozwoju systemu informatycznego obejmującego co najmniej billing, funkcjonującego w oparciu o technologię Oracle Utilities Customer Care & Billing,
      - o posiadają 3-letnie doświadczenie na stanowisku Programisty.
    - Co najmniej dwóch Analityków, z których każdy:
      - o w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert brali udział, jako Analityk, w dwóch projektach utrzymania lub rozwoju systemu informatycznego

- o obejmującego co najmniej billing, funkcjonującego w oparciu o technologię Oracle Utilities Customer Care & Billing,
  - o posiadają 3-letnie doświadczenie na stanowisku Analityka,
  - o posługuje się językiem polskim w mowie i piśmie w stopniu komunikatywnym.
- Co najmniej dwóch Architektów systemów IT, z których każdy:
- o w okresie ostatnich 5 lat przed upływem terminu składania ofert brał udział, jako Architekt systemów IT, w dwóch projektach utrzymania lub rozwoju systemu informatycznego obejmującego co najmniej billing, funkcjonującego w oparciu o technologię Oracle Utilities Customer Care & Billing,
  - o posiada 3-letnie doświadczenie na stanowisku Architekta systemów IT,
  - o posługuje się językiem polskim w mowie i piśmie w stopniu komunikatywnym

**UWAGA:** Zamawiający dopuszcza możliwość pełnienia maksymalnie dwóch funkcji wymienionych w Rozdziale IV ust. 2 MN przez jedną osobę.

- 3) nie znajdują się w stanie upadłości lub likwidacji, nie są objęci zarządzeniem komisarycznym lub sądowym, działalność ich nie została zawieszona ani nie został złożony wniosek o wszczęcie postępowania z któregośkolwiek z wymienionych tytułów,
  - 4) stosują zasady etyki w prowadzonym biznesie, przeciwdziałają korupcji, przestrzegają praw pracowniczych i praw człowieka, przestrzegają zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz działają zgodnie z wymaganiami ochrony środowiska,
  - 5) znajdują się w sytuacji finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia, tj. posiadają zdolność kredytową lub środki finansowe na rachunku bankowym na kwotę nie mniejszą niż 600 000,00 złotych (słownie: osiemset tysięcy złotych 00/100).
  - 6) posiadają ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej,
  - 7) zachowują należyłą staranność przy weryfikacji swoich dostawców, również pod kątem prawidłowości ich rozliczeń podatkowych ze szczególnym uwzględnieniem rozliczeń z tytułu podatku od towarów i usług.
2. Każdy nowy Wykonawca przed zawarciem Umowy lub Zamówienia z Zamawiającym obowiązkowo musi zostać poddany badaniu weryfikacji kontrahenta wykonywanego przez zewnętrzny podmiot specjalizujący się w tej branży.

## V. WYMAGANY TERMIN REALIZACJI

Wymagany termin realizacji Zamówienia: od dnia 01.02.2021 r.

Umowa zostanie zawarta na okres 12 lub 24 miesięcy.

## VI. INFORMACJE ORAZ WYMAGANIA DOTYCZĄCE SKŁADANIA OFERT

### 1. Wymagania i zalecenia:

- a) Zamawiający dopuszcza możliwość przekazywania sobie przez strony postępowania (każdorazowo z dopiskiem **ZC/72/EITE-DB/2020**) oświadczeń, wniosków, zawiadomień oraz informacji za pośrednictwem poczty elektronicznej.
- b) Oferty mogą składać wszyscy zaproszeni Wykonawcy, w tym również Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie Zamówienia (m. in. konsorcja lub spółki cywilne). Konsorcjum może tworzyć grupa na stałe utworzona prawnie lub grupa utworzona nieformalnie do udziału w niniejszym postępowaniu. W przypadku, gdy oferta składana jest przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia zobowiązani są oni do wskazania lidera, który będzie reprezentował pozostałych członków i

- złożenia dokumentów formalnych wszystkich Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie Zamówienia.
- c) Wykonawcy składający odrębne oferty nie mogą tworzyć pomiędzy sobą powiązań ani też udzielać sobie nawzajem podwykonawstwa w ramach realizacji zamówienia, objętego niniejszym postępowaniem.
  - d) Zamawiający dopuszcza możliwość posłużenia się przez Wykonawców przy realizacji części przedmiotu zamówienia podmiotami trzecimi (podwykonawcami) z zastrzeżeniem, że za działania podwykonawców w tym za zobowiązanie do zachowania poufności Wykonawca odpowiada jak za własne. Zamawiający wymaga, aby przed zawarciem umowy w wyniku przedmiotowego postępowania, Wykonawca przedłożył do akceptacji umowy z podwykonawcami.
  - e) Każdy Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
  - f) Zamawiający wymaga złożenia oferty drogą elektroniczną.
  - g) Ofertę należy sporządzić w języku polskim pod rygorem jej odrzucenia.
  - h) Wymaga się, aby oferta była podpisana przez osobę uprawnioną do reprezentacji Wykonawcy, zgodnie z przedstawionymi dokumentami rejestrowymi.
  - i) Wartości podane w ofercie muszą uwzględniać wszelkie koszty administracyjne, operacyjne i inne związane z wykonaniem przedmiotu Zamówienia.
  - j) Wartości oferty powinny być skonstruowane w sposób podany w formularzu „OFERTA” – Załącznik nr 2 do MN. Kalkulacja cen oferty powinna być przedstawiona w arkuszu wyceny stanowiącym załącznik nr 5 do MN, wypełnionym przez Wykonawcę.
  - k) W przypadku, gdy Wykonawcę reprezentuje pełnomocnik, do oferty należy załączyć pełnomocnictwo z określeniem jego zakresu.
  - l) Koszty przygotowania i przedłożenia oferty pokrywa Wykonawca.
  - m) Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie potwierdzonej kopii dokumentu wtedy, gdy przedstawiony przez Wykonawcę skan dokumentu jest nieczytelny lub budzi wątpliwości co do jego prawdziwości, a Zamawiający nie może jej sprawdzić w inny sposób. Zamawiający w każdym czasie może żądać przedstawienia oryginału dokumentu oferty, zgodnie z wersją przesłaną elektronicznie.
  - n) Wykonawca powinien określić w ofercie wszystkie dodatkowe wymagania względem Zamawiającego.

## **2. Zawartość oferty.**

Oferta powinna zawierać następujące informacje i dokumenty, w poniżej podanej kolejności i numeracji:

1. Nazwa i adres Wykonawcy oraz dokumenty potwierdzające jego status prawny tj. (aktualne odpisy z właściwego rejestru albo zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub zgłoszenia do ewidencji działalności gospodarczej).
2. Polisę lub inne dokumenty ubezpieczenia potwierdzające, że Wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej.
3. Wypełniony i podpisany formularz ofertowy „OFERTA” zawierający wymagane oświadczenia, zgodnie z szablonem zawartym w Załączniku nr 2 do MN wraz z Arkuszem Wyceny wypełnionym zgodnie z szablonem zawartym w Załączniku nr 5 do MN.
4. Arkusz referencji zgodny z szablonem zawartym w Załączniku nr 6 do MN (wraz z kopiami referencji wykazanych w Arkuszu referencji dla projektów realizowanych poza Grupą Kapitałową ENERGA).
5. Wypełniony Arkusz Kompetencji Dedykowanych Zasobów zgodny z szablonem zawartym w Załączniku nr 7 do MN, wraz z kopiami CV.
6. Poświadczenie banku lub wydruk salda, potwierdzający spełnienie warunku określonego w rozdziale IV, ustęp 1, podpunkt 5 MN.

**W zakresie ofert Zamawiający oczekuje złożenia ich w formie elektronicznej, w formacie PDF, za pośrednictwem poczty e-mail. Oferty należy przesyłać na adres e-mail wskazany w pkt. VIII. ust. 2 w terminie do dnia 14.12.2020 roku do godz. 12:00. Plik należy zabezpieczyć hasłem, które powinno zostać przesłane za pośrednictwem poczty e-mail.**

w odrębnej niż oferta korespondencji, nie wcześniej niż po upływie terminu składania ofert, jednak nie później niż do dnia 14.12.2020 roku do godz. 12:30.

### 3. Terminy

1. Termin składania ofert upływa dnia **14.12.2020 roku o godz. 12:00.**
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odrzucenia ofert złożonych po wyznaczonym terminie.
3. Pytania do MN:
  - a) Pytania dotyczące kwestii objętych niniejszym dokumentem MN można zadawać w terminie do dnia **09.12.2020 roku do godz. 15:00** kierując je do osoby uprawnionej do kontaktowania się z Wykonawcami zgodnie z pkt. VIII ust. 2.
  - b) Zadawane pytania należy wpisać z wykorzystaniem szablonu określonego w Załączniku nr 3 do MN. Aby usprawnić proces odpowiedzi, prosimy o wskazywanie miejsca Materiałów Negocjacyjnych, którego dotyczy pytanie.
  - c) Pytania i odpowiedzi zostaną przesłane do wszystkich Wykonawców w miarę możliwości niezwłocznie, bez ujawniania zadającego pytania, z zastrzeżeniem jak poniżej.
  - d) Zamawiający zastrzega sobie prawo do nie udzielenia odpowiedzi na pytania, w przypadku gdy wpłyną one na mniej niż 2 dni przed terminem składania ofert.
4. Zamawiający oczekuje od Wykonawców gotowości do spotkań negocjacyjnych w formie osobistej, telekonferencji lub przeprowadzenia aukcji elektronicznej na platformie aukcyjnej wskazanej przez Zamawiającego, co do zasady, w terminie 2-5 dni roboczych od dnia wyznaczonego jako dzień składania ofert. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zaproszenia tylko tych Wykonawców, którzy zakwalifikują się do kolejnego etapu postępowania.
5. Otwarcie nadesłanych dokumentów odbywa się bez udziału Wykonawców.
6. Po złożeniu ofert wstępnych, Zamawiający przewiduje etap negocjacji zapisów umowy z Wykonawcami.

## VII. WAŻNOŚĆ OFERTY

1. Oferta złożona przez Wykonawcę będzie ważna 60 dni od daty złożenia oferty.
2. Na wniosek Zamawiającego skierowany do Wykonawcy przed upływem terminu ważności oferty, Wykonawca zobowiązuje się do przedłużenia ważności oferty do kolejnych 60 dni po upływie daty ważności oferty.

## VIII. OSOBY DO KONTAKTU ZE STRONY ZAMAWIAJĄCEGO

1. Poszczególne czynności związane z przebiegiem niniejszego postępowania wykonuje zespół negocjacyjny, której członkowie nie mają umocowania do zaciągania zobowiązań w imieniu Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o.
2. Osoby uprawnione do kontaktowania się z Wykonawcami w godzinach 8.00-15.00:

**Rafał Gorczowski**

**tel. + 48 665 611 199**

**mail: [rafal.gorczowski@energa.pl](mailto:rafal.gorczowski@energa.pl)**

Wszelką korespondencję w formie elektronicznej **prosimy przesyłać na powyższy adres.**

## IX. OCHRONA INFORMACJI

1. Wszystkie materiały przekazane w trakcie postępowania stanowią tajemnicę Zamawiającego i podlegają ochronie na podstawie art. 11 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2018 r, poz. 418 z późn. zm.). Zostanie to potwierdzone odpowiednimi zapisami o poufności w umowie głównej albo zawarciem osobnej umowy obejmującej obszar bezpieczeństwa informacji.



2. Zobowiązuje się Wykonawców do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji otrzymanych od Zamawiającego w związku z zaproszeniem do wzięcia udziału w niniejszym postępowaniu i wykorzystania ich tylko dla celów złożenia oferty w ramach niniejszego postępowania, nie ujawniania ich w jakikolwiek sposób osobom trzecim bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej na piśmie.
3. W przypadku, gdy realizacja Zamówienia wiąże się z przekazaniem Wykonawcy informacji stanowiących zgodnie z obowiązującym prawem dane osobowe, Wykonawca przyjmuje do wiadomości obowiązek podpisania z Zamawiającym stosownej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

## X. OBOWIĄZKI INFORMACYJNE WYNIKAJĄCE Z RODO

1. Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, informujemy, że:
  - 1.1. administratorem danych osobowych, dalej „ADO”, jest ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o., Al. Grunwaldzka 472A, 80-309 Gdańsk;
  - 1.2. z inspektorem ochrony danych osobowych w ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o. można skontaktować się pod adresem e-mail: [iod.eite@energa.pl](mailto:iod.eite@energa.pl);
  - 1.3. dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z niniejszym postępowaniem. W przypadku podpisania umowy z wykonawcą dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust 1 lit. b, f RODO, czyli do zawarcia i realizacji umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą. Dane przetwarzane będą także w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora. Prawnym uzasadnionym interesem ADO jest: dochodzenie roszczeń wynikających z przepisów prawa.
  - 1.4. odbiorcami danych osobowych mogą zostać:
    - uprawnione organy publiczne,
    - spółki Grupy Energa, na podstawie wewnętrznych umów,
    - podmioty dostarczające korespondencję,
    - podmioty wykonujące usługi niszczenia dokumentacji,
    - podmioty świadczące usługi doradztwa prawnego oraz w zakresie spraw sądowych;
    - podmioty świadczące usługi informatyczne w zakresie systemów przetwarzających dane osobowe.
  - 1.5. dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania wskazanych w pkt. 1.3
    - przechowywane, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata – przez cały czas trwania umowy; w zakresie realizacji umowy, w przypadku jej podpisania, przez okres do jej zakończenia, po tym czasie dane będą przetwarzane przez okres wymagany przez prawo lub przez okres niezbędny do dochodzenia roszczeń;
  - 1.6. obowiązek podania danych osobowych bezpośrednio dotyczących Wykonawcy będącego osobą fizyczną jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy kc, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia niepublicznego;
  - 1.7. w odniesieniu do danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosownie do art. 22 RODO;
  - 1.8. osoba, której dotyczą dane posiada:
    - 1.8.1. na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych jej dotyczących;

- 1.8.2. na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania jej danych osobowych<sup>1</sup>;
- 1.8.3. na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO;
- 1.8.4. prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna ona, że przetwarzanie danych osobowych jej dotyczących narusza przepisy RODO<sup>2</sup>;
- 1.9. osobie, której dotyczą dane nie przysługuje:
  - 1.9.1. w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
  - 1.9.2. prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
  - 1.9.3. na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania jej danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
2. Dla uzyskania przez Zamawiającego potwierdzenia, że osoby, których dane osobowe są przekazywane Zamawiającemu, dysponują już informacjami, o których mowa w pkt 1, jak również w celu właściwego zabezpieczenia i ochrony danych tych osób, z których wykonawca będzie korzystał, przekazanych przez Wykonawcę w ofercie celem uzyskania danego zamówienia niepublicznego, Wykonawcy zobowiązani są do złożenia wraz z ofertą oświadczenia dotyczącego pozyskania przez Wykonawcę danych osobowych od osób trzecich dla niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia niepublicznego, zawartego w Formularzu „Oferta”.

## XI. WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW

- Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu Zamówienia
- Załącznik nr 2 – Formularz oferty
- Załącznik nr 3 – Rejestr pytań i odpowiedzi
- Załącznik nr 4 – Wzór umowy
- Załącznik nr 5 – Arkusz Wyceny
- Załącznik nr 6 – Arkusz referencji
- Załącznik nr 7 – Arkusz kompetencji dedykowanych zasobów

---

<sup>1</sup> Skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą kc.

<sup>2</sup> Prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego.



## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### I. Opis przedmiotu Zamówienia

#### **OBSZAR SYSTEMU BĘDĄCY PRZEDMIOTEM NINIEJSZEGO POSTĘPOWANIA**

Dla Segmentu Dystrybucji – Energa Operator SA dalej EOP

- Moduł raportowy Oracle BI Publisher,
- Portal Sprzedawcy,
- System Billingowy CCB wraz z funkcjonalnością CRM,
- Integracja.

Dla Segmentu Sprzedaży – Energa Obrót SA dalej EOB

- Moduł raportowy Oracle BI EE,
- System Billingowy CCB,
- eBOK,
- Integracja.

dalej System.

#### **Zakres Bieżącego Utrzymania Systemu**

1. W zakres utrzymania Systemu wchodzi:
  - a) świadczenie usług w zakresie eksploatacji Systemu,
  - b) wsparcie w administrowaniu Systemu.
2. Świadczenie usług w zakresie utrzymania Systemu będzie związane z realizacją następujących procesów:
  1. Zarządzanie i rozwiązywanie incydentów (opis w pkt. 2.1.).
  2. Zarządzanie i rozwiązywanie problemów (opis w pkt. 2.2.).
  3. Wsparcie w obsłudze zgłoszeń standardowych uzgodnionych w Karcie Usługi (opis w pkt. 2.3.).
  4. Realizacja zaakceptowanych zmian w zakresie utrzymania Systemu tj. Zagadnień Utrzymaniowych (opis w pkt. 2.4.).
  5. Dotrzymanie poziomu dostępności Systemu oraz parametrów SLA (opis w pkt. 2.5.).
  6. Zarządzanie konfiguracją operacyjną Systemu (opis w pkt. 2.6.).
  7. Wsparcie użytkownika w realizacji zadań bieżących (opis w pkt. 2.7.).

2.1. Zarządzanie incydentami realizowane jest z wykorzystaniem platformy HP SM (Service Manager). Incydenty zgłaszają Użytkownicy, są one priorytetyzowane zgodnie z obowiązującą procedurą i kierowane do rozwiązania do odpowiednich Grup Wsparcia. Proces jest monitorowany w HP SM oraz nadzorowany przez służby utrzymaniowe Zamawiającego. Raporty opisujące statusy realizacji procesu generowane są okresowo z HP SM.

2.2. Zarządzanie Problemami odbywa się z wykorzystaniem systemu HP SM poprzez korelowanie incydentów i raportowania na koniec okresu rozliczeniowego jako znalezione problemy. Na podstawie raportu założone zostaną zagadnienia REDMINE na podstawie, których następuje poprawa zidentyfikowanych problemów.

2.3. Zarządzanie Zgłoszeniami Standardowymi realizowane jest z wykorzystaniem platformy HP SM (Service Manager). Zgłoszenia Standardowe zgłaszają Użytkownicy, są one kierowane do rozwiązania do odpowiednich Grup Wsparcia. Proces jest monitorowany w HP SM i nadzorowany przez służby utrzymaniowe Zamawiającego. Raporty opisujące statusy realizacji procesu generowane są okresowo z HP SM.

2.4. Realizacja zaakceptowanych przez Koordynatora Zamawiającego Zagadnień Utrzymaniowych odbywa się po uzgodnieniu z Wykonawcą zakresu, czasochłonności (MD), terminu realizacji i harmonogramu wykonania.

2.5. Proces Monitorowania Dostępności ma na celu przygotowywanie raportów zawierających informacje o poziomie usług świadczonych w okresie eksploatacji.

Monitorowanie Poziomu Dostępności Systemu realizowane jest poprzez:

- Narzędzie SolarWinds, Dynatrace

Zdefiniowane w Karcie Usługi raporty są przekazywane zgodnie z ustalonym harmonogramem – na koniec każdego okresu rozliczeniowego.

Monitorowanie parametrów SLA odbywa się z wykorzystaniem wdrożonego u Zamawiającego oprogramowania Service Manager produkcji Hewlett Packard (HP SM). Wszystkie informacje związane z cyklem życia Incydentu i Zgłoszenia Standardowego zapisywane są w bazie danych HP SM.

Zdefiniowane w Karcie Usługi raporty są przekazywane zgodnie z ustalonym harmonogramem – na koniec każdego okresu rozliczeniowego.

Monitorowanie i administrowanie Systemu realizowane jest poprzez cykliczne wykonywanie procedur i instrukcji administrowania środowiskiem

- Aplikacyjnym (więcej w pkt. 3.),
- Technicznym (więcej w pkt. 4).

Monitorowanie odbywa się niezależnie dla dwóch instancji Systemu - Instancji EOB i Instancji EOP.

Wykonawca zobowiązany jest do działania celem utrzymania zakładanych, wymienionych w Karcie Usług parametrów SLA oraz dostępności usługi.

Za Proces Monitorowania Dostępności odpowiada Zamawiający.

2.6 Zarządzanie Konfiguracją Operacyjną Systemu obejmuje weryfikację, aktualizację konfiguracji elementów środowiska teleinformatycznego i jest realizowane na bieżąco.

2.7 Wsparcie użytkownika w realizacji bieżących działań realizowane jest przez dedykowane zespoły, które realizują działania rutynowe:

- Service Desk,
- Administracja Aplikacji (szerzej w pkt. 3),
- Zespół Infrastruktura (szerzej w pkt. 4),
- III linia Wsparcia (odpowiada Wykonawca)

Service Desk (I Linia Wsparcia) realizuje następujące działania:

- Rejestracja wszystkich istotnych szczegółów incydentów i zleceń standardowych (odpowiada Zamawiający) oraz określanie kategorii i priorytetów,
- Zapewnianie pierwszej linii wsparcia i diagnozy zgłoszeń,
- Rozwiązywanie incydentów i zleceń standardowych, które Service Desk jest w stanie rozwiązać,
- Eskalacja do kolejnych linii wsparcia incydentów i zleceń standardowych, tak by mogły być rozwiązane w uzgodnionym czasie,
- Informowanie użytkowników o postępach prac realizowanych w ramach zgłoszeń,
- Zamykanie rozwiązanych incydentów i zleceń standardowych,
- Obsługa reklamacji użytkowników dla rozwiązanych incydentów i zleceń standardowych,
- Badanie satysfakcji użytkownika,
- Komunikacja z użytkownikami,
- Aktualizacja Bazy Zarządzania Konfiguracją w zakresie uzgodnionym z Zarządzającym Konfiguracją,

- Zarządzanie użytkownikami i uprawnieniami.

Administracja Aplikacji (II Linia Wsparcia – odpowiada Zamawiający) odpowiada za:

- Doradzenie Użytkownikowi/II linii wsparcia rozwiązania zastępczego, możliwego do natychmiastowego zastosowania (w przypadku, gdy takowe istnieje),
- Przegląd Bazy Wiedzy w poszukiwaniu problemów oraz znanych błędów, które mogą być powodem zaistnienia danego incydentu,
- Rozwiązanie incydentu bazującego na dostępnej mu wiedzy i posiadanym doświadczeniu,
- Rozwiązanie zlecenia standardowego bazującego na dostępnej mu wiedzy i posiadanym doświadczeniu,
- Eskalacja do kolejnych linii wsparcia incydentów i zleceń standardowych, tak by mogły być rozwiązane w uzgodnionym czasie,
- Obsługa reklamacji użytkowników dla rozwiązanych incydentów i zleceń standardowych,
- Zapisanie w Bazie Wiedzy wszystkie niezbędne informacje dotyczących incydentu,
- Administracja aplikacją,
- Administracja warstwą integracji.

Zespół Infrastruktura (II Linia Wsparcia – odpowiada Zamawiający) odpowiada za takie działania jak:

- Instalacja, konfiguracja i utrzymanie warstwy sprzętowej,
- Optymalizacja infrastruktury pod względem wydajnościowym,
- Monitorowanie dostępności, wydajności i obciążenia,
- Zarządzanie bazą danych,
- Zarządzanie, administracja i konfiguracja systemów operacyjnych,
- Zarządzanie polityką backup-ów,
- Zarządzanie, administracja i konfiguracja serwerów aplikacyjnych,
- Ocena wpływu proponowanych zmian na obecną Infrastrukturę,
- Administracja aplikacją – techniczna.

III Linia Wsparcia (**odpowiada Wykonawca**) realizuje następujące zadania:

- Inicjowanie wykonywania prac programistycznych związanych z usuwaniem usterek i poprawkami procesów, realizacja programistycznych poprawek utrzymaniowych (np. błędy migracji, blokady systemowe, poprawki procesów i funkcji systemowych działających nieoptymalnie itd.),

- Rozwiązywanie incydentów i zleceń standardowych, których Zamawiający nie rozwiązał na I oraz II Linii Wsparcia i które zostały przekazane na III linię wsparcia,
- Przygotowywanie paczek poprawkowych,
- Wykonywanie drobnych zmian nie będących pracami rozwojowymi. Udzielanie odpowiedzi i prowadzenie konsultacji w zakresie wiedzy eksperckiej obszaru zaawansowanych aspektów technicznych i systemowych,
- Optymalizacja systemu pod względem zaobserwowanych problemów wydajnościowych,
- Monitorowanie i informowanie Zamawiającego w przypadku zaobserwowanych problemów z dostępnością, wydajnością i zwiększonym obciążeniem komponentów Systemu.

Incydenty i zlecenia standardowe do III Linii Wsparcia będą przekazywane w Systemie Obsługi Zgłoszeń Zamawiającego, zgodnie treścią Załącznika nr 4 MN do MN – Wzór Umowy. System Obsługi Zgłoszeń udostępniany jest przez Zamawiającego.

Świadczenie usługi w zakresie III linii wsparcia dotyczy środowisk produkcyjnych i nieprodukcyjnych.

3. Na Procedury administrowania środowiskiem aplikacyjnym składają się procedury rutynowe i procedury pomocnicze, które realizuje Zamawiający.

Procedury rutynowe to takie, które są standardowo wykonywane przy normalnej eksploatacji systemu w wyznaczonym harmonogramie.

Procedury rutynowe:

1. Rutynowa kontrola poprawności działania Systemu,
2. Rutynowa kontrola logów Systemu od strony aplikacji,
3. Rutynowa kontrola logów Systemu od strony serwera,

Procedury pomocnicze to takie które grupują przede wszystkim czynności wykonywane przez administratora w celu umożliwienia odpowiedniego wykonywania procedur rutynowych lub awaryjnych.

Procedury pomocnicze:

1. Zalogowanie się do aplikacji,
2. Całościowe zatrzymanie podsystemu,
3. Uruchomienie podsystemu,
4. Zmiana parametrów konfiguracyjnych.

4. Procedury administrowania środowiskiem technicznym systemu dzielą się na procedury rutynowe i procedury pomocnicze, które realizuje Zamawiający. Narzędziami wspomagającym monitoring i automatyzującym działania administracyjne są systemy Dynatrace i SolarWinds. Systemy te pozwalają na zdefiniowanie podstawowych parametrów monitorowanego systemu jak i ich wartości ostrzegawczych lub krytycznych.

Działania mają na celu:

- Zapewnienie poprawnego działania elementów środowiska teleinformatycznego przekazanych do utrzymania, które umożliwiają dostęp użytkownikom do funkcjonalności systemu,
- Administrowanie elementami środowiska teleinformatycznego,
- Wykonywanie okresowych przeglądów elementów środowiska teleinformatycznego,
- Weryfikacja, aktualizacja konfiguracji elementów środowiska teleinformatycznego,
- Wykonywanie prac konserwacyjnych elementów środowiska teleinformatycznego, w tym asysta podczas prac producenta lub jego przedstawiciela realizowanych w ramach świadczonego przez nich wsparcia elementów Systemu.

Procedury rutynowe:

1. Sprawdzenie wolnej przestrzeni na systemie plików wolumenów bazodanowych,
2. Sprawdzenie wolnej przestrzeni na systemie plików wolumenów systemowych,
3. Sprawdzenie poprawności wykonania backupu,
4. Zmiana haseł dla kont systemu operacyjnego (OS),
5. Monitoring obciążenia serwera,
6. Sprawdzenie dostępności (ilości wolnej) pamięci RAM,
7. Monitoring działania aplikacji,
8. Weryfikacja statusu działania macierzy.

Procedury pomocnicze:

1. Utworzenie konta użytkownika w systemie operacyjnym (OS),
2. Blokowanie konta użytkownika w systemie operacyjnym (OS),
3. Instalacja aktualizacji, poprawek w systemie operacyjnym (OS),
4. Zmiana konfiguracji podsystemu po zmianie haseł bazodanowych,
5. Uruchomienie procesu backupu,
6. Weryfikacja statusu działania maszyn wirtualnych,
7. Weryfikacja i obsługa oprogramowania klastrowego aplikacji systemu.



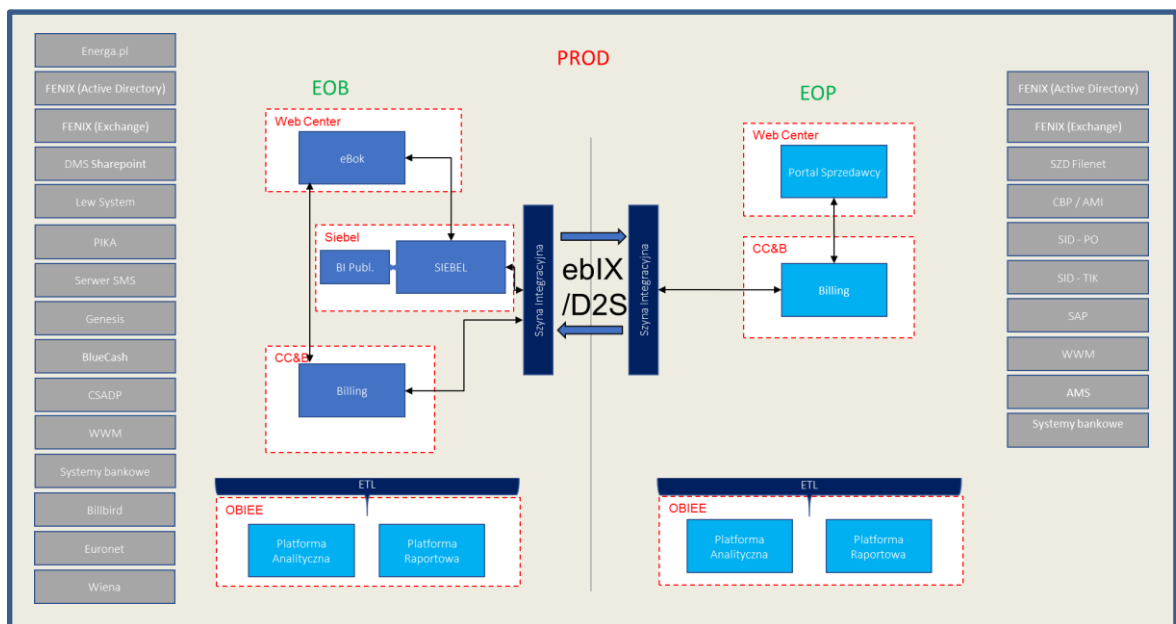
Procedury pomocnicze grupują przede wszystkim czynności wykonywane przez administratora w celu umożliwienia odpowiedniego wykonywania procedur rutynowych.

### Liczba zgłoszeń

	liczba zgłoszeń rozwiązanych przez III Linję Wsparcia
2017	19907
2018	8786
2019	7478
1-8.2020	4193

### OPIS SYSTEMU

Architektura centralnego Systemu billingowego i jego otoczenia biznesowego została zobrazowana na Rys. nr1.



Rys. nr 1 Architektura i otoczenie

Dostępne są dwie rozdzielone logiczne instancje systemu SMILE eksploatowane przez

- Segment Dystrybucji (Energia – Operator SA, EOP),
- Segment Sprzedaży (Energia – Obrót SA, EOB).

Można rozróżnić następujące elementy architektury systemu SMILE i jego otoczenia

- Kanały dostępu,
- Analityka i raportowanie,
- Warstwa aplikacji,
- Główne systemy dziedziczne,

- Warstwa integracji.

Główne komponenty systemu:

Dla Segmentu Dystrybucji

- Moduł raportowy Oracle BI Publisher,
- Portal Sprzedawcy,
- System Billingowy CCB wraz z funkcjonalnością CRM,
- Portal Klienta.

Dla Segmentu Sprzedaży

- Moduł raportowy Oracle BI EE,
- System Billingowy CCB,
- System CRM- SIBEL ENERGY,
- eBOK.

#### **OBSZAR SYSTEMU BĘDĄCY PRZEDMIOTEM NINIEJSZEGO POSTĘPOWANIA**

Dla Segmentu Dystrybucji

- Moduł raportowy Oracle BI Publisher,
- Portal Sprzedawcy,
- System Billingowy CCB wraz z funkcjonalnością CRM,
- Integracja.

Dla Segmentu Sprzedaży

- Moduł raportowy Oracle BI EE,
- System Billingowy CCB,
- eBOK,
- Integracja.

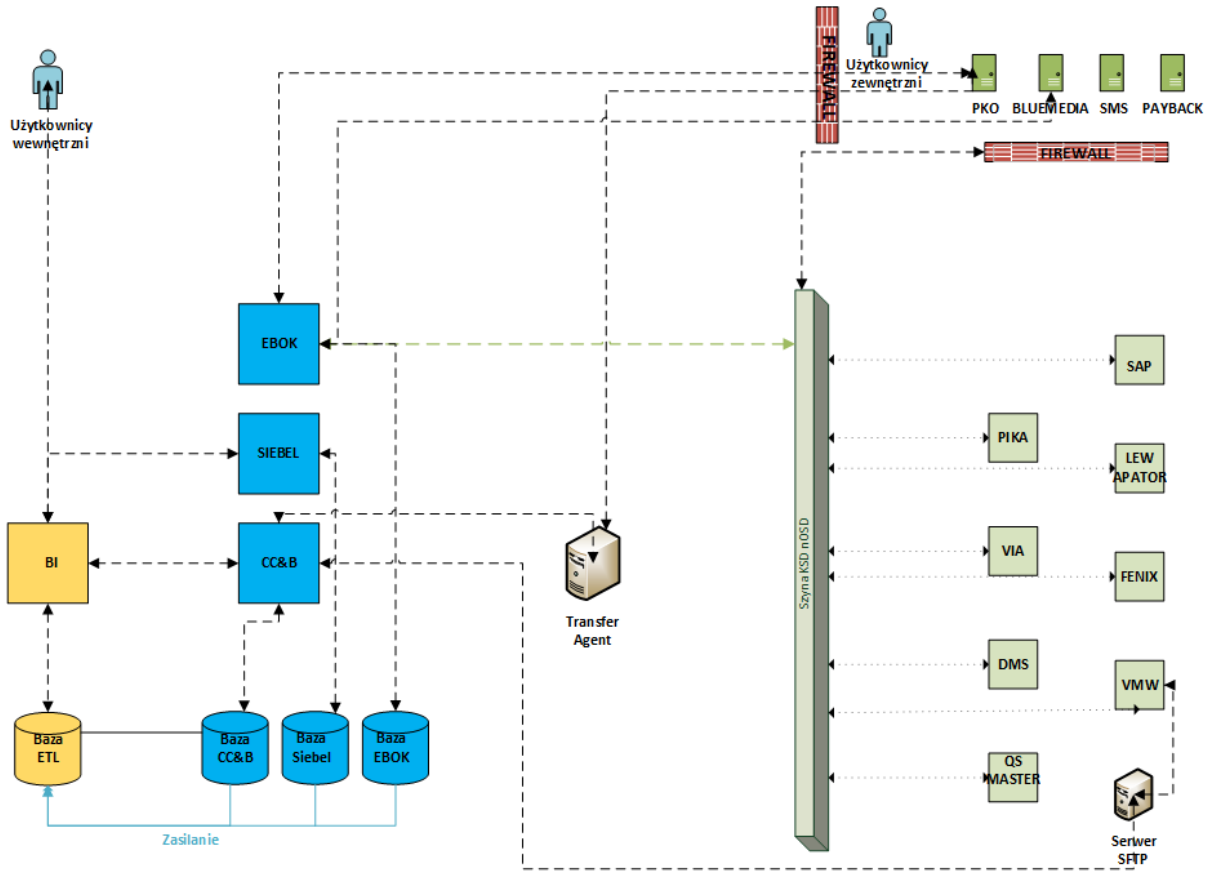
Nazwa	Opis
Portal Samoobsługowy (EBOOK)	System samoobsługowy (E-BOK) dla klientów Energia. Składa się z aplikacji z interfejsem WWW instalowanej na bazie Oracle WebCenter Portal.

Nazwa	Opis
Baza danych EBOK	Baza danych Oracle przechowująca dane na potrzeby aplikacji EBOK.
Portal Sprzedawców EOP	System samoobsługowy dla sprzedawców Energa (EOP). Składa się z aplikacji z interfejsem WWW instalowanej na bazie Oracle WebCenter Portal.
Baza danych Portalu Sprzedawców	Baza danych Oracle przechowująca dane na potrzeby aplikacji Portalu Sprzedawców.
Portal Przyłączeniowy	Funkcjonalność Portalu Samoobsługowego EBOK – EOP działająca na warstwie bazy Oracle WebCenter Portal.
Oracle Utilities Customer Care & Billing – serwer Web	Warstwa prezentacji systemu billingowego dostępnego dla pracowników Energa, ma postać aplikacji WWW działającej na platformie Oracle WebLogic.
Oracle Utilities Customer Care & Billing – serwer aplikacji	Warstwa logiki biznesowej systemu billingowego dostępnego dla pracowników Energa, ma postać aplikacji WWW działającej na platformie Oracle WebLogic. Może być instalowana w tej samej instancji WebLogic co serwer Web CCB lub na oddzielnej instancji i/lub maszynie wirtualnej/fizycznej.
Oracle Utilities Customer Care & Billing – procesy masowe	Komponent aplikacji CCB odpowiadający za wykonywanie procesów masowych systemu. Może być umieszczony w ramach instancji serwera aplikacyjnego CCB (i takie rozwiązanie jest zakładane w tym przypadku) lub w oddzielnej lokalizacji. Składa się z zestawu procesów wykonujących kod Java, komunikujących się ze sobą za pośrednictwem bazy danych CCB oraz przez sieć (z wykorzystaniem klastra Oracle Coherence).
Warstwa bazy danych Oracle Utilities Customer Care & Billing	Baza danych Oracle przechowująca konfigurację i dane dla aplikacji CCB.
Siebel Web Server Extension/SWS	Warstwa prezentacji aplikacji Siebel CRM, działająca na bazie serwera WWW Oracle HTTP Server (OHS).
Siebel Partner Relationship Management/SPR	Warstwa prezentacji aplikacji Siebel CRM przeznaczona dla partnerów Energa, działająca na bazie tej samej instancji serwera OHS co SWSE.
Siebel Application Server / SAS	Warstwa serwera aplikacyjnego (logiki biznesowej) aplikacji Siebel CRM.
Siebel Application Server for non-	Warstwa serwera aplikacyjnego aplikacji Siebel CRM – instancja dla obsługi Object Managerów nie-aplikacyjnych.

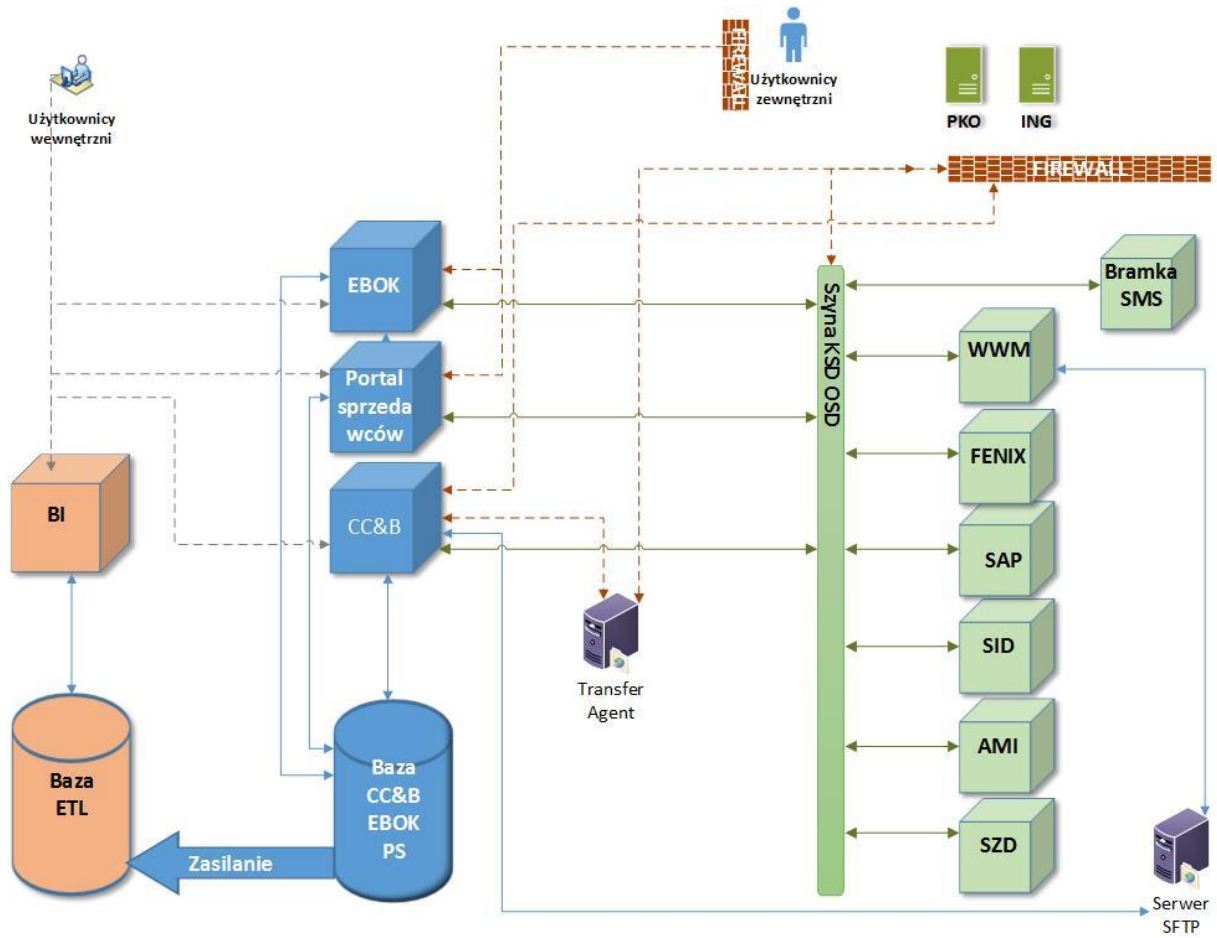
Nazwa	Opis
application Object Manager / SNS	
Siebel Email Marketing / SEM	Komponent aplikacji Siebel CRM odpowiedzialny za tworzenie masowej korespondencji e-mail, przetwarzanie zwrotów i obsługę linków w wysłanych wiadomościach e-mail.
Siebel Gateway / SGW	Komponent aplikacji Siebel CRM odpowiedzialny za utrzymywanie i zarządzanie konfiguracją techniczną aplikacji.
Baza danych aplikacji Siebel CRM.	Baza danych Oracle zawierająca konfigurację i dane transakcyjne systemu Siebel CRM.
Platforma raportowa SMILE	Komponent części raportowej systemu SMILE odpowiedzialny za przetwarzanie danych z baz systemów źródłowych (CCB, Siebel CRM). W skład komponentu wchodzić będzie narzędzie klasy ETL oraz dla EOB oprogramowanie OBI EE (w tym BI Server) i Oracle BI Publisher, a dla EOP oprogramowanie Oracle BI Publisher.
Baza danych platformy raportowej	Baza danych Oracle przechowująca dane platformy raportowej.

Maile generowane przez system SMILE będą wysyłane bezpośrednio przez komunikację z korporacyjnym serwerem Exchange ENERGA.

Poniższe rysunki pokazują na wysokim poziomie ogólności architekturę logiczną dla instancji EOB i EOP.



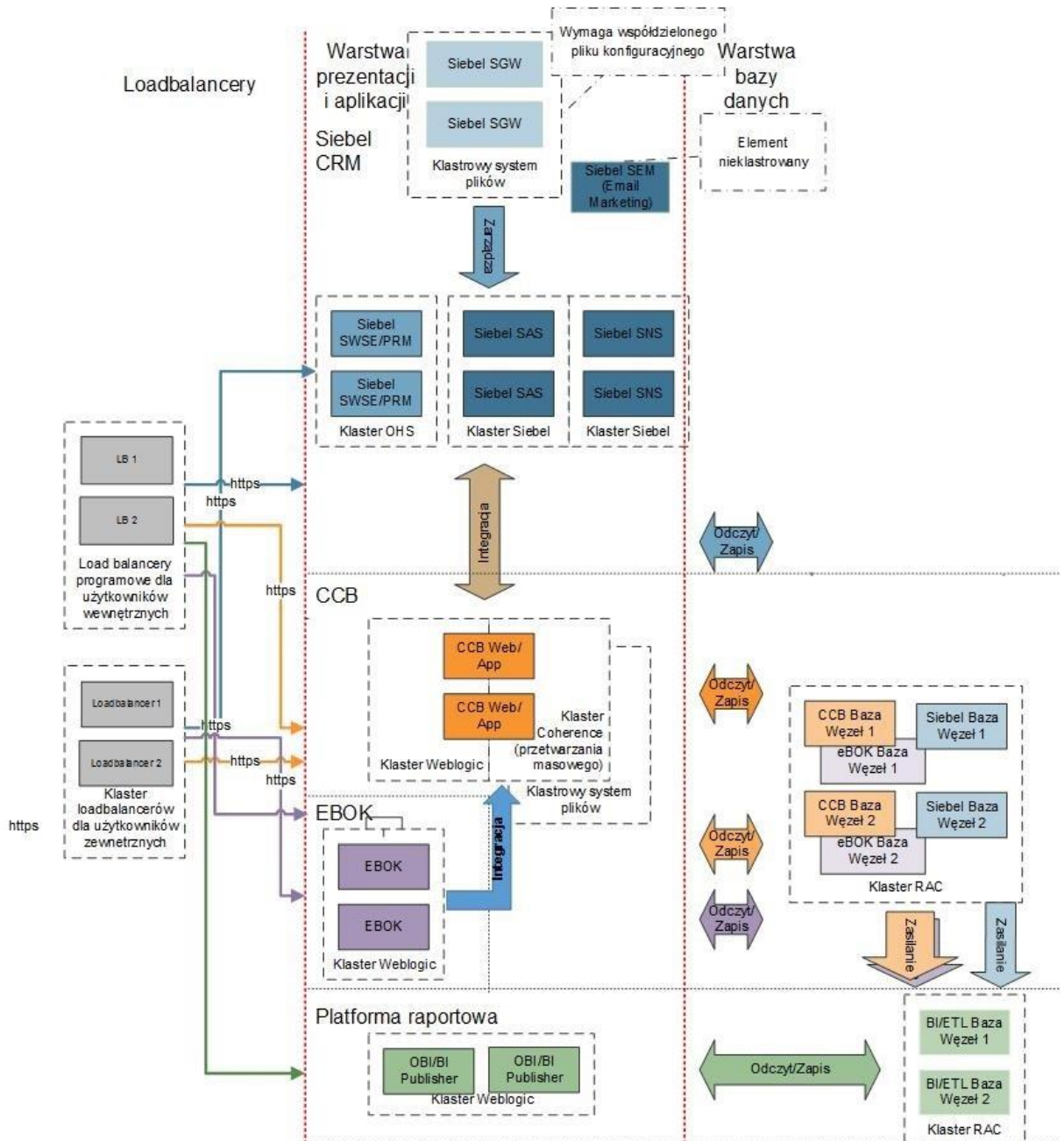
Rys. nr 2 Schemat poglądowy architektury logicznej EOB



Rys. nr 3 Schemat poglądowy architektury logicznej EOP



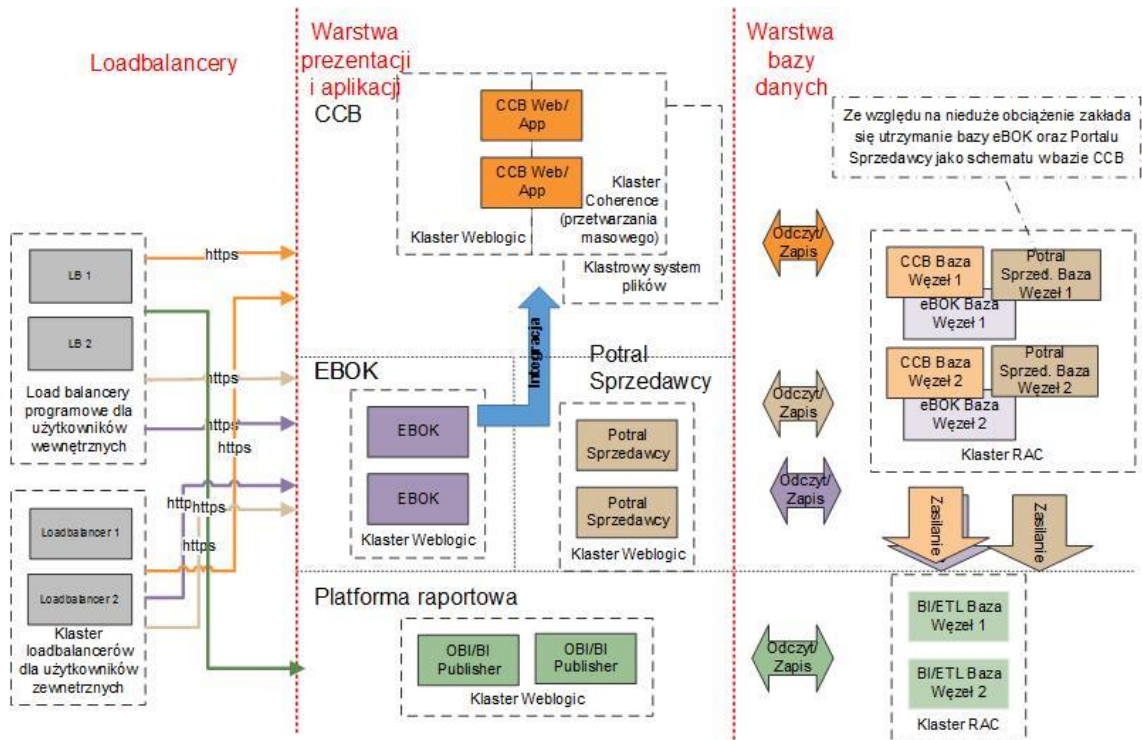
Architekturę logiczną systemu zaprezentowano na Rys. nr 4.



Rys. nr 4 Architektura logiczna instancji EOB z uwzględnionymi elementami fail-over

Podobny schemat dla instancji operatora (Rys. nr 5) jest prostszy ze względu na brak systemu Siebel CRM.

Na Rys. nr 5 przedstawiono Architekturę logiczną dla instancji EOP



Rys. nr 5 Architektura logiczna instancji EOP z uwzględnionymi elementami fail-over

Tabela nr 3 zawiera listę komponentów (wraz ze skrótową nazwą) oraz informacją o wersji oprogramowania

Tabela 3 Lista komponentów logicznych systemu i wersje oprogramowania

Nazwa komponentu	Oprogramowanie	Wersja
CSS	WebCenter Portal/Weblogic	11g
PS	Weblogic	12c
DB-CSS	Baza danych WebCenter Portal - EBOK	12c (12.1.0)
CCB	CCB - serwer WWW, aplikacyjny, klaster batch	2.6.0.1.0
DB-CCB	Baza danych CCB	19c (19.6.0)
SWS	Siebel Web Server Extension (warstwa WWW)	8.1.1.11
SPR	Siebel Partner Relationship Management (WWW)	8.1.1.11
SAS	Siebel Application Server	8.1.1.11
SNS	Siebel Application Server for non-application OM	8.1.1.11
SEM	Siebel Email Marketing (klaster active/standby)	8.1.1.11
SGW	Siebel Gateway	8.1.1.11
DB-SBL	Baza danych Siebel	12c (12.1.0)
BIP	Business Intelligence Enterprise Edition Baza danych	11.1.1.7 i 12.2.1.3 12c (12.1.0)
ETL	Baza Oracle z mechanizmem ETL na potrzeby raportów	12c (12.1.0)

### Główne systemy dziedziczne

W Tabelach nr 4 i nr 5 wymienione zostały główne systemy dziedziczne

#### Tabela nr 4 Systemy Segmentu Dystrybucji

Segment	Nazwa Systemu	Opis systemu
EOP	SMILE BOK	Kanał kontaktu z klientem – Biuro Obsługi Klienta

EOP	SMILE CC&B EOP	System CC&B EOP w Energia - Operator SA realizujący funkcjonalność systemu bilingowego OSD oraz systemu CRM dla OSD.
EOP	SMILE Moduł raportowy Oracle BI Publisher	Komponent raportowy w ramach SMILE EOP. BI Publisher EOP, posiada własną bazę danych.
EOP	SMILE Portal Klienta	Platforma Web Center Portal do budowy portali webowych. Umożliwia budowę portali, przeznaczonych do współpracy oraz samoobsługi klienta.
EOP	SMILE Portal Sprzedawcy	Platforma Web Center Portal do budowy portali webowych. Umożliwia budowę portali, przeznaczonych do współpracy oraz samoobsługi sprzedawcy.
EOP	Kanał: Partnerzy	Kanały partnerskie dla wymiany informacji ze sprzedawcami (WWW oraz B2B).
EOP	Kanał: tBOK + IVR	Planowany kanał kontaktu telefonicznego i IVR.
EOP	Kanał: WWW	Kanał WWW dla Klientów EOP.
EOP	AMI	Centralna Baza Pomiarów wykorzystywana przez Energia - Operator SA.
EOP	AMS	Systemy handlu i wymiany danych z uczestnikami rynku energii
EOP	Kanał: Bramka SMS	Bramka służąca do wysyłania SMSów do klientów.
EOP	Cognos	Narzędzie raportowe wykorzystywane przez Energia - Operator SA.
EOP	Energia.pl	Portal Energia.pl
EOP	Fenix (Active Directory)	Centralne repozytorium użytkowników oraz uprawnień - realizowane przez repozytorium katalogowe Active Directory.
EOP	FENIX (Exchange - poczta elektroniczna)	Serwer pocztowy Energia.
EOP	Infos.net	Komponent EOP pełniący funkcję systemu wspierającego kancelarię.
EOP	Korporacyjna Szyna	Korporacyjna Szyna Danych OSD.

	Danych (OSD)	
EOP	KRD	Krajowy Rejestr Dłużników. Planowana integracja.
EOP	Kanał: Poczta	Kanał kontaktu – poczta
EOP	SAP ERP	Centralny system finansowo-księgowy ENSA - SAP ERP.
		System używany jako księga główna EOP oraz jako kontroling EOP. Pobiera dane finansowe z SMILE w celu realizacji swoich procesów.
EOP	SID – PO	Komponent systemu SID odpowiedzialny za realizację wniosków przyłączeniowych
EOP	SID – TIK	System zarządzania danymi sieci i pracami na sieci dystrybucyjnej w Energia - Operator SA W zakresie systemu SMILE dotyczy to głównie danych punktu poboru oraz danych licznika. System zarządza także marszrutami inkasentów i zawiera informacje o harmonogramach odczytowych.
EOP	Kanał: SMS	Kanał kontaktu z klientem – SMS.
EOP	Systemy bankowe	Systemy bankowe. Obsługa płatności (PEKAO/ING), poleceń zapłaty (PEKAO).
EOP	SZD Filenet	System Obsługi Dokumentów wykorzystywany przez Energia - Operator SA - używany, jako archiwum dokumentów w formie elektronicznej.
		Dla SMILE realizuje funkcjonalności:
		1. Archiwizacji wersji elektronicznych dokumentów generowanych przez WWM, składanych z SMILE (np. przesłanych przez klienta e-mailem czy załączanych przez klienta do formularzy kontaktowych w Portalu Klienta) - wraz z informacjami indeksującymi dokumenty.
		2. Udostępniania obrazów składowanych dokumentów na żądanie.
EOP	WIENA	Aplikacja wspomagająca proces windykacji sądowej. System windykacji należności (twarda windykacja, np. postępowania sądowe, egzekucyjne, itp.) Lokalizacje Toruń, Płock, Kalisz.
EOP	WWM	Wydział Wydruków Masowych. System obsługujący wydruk dokumentów (faktur, wezwań do zapłaty, not odsetkowych, ofert, etc.) kierowany do klientów masowo oraz na żądanie. Dla SMILE realizuje

		poniższe funkcjonalności: 1. Utworzenie obrazu dokumentu na żądanie - dla zadanych z SMILE danych i typu dokumentu. 2. Utworzenie obrazów dokumentów hurtowo (wsadowo) - dla zadanych z SMILE danych i typu dokumentu. 3. Przesłanie dokumentów tworzonych na żądanie i hurtowo do Repozytorium Dokumentów w celu ich archiwizacji. 4. Wysyłka dokumentów tworzonych hurtowo i na żądanie. 5. Zarządzanie szablonami dokumentów. 6. Przekazywanie informacji zwrotnej o statusie wydrukowanych dokumentów.
--	--	--

Tabela nr 5 Systemy Segmentu Sprzedaży

Segment	Nazwa Systemu	Opis systemu
EOB	Kanał: BOK	Kanał kontaktu – Biuro Obsługi Klienta.
EOB	SMILE eBOK	Platforma Web Center Portal do budowy portali internetowych. Umożliwia budowę portali przeznaczonych do współpracy oraz samoobsługi klienta.
EOB	Kanał: E-Mail	Kanał kontaktu – E-Mail.
EOB	SMILE Moduł raportowy Oracle BI EE	Komponent raportowy i analityczny SOS "Moduł raportowy SMILE EOB" zawierający:
		- Baza platformy raportowej (warstwa danych),
		- Oracle BI Publisher (warstwa prezentacji),
		- Oracle BIEE (warstwa prezentacji),
		- ETL (logika zasilania).
		W jego zakres wchodzi również tworzenie obrazów elektronicznych (wizualizacja) dokumentów na podstawie zdefiniowanych w nim szablonów (stosowany np. do wydruku umów).
W SMILE w EOB komponent będzie realizował funkcjonalności: zarządzania szablonami raportów, tworzeniem raportów (analitycznych i operacyjnych) na podstawie szablonów, utrzymaniem bazy analitycznej.		
EOB	Kanał: Partnerzy	Planowany kanał kontaktu dla Partnerów Energia Obrót.
EOB	Kanał: WWW	Kanał kontaktu WWW z Klientami.
EOB	Kanał: Mobile	Kanał kontaktu mobilny z Klientami.



EOB	SMILE System billingowy CC&B EOB	System CC&B EOB w Energia Obrót realizujący funkcjonalność systemu bilingowego zintegrowanego z systemem CRM.
EOB	SMILE System CRM Siebel Energy	System do zarządzania relacjami z klientem (CRM), zarządzania relacjami z partnerami (PRM), obsługi kanału CallCenter, obsługi kampanii marketingowych.
EOB	BillBird (VIA)	Terminal sieci VIA (BillBird) służący do zakupu kodów doładowań wykorzystywanych w licznikach przedpłatowych oraz umożliwiający uregulowanie należności w ramach usługi rozliczeń rzeczywistych. System jest pośrednio zintegrowany z SMILE przez system Aparator (LEW).
EOB	Bluemedi	Bramka płatnicza firmy Blue Media pośrednicząca w płatnościach drogą elektroniczną, obsługująca płatności od klientów Energia-Obrót SA (EOB) poprzez Portal klientów. System umożliwia także dokonywanie płatności punktami Payback.
EOB	CSADP	Centralny System Akwizycji Danych Pomiarowych zintegrowany z SMILE w zakresie:
		- przesyłanie danych pomiarowych;
		- odbieranie subskrypcji pomiarów;
		- odbieranie zgłoszeń reklamacji pomiarów;
		- przekazywanie statusu wykonania zgłoszeń reklamacji pomiarów z OSD.
Planowanie zastąpienie przez system klasy MDM.		
EOB	DMS Sharepoint	Centralny system w Energia-Obrót SA (EOB) do przechowywania oraz archiwizowania umów zawieranych z klientami, dokumentów przekazywanych od klientów, etc.
		Komponent realizowany przez platformę Sharepoint.
		Dla SMILE realizuje funkcjonalności:
		1. Archiwizacji wersji elektronicznych dokumentów generowanych przez WWM, składowanych z SMILE (np. przesłanych przez klienta e-mailem czy załączanych przez klienta do formularzy kontaktowych w eBOK) - wraz z informacjami indeksującymi dokumenty.
2. Udostępniania obrazów składowanych dokumentów na żądanie.		

EOB	eKancelaria (PIKA)	System kancelarii papierowej służący między innymi do rejestracji i indeksowania pism przychodzących (PIKA).
		W zakresie SMILE jest źródłem przychodzących pism dotyczących procesów obsługi klienta.
EOB	EPU	Elektroniczne Postępowanie Upominawcze (e-Sąd).
EOB	FENIX (Active Directory)	Centralne repozytorium użytkowników oraz uprawnień - realizowane przez repozytorium katalogowe Active Directory.
EOB	FENIX (Exchange - poczta elektroniczna)	Platforma realizująca wysyłkę e-mail z powiadomieniami (np. informacja o wystawieniu faktury) do klientów na zlecenie EOB.SMILE.
EOB	Korporacyjna Szyna Danych (non-OSD)	Szyna danych nonOSD, wykorzystywana do integracji dla komunikatów zawierających informacje o pojedynczych zdarzeniach biznesowych. Na potrzeby SMILE EOB zrealizowane przepływy, które umożliwiają przekierowanie komunikatów oraz zmianę ich formatów i obsługę asynchronicznej komunikacji pomiędzy systemami.
		Procesy i przepływy są wymienione w dedykowanym rozdziale Przepływy z perspektywy KSD.
EOB	KRD	Krajowy Rejestr Dłużników. Planowana integracja.
EOB	Lew System	System firmy Apator, dostarcza informacji na temat przedpłat (doładowań) klientów w ramach obsługi przedpłatowych liczników energii elektrycznej.
EOB	SMILE MDM	Planowany do wdrożenia system klasy Meter Data Management.
EOB	MWD	System prezentacji danych pomiarowych dla użytkowników eBOK. Planowana integracja na poziomie interfejsu użytkownika z SMILE - eBOK.
EOB	nTPA	Aplikacja wspierająca komunikację EOB z OSD w zakresie sprzedaży dla umów kompleksowych GUD-K oraz sprzedażowych. Komponent do wycofania.
EOB	ODYS	Aplikacja wspomagająca realizację przepływu spraw (workflow) w EOB. Dla SMILE realizuje funkcjonalność przyjmowania i indeksowania email oraz spraw przychodzących do EOB. Docelowo zastępowane przez SMILE w zakresie spraw zgłaszanych ze stron energia.pl oraz ze skrzynek email EOB.

EOB	Platforma CTI	System Genesys wspierający technologicznie realizację procesów komunikacji z klientem poprzez kanały CallCenter i IVR.
EOB	Platforma SerwerSMS.pl	Zewnętrzny dostawca realizujący wysyłki SMS na zlecenie EOB.SMILE w zakresie powiadomień klientów (np. informacja o wystawieniu faktury).
EOB	Kanał: Poczta	Kanał kontaktu - poczta
EOB	Prepaid AMI	System wspierający realizację produktów Prepaid opartych na licznikach AMI.
EOB	SAP ERP	Centralny system finansowo-księgowy ENSA - SAP - moduł SD (Sprzedaż i Dystrybucja). Odpowiedzialny również za dystrybucję danych do modułów SAP - CO oraz SAP - FI.
		System używany jako księga główna EOB oraz jako kontroling EOB. Pobiera dane finansowe z SMILE w celu realizacji swoich procesów.
EOB	sklep.energa.pl	Sklep internetowy Energa dostępny pod adresem sklep.energa.pl. Planowana integracja z SMILE
EOB	Kanał: SMS	Kanał kontaktu - SMS
EOB	Strona energa.pl	Portal Energa.pl
EOB	Systemy bankowe	Systemy bankowe, zintegrowane z SMILE w zakresie procesów płatności, zwrotów i poleceń zapłaty.
EOB	Kanał: tBOK + IVR	Kanał kontaktu telefonicznego i IVR.
EOB	Terminal sieci Euronet	Terminal sieci Euronet służący do zakupu kodów doładowań wykorzystywanych w licznikach przedpłatowych. System jest pośrednio zintegrowany z SMILE przez system Apator (LEW).
EOB	UnO	UnO (Umowy na Odległość) - komponent służący do przyjmowania wniosków od klientów za pośrednictwem strony internetowej energa.pl. Planowanie przeniesienie funkcjonalności do SMILE.
EOB	Wiena	Aplikacja wspomagająca proces windykacji sądowej. System windykacji należności (twarda windykacja, np. postępowania sądowe, egzekucyjne).
EOB	Windykacja zewnętrzna	Systemy zewnętrznych firm windykacyjnych - wspierająca EOB w realizacji procesów windykacyjnych.

EOB	WWM	Wydział Wydruków Masowych. System obsługujący wydruk dokumentów (faktur, wezwań do zapłaty, not odsetkowych, ofert, etc.) kierowany do klientów masowo oraz na żądanie. Dla SMILE realizuje poniższe funkcjonalności:
		1. Utworzenie obrazu dokumentu na żądanie - dla zadanych z SMILE danych i typu dokumentu.
		2. Utworzenie obrazów dokumentów hurtowo (wsadowo) - dla zadanych z SMILE danych i typu dokumentu.
		3. Przesłanie dokumentów tworzonych na żądanie i hurtowo do Repozytorium Dokumentów w celu ich archiwizacji.
		4. Wysyłka dokumentów tworzonych hurtowo i na żądanie.
		5. Zarządzanie szablonami dokumentów.
		6. Przekazywanie informacji zwrotnej o statusie wydrukowanych dokumentów.

### Warstwa Integracji

Obecnie Grupa ENERGA posiada wdrożoną szynę korporacyjną (Enterprise Service Bus) o oznaczeniu KSD.

KSD składa się z dwóch fizycznie odseparowanych domen: KSD.OSD - przeznaczona do wymiany danych między systemami informatycznymi w ENERGA - Operator S.A oraz ENERGA – Operator SA a podmiotami zewnętrznymi. KSD.nonOSD realizuje integracje systemów innych niż systemy ENERGA - Operator S.A. wraz z integracją z systemami zewnętrznymi w stosunku do Grupy ENERGA. KSD.nonOSD jest standardem stosowanym w Energia – Obrót SA. Obie szyny komunikują się ze sobą w ramach wspólnych procesów biznesowych.

Główne technologie użyte do implementacji obu szyn są zbliżone i obejmują:

- IBM App Connect Enterprise
- IBM DataPower Gateway
- IBM WebSphere MQ,
- IBM Business Monitor,
- IBM Tivoli Composite Application Manager For Application
- IBM DB2,
- Windows Server 2019,

- VMWare,
- Cognos.

#### Topologia:

Standardem integracji w grupie jest użycie KSD jako implementacji architektury usługowej SOA dla realizacji integracji międzysystemowej. Wspomniane szyny stanowią też domyślny główny punkt integracji ze światem zewnętrznym. Standardowym trybem wymiany danych jest użycie synchronicznych i asynchronicznych Web Service'ów opartych na protokole SOAP i http/https wraz z opisującymi WSDL i XSD. Dostęp do usług realizowany przez użycie IBM DataPower jako gateway'a. Topologia zdarzeniowa (Events and Publish-Subscribe) jest używana sporadycznie, głównie dla systemowych warstw szyn oraz monitoringu KSD. Komunikacja asynchroniczna jest dopuszczalna zarówno przy użyciu kolejek MQ jak i JMS - dla procesów, które mogą to efektywnie wykorzystać. Inne komunikacje międzysystemowe (np. point-to-point, plikowe, REST, database) powinny być używane tylko w uzasadnionych przypadkach (np. zasilenia hurtowni dużym wolumenem danych). Monitoring zdarzeń i diagnostyka wykonania usług jest realizowana w Business Monitor. Monitoring techniczny infrastruktury KSD jest realizowany przez SolarWinds i IBM Tivoli. Wymiana danych w ramach SWI pomiędzy szynami KSD odbywa się za pomocą Bramki B2B.

Korporacyjna Szyna Danych to zarówno infrastruktura (sprzęt, oprogramowanie, licencje) jak i przygotowane przepływy integracyjne oraz co równie ważne standardy obowiązujące na Korporacyjnej Szynie Danych (KSD). Standardy KSD to:

- standardy integracyjne możliwe do użycia w projekcie SMILE,
- opis architektury integracji,
- opis procesów integracyjnych i biznesowych,
- wzorce integracyjne przyjęte na platformie,
- repozytorium usług, metadanych.

Poszczególne moduły Systemu SMILE będą wystawiały usługi na KSD w celu umożliwienia komunikacji SMILE z innymi systemami. Możliwa jest również wewnętrzna komunikacja między modułami Systemu SMILE z pominięciem KSD. Przewidziany został również interfejs plikowy wspierany przez procesy ETL umożliwiający wymianę danych pomiędzy dwoma instancjami CC&B (ze względu na przewidywany duży wolumen danych i ograniczenia czasowe nałożone na ich przekazanie i przetworzenie w module docelowym).

#### **Komunikacja 1 – Korporacyjna szyna danych <> Systemy zewnętrzne**

Architektura techniczna każdego interfejsu integracyjnego została dopasowana do kontekstu systemowego i biznesowego. Determinantami rozwiązania są:

- Wolumen komunikatów,
- Sposób inicjowania komunikatów,
- Wymagania dotyczące dostępności informacji,
- Przyjęta polityka bezpieczeństwa,
- Przyjęta strategia wydajności.

Każdy System Zewnętrzny w oparciu o istniejącą strukturę danych i charakterystyczną Logikę Biznesową przygotowuje API, z perspektywy integracji sposób realizacji API powinien być jednym z poniższych:

- Widoki – udostępnione widoki SQL'owe niezbędne do odczytu danych,
- Tabele Pośrednie – predefiniowane tabele, w których będą się pojawiać dane przesyłane w ramach integracji,
- XML, pliki płaskie, WSDL – jako alternatywna forma odczytu i zapisu danych do Systemu Zewnętrznego.

W uzgodnionych przypadkach komunikacja Systemu SMILE z Systemami Zewnętrznymi możliwa jest bez udziału Korporacyjnej Szyny Danych (np. za pośrednictwem procesów ETL).

#### **Komunikacja 2 – Korporacyjna szyna danych <> Podmioty zewnętrzne**

W ramach integracji z Podmiotami zewnętrznymi dokonane zostało reużycia usług i interfejsów zdefiniowanych dla Systemów Zewnętrznych.

#### **Komunikacja 3 – Korporacyjna szyna danych <> OSD CC&B**

Przygotowane zostało API dla CC&B w części OSD SMILE w oparciu o strukturę danych i predefiniowane i dopasowane do wymagań biznesowych wewnętrzne procesy bilingowe.

API do CC&B opracowane w następujący sposób:

- Staging Tables – udostępnione struktury bazodanowe niezbędne do odczytu danych,
- WSDL – usługi sieciowe, niezbędne do zapisu danych w odpowiednich krokach procesów bilingowych.

Odczyt i Zapis z wykorzystaniem API wykonany w dedykowanym adapterze, który wywołuje właściwe API i dedykowaną usługę uruchomioną na korporacyjnej szynie integracyjnej.

#### **Komunikacja 4 – Korporacyjna szyna danych <> Obrót Siebel**

API dla Siebel w części Obrót SMILE CRM został przygotowany w oparciu o strukturę danych i predefiniowane i dopasowane do wymagań biznesowych wewnętrzne procesy CRM'owe.

API do Siebel został opracowany w następujący sposób:

Staging Tables – udostępnione struktury bazodanowe niezbędne do odczytu danych,  
WSDL – usługi sieciowe, niezbędne do zapisu danych w odpowiednich krokach procesów CRM'owych.



Odczyt i Zapis z wykorzystaniem API będzie wywoływać właściwe API i dedykowaną usługę uruchomioną na korporacyjnej szynie integracyjnej.

### Komunikacja 5 - Korporacyjna szyna danych <> Obrót CC&B

API dla CC&B w części SMILE Obrót CC&B przygotowany w oparciu o istniejącą strukturę danych i predefiniowane i dopasowane do wymagań biznesowych wewnętrzne procesy billingowe.

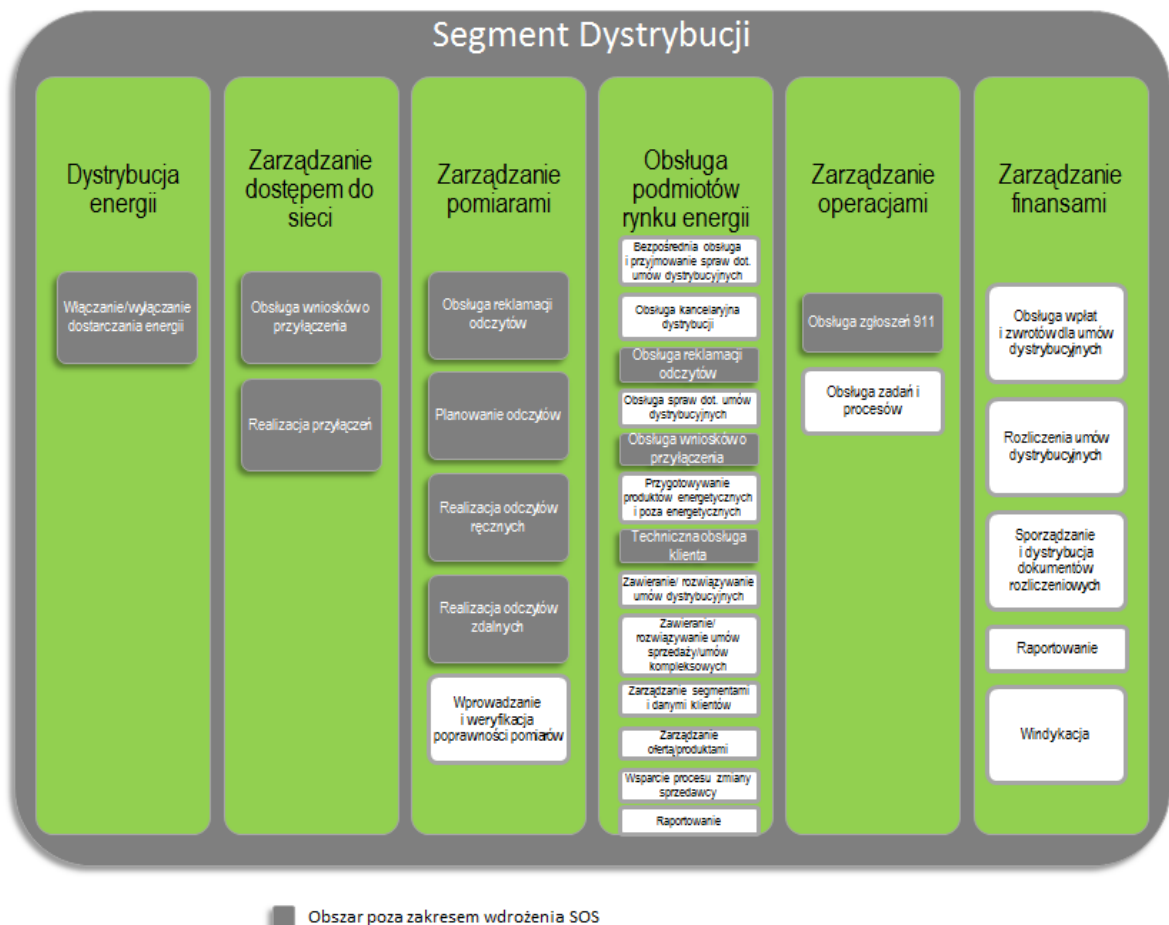
API do CC&B opracowane w następujący sposób:

- Staging Tables – udostępnione struktury bazodanowe niezbędne do odczytu danych,
- WSDL – usługi sieciowe, niezbędne do zapisu danych w odpowiednich krokach procesów billingowych.

Odczyt i Zapis z wykorzystaniem API wywołuje właściwe API i dedykowaną usługę uruchomioną na korporacyjnej szynie integracyjnej.

### Funkcjonalność Systemu

Obszary funkcjonalne dla Segmentu Dystrybucji zaprezentowano na Rys. nr 6.

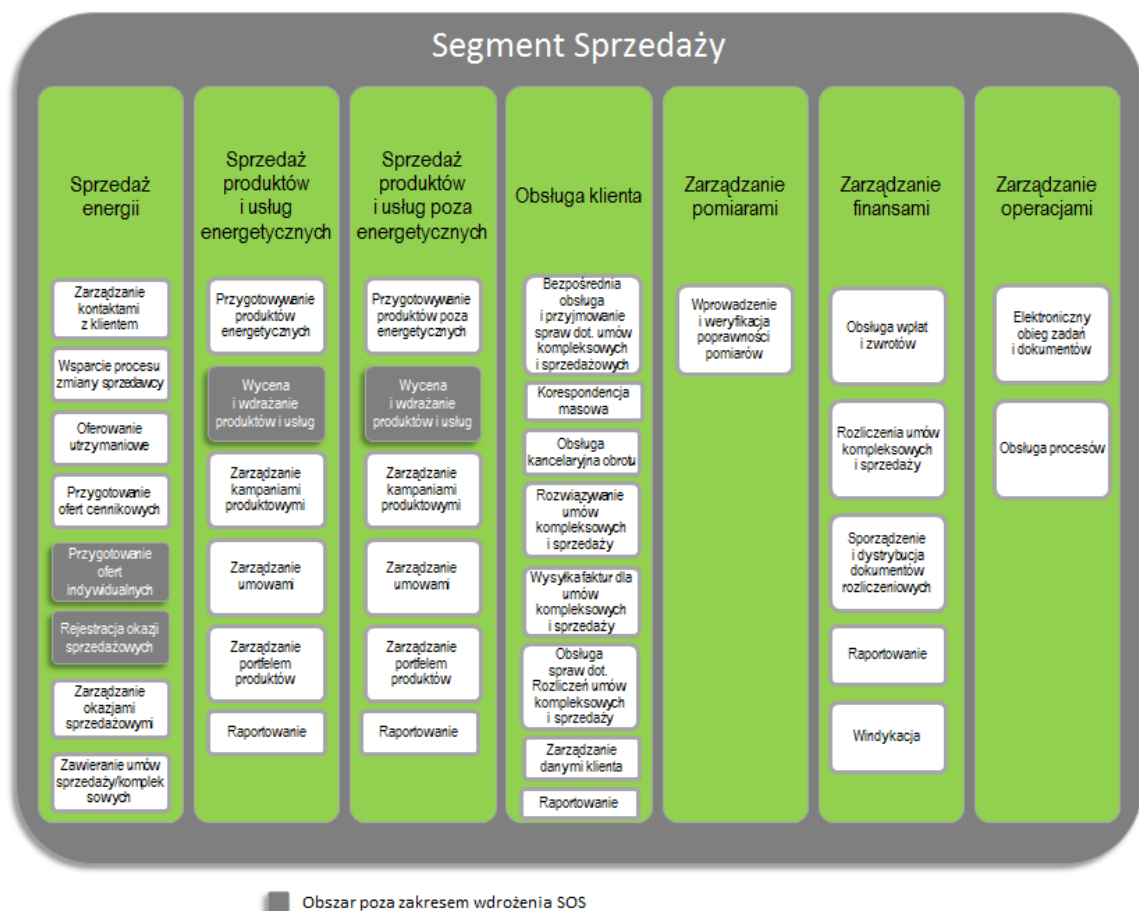


Rys. nr 6 Obszary funkcjonalne Segmentu Dystrybucji

Można wyróżnić następujące obszary funkcjonalne

- Dystrybucja energii,
- Zarządzanie dostępem do sieci,
- Zarządzanie pomiarami,
- Obsługa podmiotów rynku energii,
- Zarządzanie operacjami,
- Zarządzanie finansami.

Obszary funkcjonalne dla Segmentu Sprzedaży zaprezentowano na Rys. nr 7.



Rys. nr 7 Obszary funkcjonalne dla Segmentu Sprzedaży

Można wyróżnić następujące obszary funkcjonalne

- Sprzedaż energii,
- Sprzedaż produktów i usług energetycznych,
- Sprzedaż produktów i usług poza energetycznych,
- Obsługa klienta,

- Zarządzanie pomiarami,
- Zarządzanie finansami,
- Zarządzanie operacjami.

### **Założenia dotyczące obsługi Małego Rozwoju w Systemie i Transferu Wiedzy dla Zamawiającego:**

Świadczenie usług Małego Rozwoju Systemu oznacza wprowadzenie zmiany w istniejącej funkcjonalności Systemu zgodnie z przyjętą przez Strony dokumentacją funkcjonalną.

W ramach usług Małego Rozwoju kierowane mogą być również zlecenia od Zespołu Infrastruktury Zamawiającego w zakresie rozwiązywania zadań niestandardowych związanych z administracją serwerami aplikacyjnymi, wydajnością i konfiguracją środowisk.

W ramach pakietu 920 godzin miesięcznie będą realizowane również zgłoszenia dotyczące Transferu Wiedzy. Zakres Transferu Wiedzy, terminy, sposób realizacji będzie każdorazowo uzgadniany pomiędzy Koordynatorami Umowy, z co najmniej 10 dniowym wyprzedzeniem. Za każdym razem określony musi być temat szkolenia, termin realizacji, skład osobowy szkolonych i trenerów, agenda szkolenia i czasochłonność. Wszystkie ustalenia będą prowadzone w REDMINE. Transfer Wiedzy może odbywać się w siedzibie Wykonawcy lub Zamawiającego. W ramach Transferu Wiedzy zakłada się przeprowadzenie działań szkoleniowych, konsultacyjnych, wspólnej pracy nad zagadnieniami utrzymaniowymi oraz rozwojowymi dla Zamawiającego, który umożliwi kontynuację działań zmierzających do zwiększenia samodzielności w zakresie utrzymania i rozwoju Systemu

### **Procedura zgłaszania i realizacji Zleceń Małego Rozwoju:**

Zlecenia Zamawiającego na wykonanie Małego Rozwoju w Systemie będą zgłoszone za pośrednictwem REDMINE i będą zawierać opis zakresu prac, i opis wymagań funkcjonalnych modyfikacji będącej przedmiotem Zlecenia.

W ciągu maksymalnie 5 Dni Roboczych od otrzymania Zlecenia wykonania Prac Rozwojowych w Systemie Wykonawca przedstawi Zamawiającemu szacowaną pracochołonność wykonania prac, będących przedmiotem Zlecenia oraz szacowany harmonogram ich realizacji, a także analizę wpływu wykonania prac na inne elementy Systemu.

Zamawiający, po weryfikacji przedstawionych przez Wykonawcę warunków realizacji Zlecenia w Systemie, prześle Wykonawcy informację o akceptacji warunków albo zrezygnuje z realizacji Zlecenia w Systemie, albo wykona zmianę w zakresie uprzednio określonych prac i specyfikacji wymagań danego Zlecenia w Systemie i prześle Wykonawcy do ponownej analizy, w takim przypadku procedurę opisaną powyżej powtarza się.

W przypadku akceptacji przez Zamawiającego warunków realizacji Zlecenia na wykonanie Małego Rozwoju w Systemie, Wykonawca w uzgodnionych z Zamawiającym terminach, przeprowadzi prace zgodnie z zakresem określonym w tym Zleceniu, w szczególności wykona Zlecenie dotyczące Małego Rozwoju Systemu oraz opracuje dokumentację powykonawczą, o ile Strony tak postanowią w Zleceniu.

W ramach realizacji Małego Rozwoju w Systemie, Wykonawca zobowiązany będzie do okresowego informowania Zamawiającego o postępach prac oraz o wszelkich okolicznościach mających istotny wpływ na uzgodnione pomiędzy Stronami warunki realizacji Zlecenia, w szczególności dot. zmian w zakresie prac i wymaganiach funkcjonalnych, zmian w szacowanej pracochołonności wykonania i zmian w uzgodnionym harmonogramie realizacji. W przypadku wystąpienia tego rodzaju okoliczności, Strony, działając w dobrej wierze, uzgodnią zmianę warunków realizacji Zlecenia

Zamawiający będzie prowadzić działania związane z weryfikacją poprawności wykonania prac określonych w Zleceniu Małego Rozwoju w Systemie, w szczególności zweryfikuje poprawność odpowiedniej dokumentacji i zweryfikuje zgodność wykonania Zlecenia w Systemie z wymogami zawartymi w Zleceniu skierowanego do Wykonawcy. Jeśli Zamawiający uzna za konieczne prześle do Wykonawcy wyniki ww. analizy zgodności.

W przypadku potwierdzenia przez Zamawiającego poprawnego wykonania prac, zgodnie ze Zleceniem, Wykonawca przekaże całość dokumentacji związanej z wykonanym Zleceniem (o ile Strony taką dokumentację przewidziały w Zleceniu). Zamawiający potwierdzi odbiór Prac w REDMINE.

Limit i wynagrodzenie Wykonawcy za usługi Małego Rozwoju

Prace zgłoszone przez Zamawiającego w ramach usług Małego Rozwoju w Systemie będą realizowane w ramach pakietu 920 godzin miesięcznie zmian rozwojowych w Systemie; koszty realizacji tych zmian muszą być przez Wykonawcę skalkulowane w cenie oferty.

Z tytułu zrealizowania prac związanych z Małym Rozwojem Zamawiającemu przysługuje 920 godzin roboczych na początku każdego z okresów rozliczeniowych.

Na zakończenie każdego z okresów rozliczeniowych, w zestawieniu miesięcznym, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu rozliczenie wykorzystania pakietów godzin roboczych, o których mowa w ust. 5 powyżej za ten okres rozliczeniowy. Rozliczenie obejmowało będzie zagadnienia zakończone w ramach Małego Rozwoju.

Jeśli z zestawienia miesięcznego za dany okres rozliczeniowy wynika, że Zamawiający w tym okresie nie wykorzystał całkowicie pakietu godzin roboczych, o którym mowa powyżej, i którym dysponował na początku tego okresu rozliczeniowego, to niewykorzystane przez Zamawiającego godziny robocze zostaną dodane, na początku następnego okresu rozliczeniowego, do pakietu godzin roboczych, którymi będzie dysponował Zamawiający w tymże kolejnym okresie rozliczeniowym.

Niewykorzystane godziny po zakończeniu okresu trwania umowy przepadają.

Zamawiający nie zakłada możliwości skonsumowania w całości w jednym miesiącu łącznego limitu godzin Małego Rozwoju. Nie jest intencją Zamawiającego utrzymywanie przez Wykonawcę zespołu zdolnego do realizacji całej puli godzin w danym miesiącu. Każde zlecenie na wykonanie Małego Rozwoju zgłaszane będzie przez Zamawiającego w Systemie Obsługi Zleceń i to Wykonawca przedstawia szacowaną pracochłonność wykonania oraz szacowany harmonogram realizacji (zgodnie z zapisami MN, Załącznik nr 1 – OPZ, „Założenia dotyczące obsługi Małego Rozwoju w Systemie”; również Załącznik nr 4 do MN – Wzór Umowy, załącznik nr 3).

## Sposób świadczenia usług – karta usługi

Segment Dystrybucji (EOP)

Karta katalogowa usługi IT			
Status karty	Obowiązujący	Karta obowiązuje od	01.04.2020
Koordinator Usługi IT		Właściciel Usługi IT	

1 Podstawowe informacje o usłudze			
1.1 Nazwa usługi	Utrzymanie Systemu SMILE		
1.2 Id usługi	US-SMILE		
1.3 Grupa usług	Strategiczne		
1.4 Wersja usługi	2020.01		
1.5 Zakres funkcjonalny usługi	Udostępnienie i utrzymanie funkcjonalności komponentów systemu SMILE: <ul style="list-style-type: none"> <li>• CC&amp;B: system bilingowy;</li> <li>• BI Publisher: platforma raportowa;</li> <li>• PS: Portal Sprzedawców;</li> </ul> Obsługa przepływów pomiędzy systemem SMILE i systemami dziedzicznymi z nim współpracującymi oraz w ramach komponentów systemu SMILE. Zamawiający nie odpowiada za błędy po stronie systemu dziedzicznego.		
1.6 Warunki techniczne korzystania z usługi	Standard stacji roboczej dot. oprogramowania: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet Explorer ver. 9.0/10/11;</li> <li>• System Operacyjny Windows 7/10 dla CC&amp;B, PS, BI;</li> </ul>		
1.7 Dostępne poziomy świadczenia usługi	<b>Poziom ekonomiczny</b> ND	<b>Poziom podstawowy</b> Dostępny	<b>Poziom wysoki</b> ND
2 Dostępność usługi			
2.1 Okno czasowe świadczenia usługi			
	<b>Poziom ekonomiczny</b> ND	<b>Poziom podstawowy</b> 24/7/365	<b>Poziom wysoki</b> ND
2.2 Okna serwisowe (przerwy konserwacyjne w świadczeniu usługi)			
	<b>Poziom ekonomiczny</b> ND	<b>Poziom podstawowy</b> Okna serwisowe: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poniedziałek od godziny 23.00 do 06.00;</li> <li>• Środa od godziny 23.00 do 06.00;</li> <li>• Piątek od godziny 23.00 do 06.00;</li> <li>• Przedostatni weekend każdego miesiąca w godzinach maksymalnie od piątku 23.00 do poniedziałku 06.00;</li> </ul> Okna serwisowe wymagają powiadomienia Spółki (w szczególności informacja o zakresie i czasie niedostępności systemu), uzyskania zgody Spółki na takie okno oraz potwierdzenia przedmiotowego działania przynajmniej na dwa dni robocze przed planowaną przerwą.	<b>Poziom wysoki</b> ND
2.3 Miary dostępności usługi			

<b>2.3.1 Współczynnik dostępności</b> Współczynnik dostępności usługi wyliczany jest w oparciu o monitorowanie dostępności serwisów: platformy systemowej, serwisów serwera aplikacyjnego, serwera bazy danych. $\text{Dostępność} = \frac{\text{nominalny czas działania usługi w raportowanym okresie} - \sum \text{czasów przerw w dostępności usługi}}{\text{nominalny czas działania usługi w raportowanym okresie}} \%$		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	Min. 96%	ND
<b>3 Wsparcie usługi</b>		
<b>3.1 Okno czasowe świadczenia wsparcia usługi – obsługa zgłoszeń</b>		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	Okno realizacji nadesłanych zgłoszeń: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incydenty o priorytecie krytycznym realizowane będą w trybie: 24/7/365;</li> <li>• Incydenty o priorytecie Niskim i Zwykłym oraz Zlecenia Standardowe realizowane są w trybie: 08.00 – 16.00 w dni robocze;</li> <li>• Incydenty/Zlecenia Standardowe rozwiązywane są w oknie czasowym świadczenia usługi wsparcia.</li> </ul>	ND
<b>3.3. Maksymalne czasy rozwiązania incydentów</b>		
<b>Incydenty o priorytecie krytycznym</b> Incydent o priorytecie krytycznym: zdarzenie powodujące: <ul style="list-style-type: none"> <li>• całkowite uniemożliwienie korzystania z funkcjonalności poszczególnych komponentów Usługi IT (CC&amp;B lub PS lub BI Publisher);</li> <li>• Utratę lub naruszenie spójności danych zawartych w SMILE w stopniu uniemożliwiającym prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu systemu wszystkim jej użytkownikom w danym czasie;</li> <li>• Brak możliwości użycia funkcjonalności Usługi IT z powodu spadku wydajności poszczególnych komponentów Usługi IT (CC&amp;B lub PS lub BI Publisher);</li> <li>• Brak możliwości wykorzystania poniższych funkcji systemu, krytycznych dla funkcjonowania procesów biznesowych:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Logowanie do CC&amp;B EOP;</li> <li>○ Generowanie sprawozdań finansowych i statystycznych zdefiniowanych w BI Publisher;</li> <li>○ Zakładanie spraw w CC&amp;B EOP;</li> <li>○ Interfejsy CBP-CC&amp;B, umożliwiające przyjmowanie i zapisywanie w CC&amp;B odczytów z CBP;</li> <li>○ Wysłanie i przyjęcie prawidłowego komunikatu subskrypcji (w procesach systemowych i masowych);</li> <li>○ Generowanie danych do zasilenia księgi głównej w systemie SAP;</li> <li>○ Wystawianie faktur i wykonywanie operacji związanych z operacjami finansowymi, w tym płatnościami;</li> <li>○ Interfejsy SID-CC&amp;B, umożliwiające obsługę spraw;</li> <li>○ Obsługa funkcji Portalu Sprzedawców (dla wszystkich użytkowników, w tym sprzedawców);</li> </ul> </li> </ul> <p>Incydenty krytyczne nie powinny dotyczyć przypadków jednostkowych i powinny mieć charakter masowy. Incydenty krytyczne mogą dotyczyć przypadków jednostkowych, które cechuje wysoki wpływ na wynik finansowy, są związane z nałożeniem kar na Spółkę GK ENERGA lub wpływają na utratę wizerunku Spółki GK ENERGA. Ocena w tym zakresie jest dokonywana Spółką użytkującą system.</p> <p>Priorytet nadawany jest incydentom wyjątkowo ważnym w organizacji klienta. Incydent o priorytecie krytycznym może stanowić także znacząca liczba Incydentów o priorytecie zwykłym lub niskim, w szczególności, jeśli ich łączny wpływ jest taki, jak Incydentu o priorytecie krytycznym.</p>		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	Maks. 20 godzin zegarowych	ND
<b>Incydenty o priorytecie zwykłym</b> Incydent o priorytecie zwykłym: zdarzenie nie będące incydem o priorytecie krytycznym, lecz takim w którym funkcjonalność Usługi IT wykazuje braki albo błędy w działaniu dla użytkownika w danym czasie; pozostała część usługi działa i daje się użytkować. Incydent o priorytecie zwykłym może stanowić także znacząca liczba Incydentów o priorytecie niskim. Priorytet nadawany jest incydentom, które nie kwalifikują się ani do priorytetu krytycznego, ani do niskiego i są obsługiwane zasadniczo w kolejności przyjmowania.		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>



ND	26 godzin roboczych	ND
<b>Incydenty o priorytecie niskim</b> Incydent o priorytecie niskim: zdarzenie nie będące Incydem o priorytecie krytycznym ani zwykłym, będące dowolną drobną przeszkodą lub utrudnieniem w korzystaniu z funkcjonalności Usługi IT przez użytkowników. W szczególności: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ma charakter drobnej uciążliwości i nie blokuje użytkownikom realizacji ich zadań;</li> <li>• zgłaszający użytkownik określa jako incydent o niskiej pilności naprawy.</li> </ul> Priorytet nadawany jest incydem, które cechuje niski poziom szkodliwości dla organizacji Klienta i z tej racji mogą być przesuwane na dalsze miejsca w kolejności obsługi.		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	64 godziny robocze	ND
<b>4. Realizacja zleceń standardowych</b>		
<b>4.1. Udzielenie informacji dotyczącej funkcjonalności systemu</b>		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk przez koordynatora/użytkownika.		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	56 godzin roboczych	ND
<b>4.2. Nadanie/modyfikacja/odebranie uprawnień do systemu SMILE</b>		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk przez koordynatora/użytkownika. Wniosek nadesłany zgodnie z procedurami.		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	8 godzin roboczych	ND
<b>4.3. Aktualizacja słowników</b>		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk przez koordynatora/użytkownika. Przekazanie przez Spółkę bazy referencyjnej słownikowej do załadowania w systemie CC&B.		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	16 godzin roboczych	ND
<b>4.4. Ponowienie komunikatu, wygenerowanie nowego komunikatu, który nie wyszedł na szynę danych</b>		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk przez koordynatora/użytkownika lub administratora biznesowego Spółki. W ramach informacji przekazywanej przez Zgłaszającego należy podać jednoznaczny Identyfikator Komunikatu (np. nr. Klienta, identyfikator karty/konta, identyfikator/charakter komunikatu).		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	16 godzin roboczych	ND
<b>4.5. Uruchomienie pojedynczej i masowej subskrypcji</b>		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk przez koordynatora/użytkownika lub administratora biznesowego Spółki. Wykonawca nie odpowiada za błędy po stronie systemu dziedzinowego.		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	16 godzin roboczych	ND
<b>4.6. Zgłoszenie masowe – uzgodnienie (w ramach tego zlecenia standardowego realizowane będą pozostałe prace utrzymaniowe kwalifikowane do zleceń standardowych nie zdefiniowane w katalogu usług standardowych)</b>		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika. Przedmiotem zlecenia jest ustalenie terminu oraz zakresu dla zlecenia masowego.		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	16 godzin roboczych	ND
<b>4.7. Poprawa danych na błędnych korektach do niezmigrowanych i zmigrowanych faktur</b>		

<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika. Zdefiniowanie przez Spółkę danych podlegających zmianie w tym: <ul style="list-style-type: none"> <li>Numer faktury;</li> <li>Numer korekty;</li> <li>Numer Klienta;</li> </ul>		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	40 godzin roboczych	ND
<b>4.8. Odświeżenie MIGa</b>		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika. Zgłoszenia obejmują operacje na dokumentach migrowanych MIG, fakturach z migracji - poprawa daty na dokumencie MIG, utworzenie MIG, domigrowanie faktury, poprawa zmigrowanych faktur.		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	32 godziny robocze	ND
<b>4.9. Aktualizacja danych związana z ich uspołnieniem pomiędzy komponentami, o ile nie spowoduje to niespójności danych w ramach CC&amp;B (np. wczytanie trybu odczytu, wczytanie profilu, dodanie/usunięcie charakterystyki cykl odczytowy/tryb odczytu, uzupełnienie cyklu rozliczeniowego, poprawa źródła odczytu licznika, itp.)</b>		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika/administradora biznesowego. Informacje konieczne do przekazania przez Spółkę: <ul style="list-style-type: none"> <li>Jakie dane mają być zmienione;</li> <li>Na jakie dane mają być zmienione;</li> <li>Lokalizacja danych;</li> </ul>		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	32 godziny robocze	ND
<b>4.10. Wsparcie w obsłudze komunikatów IWS</b>		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika. Informacje konieczne do przekazania przez Spółkę: <ul style="list-style-type: none"> <li>Podanie treści komunikatu;</li> <li>Klient którego dotyczy komunikat;</li> <li>Koordinacja działań z podwykonawcą jest po stronie Spółki.</li> </ul>		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	56 godzin roboczych	ND
<b>4.11. Autoryzacja techniczna nowo założonych ofert/cenników w ramach obowiązujących mechanizmów produktowych oraz obsługa błędów w cennikach, poprawa dat na cennikach, poprawa taryf na cennikach</b>		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika. Autoryzacja techniczna nowo założonych ofert/cenników w ramach obowiązujących mechanizmów produktowych oraz obsługa błędów w cennikach		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	32 godziny robocze	ND
<b>4.12. Dodanie tabeli do widoku BI</b>		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika. Tabela zdefiniowana w systemie CC&B.		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	24 godziny robocze	ND
<b>4.13. Weryfikacja źródła danych SQL</b>		

<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b>		
Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika. Weryfikacja obejmuje ujęcie poprawnego źródła danych SQL nie obejmuje natomiast weryfikacji zapytania SQL.		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	24 godziny robocze	ND
<b>4.14. Operacje na sprawach i umowach (zamknięcie, anulowanie, wznowienie sprawy, ponowienie komunikatu ze sprawy, przejęcie sprawy na kolejny krok, anulowanie umów, wznowienie działania w terenie, uzupełnienie charakterystyk na działaniu w terenie)</b>		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b>		
Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika.		
Warunek realizacji:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podanie identyfikatora sprawy/umowy;</li> <li>• Numeru PPE;</li> <li>• Na jaki status zmienić;</li> </ul>		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	16 godzin roboczych	ND
<b>4.15. Przejęcie konta/odbiorcy</b>		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b>		
Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika.		
Warunek realizacji:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podanie identyfikatora konta/odbiorcy;</li> <li>• Numer PPE;</li> <li>• Podanie stanu końcowego;</li> </ul>		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	24 godziny robocze	ND
<b>4.16. Brak Wirtualnego Numeru Rachunku</b>		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b>		
Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika.		
Warunek realizacji:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podanie identyfikatora konta/odbiorcy;</li> <li>• Numer PPE;</li> </ul>		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	16 godziny robocze	ND
<b>4.17. Dodanie roli / uprawnień systemowych, zdefiniowanych przez biznes, które nie istnieją. Modyfikacja istniejących ról.</b>		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b>		
Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora.		
Warunek realizacji:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opis roli;</li> <li>• Zakres uprawnień;</li> </ul>		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	24 godziny robocze	ND
<b>4.18. Operacje na odczytach (dodanie odczytu, usunięcie, korekta, usunięcie flagi, zmiana konfiguracji licznika)</b>		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b>		
Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika.		
Warunek realizacji:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podanie identyfikatora konta/odbiorcy;</li> <li>• Numer PPE;</li> <li>• Podanie zakresu działania w ramach odczytu;</li> </ul>		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	24 godziny robocze	ND

<b>4.19. Umożliwienie operacji i poprawa faktur na PPE objętych ochroną przed korektą</b>		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b>		
Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podanie identyfikatora konta/odbiorcy;</li> <li>• Numer/identyfikator faktury;</li> <li>• Numer PPE;</li> <li>• Podanie zakresu działania w ramach faktury;</li> </ul>		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	24 godziny robocze	ND
<b>4.20. Poprawa rozbieżności między saldami na centrum sterowania i na należnościach przeterminowanych, brak możliwości dopasowania /niezgodność sald na umowach</b>		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b>		
Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podanie identyfikatora konta/odbiorcy;</li> <li>• Numer PPE;</li> <li>• Podanie zakresu działania w ramach salda;</li> </ul>		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	40 godzin roboczych	ND
<b>4.21. Blokada windyacyjna</b>		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b>		
Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podanie identyfikatora konta/odbiorcy;</li> <li>• Numer PPE;</li> <li>• Podanie daty założenia blokad;</li> </ul>		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	24 godziny robocze	ND
<b>4.22. Aktualizacja danych na umowach nagłówkowych rozliczanych w eksploatowanych systemach bilingowych - aktualizacji będą podlegały dane adresowe dla osoby i konta oraz dane w części handlowej umowy</b>		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b>		
Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora.		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dane z systemów dziedzicznych zostaną dostarczone SELEN, AUMS przez Zamawiającego w ustalonym formacie</li> <li>• Synchronizacja danych z systemów bilingowych z danymi przekazanymi przez EOP (sprzedawcy, umowy rezerwowe) zostanie wykonane przez Zamawiającego</li> <li>• Dane dotyczące Sprzedawców dostarczy EOP w ustalonym formacie</li> <li>• EOP dostarczy wymagane dane dotyczące informacji o umowie rezerwowej</li> <li>• Zamawiający oczekuje, że do migracji mają być dołączone wszystkie punkty (wymagana jest historia na PPE - migrujemy wszystkie umowy - relacje.)</li> </ul>		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	Termin ustalony przez Koordynatorów Umowy lub wskazaną osobę, aktualizacja dokonywana jest raz w miesiącu w uzgonionym terminie (zlecenie realizowane od 01.11.2019)	ND
<b>4.23. Wsparcie w obsłudze ToDo, które wymagają działań technicznych, do których użytkownik Business Desk nie ma uprawnień</b>		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b>		
Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika/administradora biznesowego.		
Warunek realizacji:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podanie identyfikatora ToDo</li> <li>• Podanie zakresu działania w ramach ToDo</li> </ul>		
Zakres ToDo obejmuje: zamknięcie, przepięcie na innego użytkownika, zmiana priorytetu.		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	16 godzin roboczych	ND

**Odstępstwa oraz Informacje Dodatkowe:**

W tabeli poniżej zdefiniowano elementy stanowiące odstępstwa od parametrów świadczenia Usługi IT zawartej w Karcie Usługi IT z uwzględnieniem Informacji Dodatkowej dot. Usługi IT:

Odstępstwa z Karty usługi		
ID parametru	Nazwa odstępstwa	Opis odstępstwa
ND	ND	ND
Informacje Dodatkowe		
ID parametru	Nazwa informacji dodatkowej	Opis informacji dodatkowej
2.3.	Dostępność KSD	Niedostępność KSD OSD nie jest wliczana do niedostępności Usługi.
3.2	Wsparcie - harmonogram	<p>W okresie krytycznym (zamykania miesiąca pod względem księgowym) tj. w okresie od 28-go do 16-go dnia każdego miesiąca kalendarzowego Strony mogą ustalić odrębny Okres Świadczenia Wsparcia w ramach zasobów osobowych i technicznych zapewnionych przez Wykonawcę w trakcie miesiąca kalendarzowego. Wsparcie o którym mowa w niniejszym punkcie każdorazowo zamawiane będzie z wyprzedzeniem 7 dni kalendarzowych i rozliczane w okresach miesięcznych.</p> <p>Zadeklarowana liczba godzin wsparcia w okresie rozliczeniowym: 8 godzin.</p>
1.5	Dostępne poziomy świadczenia Usługi.	<p>Wsparcie w :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CC&amp;B: Poziom Podstawowy;</li> <li>• BI Publisher: Poziom Podstawowy;</li> <li>• PS: Poziom Podstawowy;</li> </ul>
ND	Zlecenia Eksploatacyjne w ramach Usługi IT	W ramach świadczenia usługi Spółce przysługuje 60 dni (MD) rozliczanych kwartalnie na realizację Zleceń Eksploatacyjnych (w tym małe zmiany rozwojowe). Na podstawie Zapytania Spółki, Zamawiający przygotowuje Ofertę na realizację prac wycenianą w MD. Po jej akceptacji Wykonawca wykona prace. Odbiór prac przez Spółkę będzie podstawą do utylizacji budżetu (w MD). Prace będą rozliczane w okresach kwartalnych. Niewykorzystane MD nie przechodzą na kolejny kwartał. Usługi świadczone są na bezpośrednie zlecenie Koordynatora Umowy.
ND	Kwalifikacja Incydentów	Kwalifikacja Incydentów będzie dokonywana przez Zamawiającego, zgodnie z definicjami zamieszczonymi w części 3.3. Karty Usługi: „Maksymalne czasy rozwiązania incydentów”.
3.3	Maksymalne czasy rozwiązania incydentów – Incydenty o priorytecie krytycznym.	<p>Maksymalny czas na przełączenie środowisk pomiędzy CPD Gdańsk/Płock wynosi 12 godzin zegarowych.</p> <p>Czas przywrócenia Usługi w wyżej wymienionym czasie dotycz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niedostępność w tym logowanie CC&amp;B EOP zgodnie z definicją incydentu krytycznego;</li> <li>• Utratę lub naruszenie spójności danych zawartych w SMILE w stopniu uniemożliwiającym prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu systemu wszystkim jej użytkownikom w danym czasie;</li> <li>• Brak możliwości użycia funkcjonalności Usługi IT z powodu spadku wydajności poszczególnych komponentów Usługi IT (CC&amp;B);</li> <li>• Pozostałych incydentów krytycznych o charakterze masowym – po uzgodnieniu Stron.</li> </ul>
3.2	Przeładowanie platformy BI.	<p>Do czasu przerw w dostępności usługi wliczany jest czas braku załadowania BI Publisher:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dla I warstwy ładowania - czas braku załadowania po godzinie 4.30 każdego dnia,</li> <li>• dla II warstwy ładowania - czas braku załadowania po godzinie 6.30 każdego dnia.</li> </ul> <p>Niżej wymienione prace mające wpływ na dostępność Usługi nie powodują naliczania Kar Umownych w zakresie niedotrzymania SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prace globalne aktualizacyjne zleczone przez EOP;</li> <li>• realizacja procesów fakturowania odbiorców;</li> <li>• proces zamykania miesiąca;</li> </ul>

## Segment Sprzedaży (EOB)

Karta katalogowa usługi IT			
Status karty	Obowiązujący	Karta obowiązuje od	01.01.2020
Koordinator Usługi IT		Właściciel Usługi IT	

1 Podstawowe informacje o usłudze			
1.1 Nazwa usługi	Utrzymanie Systemu SMILE		
1.2 Id usługi	US-SMILE		
1.3 Grupa usług	Strategiczne		
1.4 Wersja usługi	2020.01		
1.5 Zakres funkcjonalny usługi	Udostępnienie i utrzymanie funkcjonalności komponentów systemu SMILE: <ul style="list-style-type: none"> <li>• CC&amp;B: system bilingowy;</li> <li>• SIEBEL: system CRM (obsługa Klienta);</li> <li>• Energa24: portal Klienta (EBOOK);</li> <li>• BI Publisher.</li> </ul> Obsługa przepływów pomiędzy systemem SMILE i systemami dziedzicznymi z nim współpracującymi oraz w ramach komponentów systemu SMILE. Zamawiający nie odpowiada za błędy po stronie systemu dziedzicznego.		
1.6 Warunki techniczne korzystania z usługi	Standard stacji roboczej dot. oprogramowania: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet Explorer w trybie zgodności (ver. 9.0/10/11);</li> <li>• System Operacyjny Windows 7/10 dla CC&amp;B, Energa24, BI;</li> <li>• System Operacyjny Windows 7 dla SIEBEL..</li> </ul>		
1.7 Dostępne poziomy świadczenia usługi	<b>Poziom ekonomiczny</b> ND	<b>Poziom podstawowy</b> Dostępny	<b>Poziom wysoki</b> ND
2 Dostępność usługi			
2.1 Okno czasowe świadczenia usługi			
	<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
	ND	24/7/365	ND
2.2 Okna serwisowe (przerwy konserwacyjne w świadczeniu usługi)			
	<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
	ND	Okna serwisowe: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poniedziałek od godziny 23.00 do 06.00;</li> <li>• Środa od godziny 23.00 do 06.00;</li> <li>• Piątek od godziny 23.00 do 06.00;</li> <li>• Trzeci weekend każdego miesiąca w godzinach maksymalnie od piątku 23.00 do poniedziałku 06.00.</li> </ul> Okna serwisowe wymagają powiadomienia Spółki (w szczególności informacja o zakresie i czasie niedostępności systemu), uzyskania zgody Spółki na takie okno oraz potwierdzenia przedmiotowego działania przynajmniej na dwa dni robocze przed planowaną przerwą. Jeżeli konieczne będzie uzyskanie dodatkowego okna serwisowego terminy zostaną uzgodnione przez koordinatorów.	ND
2.3 Miary dostępności usługi			

<b>2.3.1 Współczynnik dostępności</b>		
Współczynnik dostępności usługi wyliczany jest w oparciu o monitorowanie dostępności serwisów: platformy systemowej, serwisów serwera aplikacyjnego, serwera bazy danych. Współczynnik dostępności usług jest w odpowiedzialności zespołu infrastruktury Zamawiającego, a tym samym jest poza obszarem odpowiedzialności Wykonawcy.		
$Dostępność = \frac{\text{nominalny czas działania usługi w raportowanym okresie} - \sum \text{czasy przerw w dostępności usługi}}{\text{nominalny czas działania usługi w raportowanym okresie}} \%$		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	Min. 96%	ND
<b>3 Wsparcie usługi</b>		
<b>3.1 Kanały komunikacji – przyjmowanie zgłoszeń</b>		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	Telefon 24 361 8888 lub skrócony (tylko tel. stacjonarny) 78888 w trybie 24/7/365 lub Portal SD pod adresem sd.energa.loc w trybie 24/7/365	ND
<b>3.2 Okno czasowe świadczenia wsparcia usługi – obsługa zgłoszeń</b>		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	Okno realizacji nadesłanych zgłoszeń: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incydenty o priorytecie krytycznym realizowane będą w trybie: 24/7/365;</li> <li>• Incydenty o priorytecie Niskim i Zwykłym oraz Zlecenia Standardowe realizowane są w trybie: 08.00 – 16.00 w dni robocze;</li> <li>• Incydenty/Zlecenia Standardowe rozwiązywane są w oknie czasowym świadczenia usługi wsparcia.</li> </ul>	ND
<b>3.3. Maksymalne czasy rozwiązania incydentów</b>		
<b>Incydenty o priorytecie krytycznym</b>		
Incydent o priorytecie krytycznym: zdarzenie powodujące: <ul style="list-style-type: none"> <li>• całkowite uniemożliwienie korzystania z funkcjonalności Usługi IT (CC&amp;B, energa24.pl, BI Publisher);</li> <li>• Utratę lub naruszenie spójności danych zawartych w SMILE w stopniu uniemożliwiającym prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu systemu wszystkim jej użytkownikom w danym czasie;</li> <li>• Brak możliwości użycia funkcjonalności Usługi IT z powodu spadku wydajności poszczególnych komponentów Usługi IT (CC&amp;B, energa24.pl, BI Publisher);</li> <li>• Brak możliwości wykorzystania poniższych funkcji systemu, krytycznych dla funkcjonowania procesów biznesowych: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Logowanie użytkowników do EBOK//CCB/BI;</li> <li>○ Wystawienie faktur/faktur korygujących, not korygującej;</li> <li>○ Brak możliwości zakupu energii dla liczników Pre-paid lub możliwości rozliczenia przez usługę Rozliczeń Rzeczywistych (RR);</li> <li>○ Brak komunikacji w ramach interfejsów CBP-CC&amp;B EOB, umożliwiające przyjmowanie i zapisywanie w CC&amp;B EOB odczytów z CBP i konfiguracji liczników;</li> <li>○ Brak komunikacji w ramach interfejsów między CC&amp;B EOP a SIEBEL, które odpowiadają za pozytywne przekazywanie informacji o statusach spraw między tymi systemami;</li> <li>○ Brak możliwości podglądu/pobrania eFaktury;</li> <li>○ Incydenty krytyczne nie powinny dotyczyć przypadków jednostkowych i powinny mieć charakter masowy. Incydenty krytyczne mogą dotyczyć przypadków jednostkowych, które cechuje wysoki wpływ na wynik finansowy, są związane z nałożeniem kar na Spółkę GK ENERGA lub wpływają na utratę wizerunku Spółki GK ENERGA. Ocena w tym zakresie jest dokonywana Spółką użytkującą system;</li> </ul> </li> </ul> Priorytet nadawany jest incydom wyjątkowo ważnym w organizacji klienta. Incydom o priorytecie krytycznym może stanowić także znacząca liczba Incydom o priorytecie zwykłych lub niskim, w szczególności, jeśli ich łączny wpływ jest taki, jak Incydom o priorytecie krytycznym.		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	Maks. 20 godzin zegarowe	ND
<b>Incydenty o priorytecie zwykłym</b>		
Incydom o priorytecie zwykłym: zdarzenie nie będące incydom o priorytecie krytycznym, lecz takim w którym funkcjonalność Usługi IT wykazuje braki albo błędy istotne w działaniu dla użytkownika w danym czasie; pozostała część usługi działa i daje się użytkować. Incydom o priorytecie zwykłym może stanowić także znacząca liczba Incydom o priorytecie niskim. Priorytet nadawany jest incydom, które nie kwalifikują się ani do priorytetu krytycznego, ani do niskiego i są obsługiwane zasadniczo w kolejności przyjmowania.		



Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 3 dni robocze	ND
<b>Incydenty o priorytecie niskim</b> Incydent o priorytecie niskim: zdarzenie nie będące Incydem o priorytecie krytycznym ani zwykłym, będące dowolną drobną przeszkodą lub utrudnieniem w korzystaniu z funkcjonalności Usługi IT przez użytkowników. W szczególności: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ma charakter drobnej uciążliwości i nie blokuje użytkownikom realizacji ich zadań;</li> <li>• zgłaszający użytkownik określa jako incydent o niskiej pilności naprawy.</li> </ul> Priorytet nadawany jest incydem, które cechuje niski poziom szkodliwości dla organizacji Klienta i z tej racji mogą być przesuwane na dalsze miejsca w kolejności obsługi.		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 7 dni roboczych	ND
<b>4. Realizacja zleceń standardowych</b>		
<b>4.1. Nazwa zlecenia standardowego (ID zlecenia standardowego: US-SMIL-INFO):</b> Udzielenie informacji dotyczącej funkcjonalności systemu <b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk przez koordynatora/użytkownika.		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 7 dni roboczych	ND
<b>4.2. Nazwa zlecenia standardowego (ID zlecenia standardowego: US-SMIL-PKOM):</b> Ponowienie komunikatu na szynę danych. <b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk przez koordynatora/użytkownika lub administratora biznesowego EOP. W ramach informacji przekazywanej przez Zgłaszającego należy podać jednoznaczny identyfikator Komunikatu (np. nr. Klienta, identyfikator karty/konta, identyfikator/charakter komunikatu).		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 2 dni robocze	ND
<b>4.3. Nazwa zlecenia standardowego (ID zlecenia standardowego: US-SMIL-UTMS)</b> Zgłoszenie masowe – uzgodnienie <b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika. Przedmiotem zlecenia jest ustalenie terminu oraz zakresu dla zlecenia masowego.		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 2 dni robocze	ND
<b>4.4. Nazwa zlecenia standardowego (ID zlecenia standardowego: US-SMIL-KUMO):</b> Korekty w datach umowy, które były robione z datami bieżącymi a nie wg rzeczywistej daty kiedy klient był w Salonie, PP. <b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika. Informacje konieczne do przekazania przez Spółkę: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jakie daty mają być zmienione;</li> <li>• Na jakie daty mają być zmienione;</li> <li>• Numer umowy;</li> <li>• Lokalizacja danych.</li> </ul>		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 4 dni roboczych	ND
<b>4.5. Nazwa zlecenia standardowego (ID zlecenia standardowego: US-SMIL-DKOR):</b> Poprawa danych na błędnych korektach do niezmigrowanych i zmigrowanych faktur. <b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika. Zdefiniowanie przez Spółkę danych podlegających zmianie w tym: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numer faktury;</li> <li>• Numer korekty;</li> <li>• Numer Klienta.</li> </ul>		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki
ND	Maks. 5 dni roboczych	ND
<b>4.6. Nazwa zlecenia standardowego (ID zlecenia standardowego: US-SMIL-MIG):</b> Odświeżenie/Poprawienie MIGa. <b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika.		
Poziom ekonomiczny	Poziom podstawowy	Poziom wysoki

ND	Maks. 4 dni roboczych	ND
<b>4.7. Nazwa zlecenia standardowego</b> (ID zlecenia standardowego: US-SMIL-ADAN): Aktualizacja danych związana z ich uspojnieniem pomiędzy komponentami, o ile nie spowoduje to niespójności danych w ramach SMILE (np. wczytanie trybu odczytu, wczytanie profilu).		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika/administradora biznesowego.. Informacje konieczne do przekazania przez Spółkę: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jakie dane mają być zmienione;</li> <li>• Na jakie dane mają być zmienione;</li> <li>• Lokalizacja danych.</li> </ul>		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	Maks. 4 dni roboczych	ND
<b>4.8. Nazwa zlecenia standardowego</b> (ID zlecenia standardowego: US-SMIL-IWS): Wsparcie w obsłudze komunikatów IWS.		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika. Informacje konieczne do przekazania przez Spółkę: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Podanie treści komunikatu;</li> <li>• Klient którego dotyczy komunikat.</li> </ul> Koordynacja działań z podwykonawcą jest po stronie Spółki.		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	Maks. 7 dni roboczych	ND
<b>4.9. Nazwa zlecenia standardowego</b> (ID zlecenia standardowego: US-SMIL-RRPP): Przekazanie informacji o awarii PP/RR.		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika. Zlecenie obejmuje swoim zakresem przekazanie informacji do podwykonawcy Spółki - Aparator, BillBird, Euronet, BlueMedia.		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	Maks. 3 godziny robocze	ND
<b>4.10. Nazwa zlecenia standardowego</b> (ID zlecenia standardowego: US-SMIL-RRPP): Brak możliwości wykupu energii elektrycznej – PBR, obejmuje rozwiązanie problemu z aplikacją transakcyjną pre-paid uniemożliwiające realizację procesu biznesowego w Systemie.		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika. Obejmuje obsługę błędów wynikających z braku możliwości realizacji usługi PBR . Warunkiem realizacji jest podanie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dane o Kliencie;</li> <li>• Dane o komunikacie;</li> <li>• Komunikat błędu;</li> <li>• Stan licznika.</li> </ul> Zgłoszenia nie zawierające danych wymienionych powyżej będą odrzucane lub kierowane do użytkowników z prośbą o uzupełnienie przez I lub II Linie Wsparcia.		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	Maks. 20 godziny robocze	ND
<b>4.11. Nazwa zlecenia standardowego</b> (ID zlecenia standardowego: US-SMIL-RRPP): Brak możliwości rozliczenia w usłudze RR, obejmuje rozwiązanie problemu z aplikacją transakcyjną rozliczeń rzeczywistych uniemożliwiających realizację procesu biznesowego w Systemie.		
<b>Warunki realizacji zlecenia standardowego</b> Zgłoszenie poprzez Serwis Desk realizowane na zlecenie koordynatora/użytkownika. Obejmuje obsługę błędów wynikających z braku możliwości realizacji usługi RR . Warunki realizacji: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dane o Kliencie;</li> <li>• Dane o komunikacie;</li> <li>• Komunikat błędu.</li> </ul>		
<b>Poziom ekonomiczny</b>	<b>Poziom podstawowy</b>	<b>Poziom wysoki</b>
ND	Maks. 32 godziny robocze	ND

Parametry Usługi IT			
Nazwa usługi IT	Utrzymanie Systemu SMILE	Grupa usług IT	Strategiczne
ID usługi IT	US-SMIL	Wersja karty	2018.01
Parametry Wydajnościowe			
ID parametru	Nazwa parametru	Zakres/sposób pomiaru parametru	Wartość parametru

ND	Logowanie/wylogowanie/załadowanie danych startowych użytkownika do aplikacji.	<p>Czas logowania/wylogowania się użytkownika testowego do funkcjonalności:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CC&amp;B;</li> <li>• BI;</li> <li>• ENERGA 24;</li> </ul> <p>90% próbek związanych z logowaniem się użytkownika testowego, ma się mieścić w wyżej wymienionych czasach.</p> <p>Interwał pomiaru: 60 minut; Okres sprawozdawczy: miesiąc rozliczeniowy; Przedmiotowe parametry mogą ulec zmianie w przypadku uzgodnienia przez strony innego harmonogramu pomiaru.</p> <p><b>UWAGA:</b> Na czas logowania/wylogowania ma wpływ konfiguracja Stacji Roboczych. Wpływ ww. czynników jest wyłączony z przedmiotowego czasu. W związku z powyższym mierzony będzie czas w serwerowni CPD EOP/EOB.</p>	<p>Wartość referencyjna:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logowanie: 5 s;</li> <li>• Wylogowanie: 5 s;</li> <li>• Załadowanie danych startowych: 8 s.</li> </ul>
3.3	Klasyfikacja incydentów – monitorowanie RR	<p>Procent nieprawidłowych transakcji – interwał czasowy oraz logika klasyfikacji transakcji zostanie uzgodniona przez Koordynatorów Umowy.</p> <p>Zakresy czasowe pomiaru:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interwał pomiaru: 10 minut;</li> <li>• Raport wyjściowy co 20 minut.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incydent krytyczny &gt; 50%</li> <li>• Incydent zwykły &gt; 20% i =&lt; 50%;</li> <li>• Incydent niski =&lt; 20%.</li> </ul>
3.3	Klasyfikacja incydentów – monitorowanie PP	<p>Procent nieprawidłowych transakcji – interwał czasowy oraz logika klasyfikacji transakcji zostanie uzgodniona przez Koordynatorów Umowy.</p> <p>Zakresy czasowe pomiaru:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interwał pomiaru: 10 minut;</li> <li>• Raport wyjściowy co 20 minut.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incydent krytyczny &gt; 30%</li> <li>• Incydent zwykły &gt; 15% i =&lt; 30 %;</li> <li>• Incydent niski =&lt; 15%.</li> </ul>
ND	Generowanie raportu	Czas generowania się raportu w ramach narzędzia BI SMILE.	Czas generowania raportu standardowego (zdefiniowanego w systemie): max. 15 minut.
<b>Parametry Usługi IT</b>			
Nazwa usługi IT	Utrzymanie Systemu SMILE	Grupa usług IT	Strategiczne
ID usługi IT	US-SMIL	Wersja karty	N.D.
<b>Informacje Dodatkowe</b>			
<b>ID parametru</b>	<b>Nazwa informacji dodatkowej</b>	<b>Opis informacji dodatkowej</b>	
ND	Reklamacja zgłoszenia	<p>W ramach każdej z Usług IT zostanie uzgodniony z Klientem parametr dot. czasu rozpatrzenia reklamacji. Wartość parametru uzgadniana jest na poziomie Usługi IT. Jeżeli w ciągu uzgodnionej wartości parametru reklamacja nie zostanie odrzucona ani zaakceptowana, wówczas system HP SM automatycznie przyjmie reklamację do rozpatrzenia.</p> <p>Użytkownik może złożyć reklamację do zgłoszenia rozwiązane. Reklamacja może zostać odrzucona 3-krotnie. Po tym zdarzeniu, zgłoszenie zostaje automatycznie zamknięte.</p>	
ND	Zawieszanie zgłoszeń - wysyłka maila z opcji „Powiadom” ( incydent/ZS)	<p>Po wysłaniu maila zgłoszenie przyjmuje status „oczekiwanie na użytkownika” i następuje zawieszenie czasu jego realizacji. Czas zawieszenia może być zdefiniowany oddzielnie dla każdej usługi.</p>	

2.3.	Dostępność KSD	Niedostępność KSD OSD i KSD nonOSD nie jest wliczana do niedostępności Usługi.
3.3	Wsparcie oprogramowania ORACLE.	Dla Wsparcia Technicznego nie obowiązują Czasy Rozwiązania Incydentów/Zleceń Standardowych. Poprzez Wsparcie Techniczne rozumie się wsparcie techniczne dla posiadanych przez Spółkę/Zamawiającego licencji Oracle w ramach systemu CC&B i OBI EE, polegające na wprowadzaniu obejść do kodu natywnego, czyli kodu nie będącego modyfikacją wdrożeniową (dotyczy błędów kwalifikujących się do zgłoszenia na MetaLink Oracle <a href="https://support.oracle.com">https://support.oracle.com</a> ).
ND	Zlecenia Eksploatacyjne w ramach Usługi IT	W ramach świadczenia usługi Spółce przysługuje 60 dni (MD) rozliczanych kwartalnie na realizację Zleceń Eksploatacyjnych (w tym małe zmiany rozwojowe). Na podstawie Zapytania Spółki, Zamawiający przygotowuje Ofertę na realizację prac wycenianą w MD. Po jej akceptacji Wykonawca wykona prace. Odbiór prac przez Spółkę będzie podstawą do użycia budżetu (w MD). Prace będą rozliczane w okresach kwartalnych. Niewykorzystane MD nie przechodzą na kolejny kwartał. Usługi świadczone są na bezpośrednie zlecenie Koordynatora Umowy.
1.5	Dostępne poziomy świadczenia Usługi.	Wsparcie w : <ul style="list-style-type: none"> <li>• CC&amp;B: Poziom Podstawowy;</li> <li>• Energia24: Poziom Podstawowy;</li> <li>• BI Publisher: Poziom Podstawowy;.</li> </ul>
ND	Monitorowanie transakcji RR/PBR	<b>Transakcje RR:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorowanie/diagnoza transakcji RR wykonywanych w terminalach Billbird;</li> </ul> <b>Transakcje Prepaid:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorowanie/przegląd logów transakcji Euronet/BillBird/BlueMedia w zakresie systemów: CC&amp;B, LEWSystem, KSD non-OSD, Load Balancer (KSD non-OSD);</li> </ul> <u>Przekazywanie i obsługa zleceń do poddostawców Spółki:</u> Apator, BillBird, Euronet, BlueMedia. Spółka zapewni uregulowanie realizacji zgłoszeń przez ww. podwykonawców. Szczegółowa procedura obsługi zgłoszeń zostanie opracowana i uzgodniona przez Strony.
ND	Realizacja zgłoszeń na SD	Zgłoszenie w SD może być zawieszane jedynie w przypadku gdy wyraził na to zgodę koordynator ze strony Zamawiającego.

### Zasady realizacji prac w ramach małego rozwoju.

W ramach małego rozwoju Systemu realizowane będą prace w zakresie weryfikacji i włączania kodu źródłowego wykonanego przez Wykonawcę i innych dostawców do istniejącego kodu źródłowego oraz przenoszenie go pomiędzy środowiskami, w tym na środowisko konfiguracyjne, testowe i produkcyjne. Weryfikacja, realizacja, akceptacja odbywać się będzie wg procedur opisanych w następujących załącznikach:

- EITE\_SMILE\_Standardy\_wytwarzania\_oprogramowania,
- EITE\_SMILE\_Standardy\_wytwarzania\_oprogramowania\_BI,
- EITE\_SMILE\_Standardy\_wytwarzania\_oprogramowania\_CCB,
- EITE\_SMILE\_Standardy\_wytwarzania\_oprogramowania\_EBOK,
- EITE\_SMILE\_Standardy\_wytwarzania\_oprogramowania\_Integr,
- EITE\_SMILE\_Zasady\_udostepniania\_środowisk\_dostawcom\_zew,
- EITE\_SMILE\_Zasady\_weryfikacji\_prac\_rozwojowych\_dostawców\_zewnętrznych,
- EITE\_SMILE\_Zasady\_zarządzania\_kodem\_i\_konfiguracją.

**Ww. zasady dotyczą zarówno Wykonawcy, jak również innych dostawców.**

Pliki z ww. zasadami stanowią Załącznik do niniejszego Opisu przedmiotu zamówienia i zostały przekazane Wykonawcom w odrębnych dokumentach



**Wariant 2: umowa zawarta na okres 24 miesiący:**

Łączna cena netto: ..... zł  
(słownie: .....)

stawka podatku VAT: ..... %  
kwota podatku VAT: ..... zł  
(słownie: .....)

Łączna cena brutto: ..... zł  
(słownie: .....)

**Wariant 3: umowa zawarta na okres 24 miesiący uwzględniająca możliwości zmiany wynagrodzenia ze względu na ilości zgłoszeń.**

Łączna cena netto: ..... zł  
(słownie: .....)

stawka podatku VAT: ..... %  
kwota podatku VAT: ..... zł  
(słownie: .....)

Łączna cena brutto: ..... zł  
(słownie: .....)

5. Wartość oferty w zakresie zamówienia została obliczona zgodnie z formatem dokumentu Arkusz Wyceny.
6. Okres obowiązywania oferty wynosi 60 dni od daty złożenia oferty.
7. Oświadczamy, że:
  - 1) zapoznaliśmy się opisem przedmiotu Zamówienia i uznajemy się za związanych określonymi w nim wymaganiami;
  - 2) oferujemy wykonanie przedmiotu Zamówienia na warunkach wskazanych w MN;
  - 3) akceptujemy treść postanowień wzoru Umowy, który stanowi załącznik nr 4 do MN.
  - 4) akceptujemy warunki płatności faktury: 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury wraz dokumentami wymienionymi we wzorze umowy;
  - 5) jesteśmy uprawnieni do występowania w obrocie prawnym;
  - 6) posiadamy doświadczenie, potencjał ekonomiczny i techniczny oraz pracowników zdolnych do wykonania zamówienia,
  - 7) znajdujemy się w sytuacji finansowej zapewniającej wykonanie przedmiotu Zamówienia;
  - 8) nie jesteśmy w stanie upadłości lub likwidacji, nie jesteśmy objęci zarządzeniem komisarycznym lub sądowym, działalność nasza nie została zawieszona ani nie jest objęta postępowaniem prawnym z żadnego z wymienionych tytułów;

- 9) nie zalegamy z opłacaniem podatków i opłat / posiadamy dokument potwierdzający uzyskanie przewidzianego prawem zwolnienia, odroczenia lub rozłożenia na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu \*;
- 10) nie zalegamy z opłaceniem opłat ani składek na ubezpieczenie zdrowotne i społeczne / posiadamy dokument potwierdzający uzyskanie przewidzianego prawem zwolnienia lub rozłożenia na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości decyzji właściwego organu \*;
- 11) stosujemy zasady etyki w prowadzonym biznesie, przeciwdziałamy korupcji, przestrzegamy praw pracowniczych i praw człowieka, przestrzegamy zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz działamy zgodnie z wymaganiami ochrony środowiska;
- 12) zachowujemy należyłą staranność przy weryfikacji swoich dostawców i/lub podwykonawców, również pod kątem prawidłowości ich rozliczeń podatkowych ze szczególnym uwzględnieniem rozliczeń z tytułu podatku od towarów i usług;
- 13) zapewniamy swoim pracownikom odpowiednie wyposażenie do wykonania zlecanych prac;
- 14) wypełniliśmy obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO 3 wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia niepublicznego w niniejszym postępowaniu\*. \* W przypadku gdy wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO treści oświadczenia wykonawca nie składa (usunięcie treści oświadczenia np. przez jego wykreślenie);
- 15) zamówienie wykonamy samodzielnie / przy realizacji zamówienia zamierzamy skorzystać z usług niżej wskazanych Podwykonawców:
  - Podwykonawca 1.....
  - Zakres realizowanych prac .....

8. Do oferty załączamy następujące dokumenty:

- .....
- .....
- .....

9. Osoba uprawniona do kontaktów z Zamawiającym: .....

tel. .... e-mail.....

\_\_\_\_\_, dnia \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(imię i nazwisko osoby  
upoważnionej do reprezentowania Wykonawcy)

**\* niepotrzebne skreślić**

\_\_\_\_\_



**Załącznik nr 3 do MN**  
**Rejestr pytań i odpowiedzi**

Rejestr pytań i odpowiedzi do postępowania nr ZC/72/EITE-DB/2020

Nr pytania	Referencja do MN	Treść Pytania	Odpowiedź EITE	Pytający
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
....				

**Załącznik nr 4 do MN**  
**Wzór umowy**

(dokument dostarczony w formie odrębnego pliku)

## Arkusz Wyceny

## Wariant I – Utrzymanie 12 miesięcy

Obszar	Wartość netto/ miesięcznie	ilość	łączna wartość netto
Utrzymanie Systemu (III Linia wsparcia), w tym:		12	
portal klienta e BOK - ENERGA 24		12	
moduł raportowy Oracle BI Publisher		12	
moduł raportowy Oracle BI EE		12	
Mały rozwój systemu		12	
ŁĄCZNIE		ŁĄCZNIE	

## Wariant II – Utrzymanie 24 miesięcy

Obszar	Wartość netto/ miesięcznie	Ilość	łączna wartość netto
Utrzymanie Systemu (III Linia wsparcia), w tym:		24	
portal klienta e BOK - ENERGA 24		24	
moduł raportowy Oracle BI Publisher		24	
moduł raportowy Oracle BI EE		24	
Mały rozwój systemu		24	
ŁĄCZNIE		ŁĄCZNIE	

**Wariant III – Utrzymanie 24 miesięcy uwzględniająca możliwości zmiany wynagrodzenia ze względu na ilości zgłoszeń.**

Obszar	Wartość netto/ miesięcznie (dla średniej ilości powyżej 1201 zgłoszeń miesięcznie)	Ilość	łącna wartość netto
Utrzymanie Systemu (III Linia wsparcia), w tym:		24	
portal klienta e BOK - ENERGA 24		24	
moduł raportowy Oracle BI Publisher		24	
moduł raportowy Oracle BI EE		24	
Mały rozwój systemu		24	
<b>ŁĄCZNIE</b>		<b>ŁĄCZNIE</b>	

ilość zgłoszeń miesięcznie	opust od ceny netto miesięcznego wynagrodzenia dot. całego kwartału określony procentowo *
Między 1200 a 901	10%
Między 900 a 601	20%
600 i mniej	30%

\*Przy założeniu, że rozliczenie ilości zgłoszeń i zmiana wysokości wynagrodzenia będzie następowała kwartalnie

\_\_\_\_\_, dnia \_\_\_\_\_ roku

\_\_\_\_\_  
 (podpisy i pieczętki imienne  
 upoważnionych przedstawicieli Wykonawcy)

**FORMULARZ REFERENCJI POTWIERDZAJĄCY DOŚWIADCZENIE WYKONAWCY**

Należy podać maksimum 5 wybranych projektów związanych ze **świadczeniem usług tożsamych z przedmiotem postępowania** zrealizowanych lub w trakcie, wraz z krótkim opisem oraz nazwą firmy, telefonem kontaktowym i rokiem wykonania prac.

Lp.	Projekt (opis zakresu prac)	Nazwa i adres firmy	Osoba do kontaktu	Nr telefonu	Potwierdzenie pisemne (tak/nie)*	Rok wykonania / W trakcie	Czy jest to firma tworząca grupę kapitałową (tak/nie)	Skala rocznych przychodów firmy (do 5 mld pln / pow. 5 mld pln)	Lokalizacja Klienta (Polska/świat)
1									
2									
3									
4									
5									

\*) Zamawiający oczekuje przedstawienia pisemnych referencji, Wykonawcy są proszeni o dołączenie kopii.

\_\_\_\_\_, dnia \_\_\_\_\_ roku

\_\_\_\_\_  
(podpisy i pieczętki imienne  
upoważnionych przedstawicieli Wykonawcy)

**Załącznik nr 7 do MN**  
**Arkusz kompetencji dedykowanego personelu**

<b>Imię i Nazwisko</b>	<b>Nazwa profilu</b>	<b>Numer CV dołączonego do oferty</b>	<b>Doświadczenie w latach</b>	<b>Rola oraz szacowane zaangażowanie w przedmiotowym projekcie</b>

\_\_\_\_\_, dnia \_\_\_\_\_ roku

\_\_\_\_\_  
Imię i nazwisko osoby upoważnionej do reprezentowania Wykonawcy