



**ŚWIADCZENIE USŁUGI SERWISU NA
OPROGRAMOWANIE ORACLE
ZAPYTANIE O INFORMACJĘ (RFI)**

Luty 2021 r.

SPIS TREŚCI

1.	Informacje podstawowe.....	3
1.1.	Własność dokumentu.....	3
1.2.	Informacje na temat Grupy ENERGA.....	3
2.	Opis przedmiotu Zapytania.....	4
2.1.	Informacje ogólne.....	4
3.	Wymagania dotyczące odpowiedzi.....	7
5.	Informacje dodatkowe.....	7
6.	Załączniki.....	8

1. INFORMACJE PODSTAWOWE

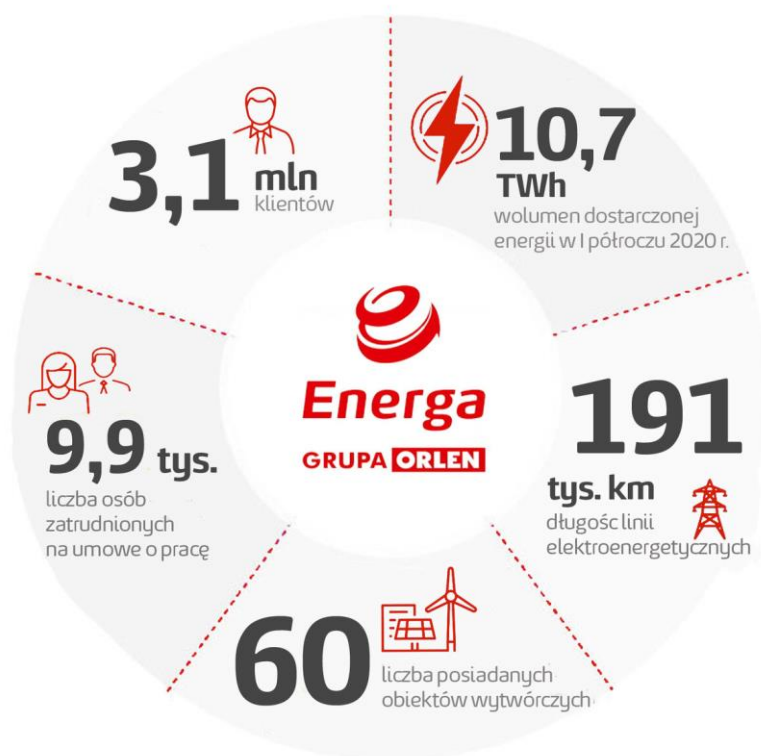
1.1. WŁASNOŚĆ DOKUMENTU

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

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

1.2. INFORMACJE NA TEMAT GRUPY ENERGA

Jesteśmy jedną z czterech największych krajowych spółek energetycznych i jednym z trzech największych dostawców energii elektrycznej w Polsce. Nasza podstawowa działalność obejmuje wytwarzanie, dystrybucję, obrót energią elektryczną i ciepłą oraz obrót gazem.



Podmiotem dominującym w Grupie jest Energa SA z siedzibą w Gdańsku. Jej akcje są notowane na Warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych od grudnia 2013 roku. Wchodzą w skład indeksu największych polskich spółek giełdowych (WIG 30) oraz w skład indeksów spółek odpowiedzialnych społecznie: RESPECT Index i FTSE4Good Emerging.



MISJA

Rozwijamy się dostarczając najlepsze rozwiązania naszym klientom.

WIZJA

a



W zrównoważony sposób realizujemy cele akcjonariuszy, klientów, pracowników i otoczenia, w oparciu o niezawodną i nowoczesną infrastrukturę oraz dopasowaną do potrzeb ofertę i obsługę, przy poszanowaniu środowiska i zgodnie z zasadami odpowiedzialności społecznej.

WARTOŚCI



Grupa kieruje się wartościami:

1. Odpowiedzialny rozwój
2. Wiarygodność i bezpieczeństwo
3. Odwaga i innowacyjność
4. Trwałe relacje

2. OPIS PRZEDMIOTU ZAPYTANIA

Celem zapytania o informację (RFI) jest uzyskanie przez Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o. (EITE) wyceny usług serwisu na oprogramowanie Oracle.

2.1. INFORMACJE OGÓLNE

1. Przedmiotem zapytania RFI jest świadczenie usług serwisu na oprogramowanie Oracle zgodnie z poniższym wykazem:

Zamówienie podstawowe:

Lp	Produkt	Liczba licencji	Wsparcie od	Wsparcie do	Numer CSI	Nr zamówienia licencji
1	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	836	01.07.2021	30.06.2022	19057547	OPL-130313-14455-AM
2	Real Application Clusters - Processor Perpetual	565	01.07.2021	30.06.2022	19057547	OPL-130313-14455-AM
3	Partitioning - Processor Perpetual	826	01.07.2021	30.06.2022	19057547	OPL-130313-14455-AM
4	Advanced Security - Processor Perpetual	677	01.07.2021	30.06.2022	19057547	OPL-130313-14455-AM

5	Tuning Pack - Processor Perpetual	768	01.07.2021	30.06.2022	19057547	OPL-130313-14455-AM
6	Diagnostic Pack - Processor Perpetual	768	01.07.2021	30.06.2022	19057547	OPL-130313-14455-AM
7	Oracle Database Standard Edition - Processor Perpetual	18	01.07.2021	30.06.2022	19057547	OPL-130313-14455-AM
8	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	36	01.07.2021	30.06.2022	18675623	OPL-310311-13858-AW
9	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	36	01.07.2021	30.06.2022	19722345	5465-02-14
10	Oracle WebLogic Suite	513	01.07.2021	30.06.2022	21254864	OPL-230517
11	Oracle WebLogic Server Management Pack Enterprise Edition	494	01.07.2021	30.06.2022	21254864	OPL-230517

Zamówienie opcjonalne:

Lp	Produkt	Liczba licencji	Wsparcie od	Wsparcie do	Numer CSI	Nr zamówienia licencji
12*	Oracle WebLogic Suite	138	01.07.2021	30.06.2022	21254864	OPL-230517
13*	Oracle WebLogic Server Management Pack Enterprise Edition	132	01.07.2021	30.06.2022	21254864	OPL-230517
14*	Exadata Storage Server Software - Disk Drive Perpetual	48	za rok od momentu odbioru licencji (na potrzeby oszacowania przyjmujemy 01.04.2022)	30.06.2022	23390454	78031

2. EITE oczekuje dokonania wyceny trzech wariantów świadczenia usługi, o której mowa w pkt 1, a wskazanych poniżej:

WARIANT I (ze standardowym SLA)

W ramach świadczenia usług serwisu na oprogramowanie Oracle (tzw. usługi ATiK) Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi (z ang. Software Update License & Support), w następującym zakresie:

1. dostarczania aktualizacji programów, poprawek, ostrzeżeń o zagrożeniach bezpieczeństwa i aktualizacji programów korygujących o znaczeniu krytycznym;
2. dostarczania nowych wersji oprogramowania objętych umową;
3. certyfikacji dla nowych produktów/wersji produktów innych firm;
4. dostarczania ważniejszych wersji produktów i technologii obejmujących ogólne wersje serwisowe, wybranych wersji programów zawierających nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji dostępnych za pośrednictwem serwisu <http://edelivery.oracle.com/>;
5. całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia - świadczenia pomocy technicznej w zakresie obsługi zgłoszeń, w formie elektronicznej (poprzez My Oracle Support) lub telefonicznej, w dni robocze w godzinach 9:00-17:00 w języku polskim oraz przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu w języku angielskim;
6. elektronicznego dostępu do informacji na temat posiadanych produktów, biuletynów technicznych Oracle, poprawek programistycznych oraz bazy danych zgłoszonych problemów technicznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu poprzez serwis My Oracle Support <http://metalink.oracle.com>;
7. obsługi klientów w kwestiach pozatechnicznych w standardowych godzinach pracy;
8. przyjmowania i realizacji nieograniczonej liczby zgłoszeń.

Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia nośników, na których zapisane są najnowsze, udoskonalone, rozpowszechniane wersje programów, o których mowa w ust. 1 powyżej, w terminie do 30 dni liczonych od daty otrzymania przez Wykonawcę zapotrzebowania Zamawiającego na wskazaną przez Zamawiającego wersję programu. Zapotrzebowanie musi zostać złożone przez Zamawiającego w formie pisemnej lub poprzez MyOracleSupport.

WARIANT II (z rozszerzonym SLA – v.1)

Wariant ten to Wariant I rozszerzony o gwarantowane SLA dotyczące realizacji zgłoszeń serwisowych.

Maksymalne czasy realizacji zgłoszeń dla poszczególnych poziomów istotności (opisanych w ogólnodostępnych dokumentach firmy Oracle „Oracle Software Technical Support Policies”) to:

- poziom istotności 1 – krytyczne (severity 1) – do 5 dni kalendarzowych,
- poziom istotności 2 – znaczący (severity 2) – do 15 dni roboczych,
- poziom istotności 3 – częściowy (severity 3) – do 20 dni roboczych,
- poziom istotności 4 – minimalny (severity 4) – do 20 dni roboczych.

W przypadku poziomu istotności 1 – krytyczne (severity 1) oraz poziomu istotności 2 – znaczący (severity 2) Zamawiający dopuszcza dostarczenie przez Wykonawcę obejścia, które umożliwi działanie produktu (np. ze zmniejszoną wydajnością). Zastosowanie obejścia musi być uzgodnione i potwierdzone przez koordynatorów umowy oraz może być zastosowane maksymalnie na okres 20 dni kalendarzowych. Po zastosowaniu obejścia zostaje zatrzymane naliczanie czasu opóźnienia i jest ono wznawiane po upływie obowiązywania zastosowania obejścia.

WARIANT III (z rozszerzonym SLA – v.2)

Wariant ten to Wariant I rozszerzony o gwarantowane SLA dotyczące realizacji zgłoszeń serwisowych.

Maksymalne czasy realizacji zgłoszeń dla poszczególnych poziomów istotności (opisanych w ogólnodostępnych dokumentach firmy Oracle „Oracle Software Technical Support Policies”) to:

- poziom istotności 1 – krytyczne (severity 1) – do 2 dni kalendarzowe,
- poziom istotności 2 – znaczący (severity 2) – do 10 dni roboczych,
- poziom istotności 3 – częściowy (severity 3) – do 20 dni roboczych,
- poziom istotności 4 – minimalny (severity 4) – do 20 dni roboczych.

W przypadku poziomu istotności 1 – krytyczne (severity 1) oraz poziomu istotności 2 – znaczący (severity 2) Zamawiający dopuszcza dostarczenie przez Wykonawcę obejścia, które umożliwi działanie produktu (np. ze zmniejszoną wydajnością). Zastosowanie obejścia musi być uzgodnione i potwierdzone przez koordynatorów umowy oraz może być zastosowane maksymalnie na okres 20 dni kalendarzowych. Po zastosowaniu obejścia zostaje zatrzymane naliczanie czasu opóźnienia i jest ono wznawiane po upływie obowiązywania zastosowania obejścia.

3. WYMAGANIA DOTYCZĄCE ODPOWIEDZI

1. Odpowiedź na zapytanie o informację należy przesłać drogą elektroniczną do dnia **23.02.2021** roku do godz. **14:00** na adres: rafal.gorcowski@energa.pl.
2. Odpowiedź na zapytanie powinno zawierać, co najmniej wypełniony arkusz wyceny zgodnie z Załącznikiem nr 2.
3. Pytania dotyczące kwestii objętych niniejszym dokumentem można zadawać w terminie do dnia **17.02.2021 roku** do godz. **12:00** kierując je do osoby uprawnionej do kontaktowania się z Wykonawcami zgodnie z pkt 1.
4. Zadawane pytania należy wpisać z wykorzystaniem szablonu określonego w Załączniku nr 1 do Zapytania.
5. Pytania i udzielone przez EITE odpowiedzi zostaną przesłane do wszystkich Wykonawców w miarę możliwości niezwłocznie, bez ujawniania zadającego pytania, z zastrzeżeniem jak poniżej.

4. INFORMACJE DODATKOWE

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

5. Prosimy o przedstawienie najbardziej korzystnej dla ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o. odpowiedzi.

5. ZAŁĄCZNIKI

Integralną częścią niniejszego Zapytania o informację są wymienione poniżej Załączniki

Załącznik nr 1 – Arkusz pytań

Załącznik nr 2 – Arkusz wyceny