

**Zakup wsparcia serwisowego (support) dla systemu Cisco ISE (RADIUS)**

ZAPYTANIE O INFORMACJĘ (RFI)

**Październik 2021 r.**

SPIS TREŚCI

[1. Informacje podstawowe 3](#_Toc83902139)

[1.1. Własność dokumentu 3](#_Toc83902140)

[1.2. Informacje na temat Grupy ENERGA 3](#_Toc83902141)

[2. Opis przedmiotu Zapytania 5](#_Toc83902142)

[2.1. Kontekst zapytania 5](#_Toc83902143)

[3. Wymagania dotyczące odpowiedzi 7](#_Toc83902144)

[4. Informacje dodatkowe 7](#_Toc83902145)

[5. Załączniki 8](#_Toc83902146)

# Informacje podstawowe

## Własność dokumentu

Niniejszy dokument stanowi własność Energa Informatyka i Technologie Sp. z o.o.   
(dalej: EITE), która w zakresie tego zapytania reprezentuje ENERGA-OPERATOR SA (dalej: EOP). Kopiowanie lub rozpowszechnianie tego dokumentu, w całości lub częściowo,   
w jakiejkolwiek 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.

## 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 cieplną 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.

|  |  |
| --- | --- |
| s | MISJA  Rozwijamy się dostarczając najlepsze rozwiązania naszym klientom. |
| as | WIZJA  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. |
| s | WARTOŚCI  Grupa kieruje się wartościami:  1. Odpowiedzialny rozwój  2. Wiarygodność i bezpieczeństwo  3. Odwaga i innowacyjność  4. Trwałe relacje |

# Opis przedmiotu Zapytania

## Kontekst zapytania

W związku z prowadzoną na rzecz ENERGA-OPERATOR S.A. analizą rynku wykonawców, w zakresie wsparcia serwisowego dla systemu CISCO ISE, zapraszamy Państwa do złożenia oferty budżetowej.

Przedmiotem zapytania jest:

a) zapewnienie wsparcia serwisowego na poziomie NBD (ang. Next Business Day) dla systemu Cisco ISE (RADIUS) wraz z jego niezbędnymi komponentami/licencjami określonymi w tabeli poniżej, w tym również m.in.:

* wsparcie przy usuwaniu awarii, nieprawidłowości działania, usterkach, weryfikacji działania, przywróceniu poprawności funkcjonowania oraz rekonfiguracji systemu po awariach, skutkujące przywróceniem pełnej sprawności systemu;
* możliwość dokonywania i przyjmowania zgłoszeń nieprawidłowego działania systemu w trybie ciągłym (24h na dobę, 7 dni w tygodniu). W tym celu Wykonawca przekaże Zamawiającemu wykaz osób upoważnionych do odbioru powyższych zgłoszeń i informacji, wraz z ich danymi kontaktowymi, jak również Zamawiający przekaże Wykonawcy listę osób upoważnionych do przesyłania zgłoszeń;
* usuwanie awarii oraz wszelkich nieprawidłowości działania systemu oraz jego komponentów zarówno zdalnie, jak i w miejscu instalacji systemu;
* wymianę na nowe lub naprawę uszkodzonych elementów systemu. W przypadku wymiany uszkodzonego komponentu systemu, należy przywrócić konfigurację oraz wersję oprogramowania nowego elementu systemu do takiej jaka była na uszkodzonym komponencie systemu. Wszelkie koszty związane z usuwaniem zgłoszonych przez Zamawiającego nieprawidłowości działania lub awarii, w tym m.in. koszty dojazdu i pobytu pracowników Wykonawcy w miejscu wykonywania naprawy, koszty koniecznych dopuszczeń, a także zapewnienia nadzoru w trakcie wykonywania napraw, będzie ponosił Wykonawca;

Wszelkie prace wymagające napraw/czynności zdalnych będą realizowane poprzez udostępniony Wykonawcy punkt dostępu w sieci teleinformatycznej Zamawiającego lub w ramach wspólnych telekonferencji z Zamawiającym. Szczegóły dotyczące formy wymagań udostępnienia przekaże Wykonawcy koordynator Zamawiającego.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa** | **Symbol** | **Okres**  **świadczenia** | **Ilość** |
| 1 | PSS SWSS UPGRADES-Cisco Identity Services Engine VM eDelivery | CON-PSBU-ISEVM | 36 miesięcy | 7 |
| 2 | PRTNR SS 8X5XNBD Large Secure Server for ISE Applications | CON-PSRT-SNS595K9 | 36 miesięcy | 6 |
| 3 | Support i dostęp do aktualizacji software dla load balancer F5-BIG-LTM-I2600 | F5-BIG-LTM-I2600\* | 36 miesięcy | 4 |

\* wskazany jest symbol urządzenia – w wycenie proszę o podanie odpowiedniego oznaczenia

b) zapewnienie dodatkowego wsparcia technicznego w zakresie czynności nieobjętych wsparciem zawartym w pkt. a) w maksymalnej ilości 120 roboczogodzin (rbh), obejmujące m.in.:

* bieżące wsparcie eksploatacyjne dla pracowników Zamawiającego odpowiedzialnych za instalację i eksploatację systemu poprzez konsultacje udzielane zdalnie (telefonicznie lub za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej),
* wsparcie zdalne dla pracowników Zamawiającego w opracowywaniu dodatkowych raportów statystycznych oraz jakości i poprawności pracy systemu,
* konsultacje poprzez udział w spotkaniach, warsztatach, prezentacjach w siedzibie Zamawiającego lub innym miejscu wskazanym przez Zamawiającego na terenie Polski, przy czym dopuszczalny jest udział w formie zdalnej,
* wsparcie w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa systemu,
* wsparcie przy konfiguracji, analizie wydajności oraz diagnostyce przedmiotowego systemu i jego składowych,
* wsparcie przy działaniach rozwojowych systemu,
* instalacja i konfiguracja aktualizacji oraz nowych wersji elementów systemu,
* wsparcie przy aktualizacjach oprogramowania wszystkich elementów składowych systemu RADIUS;
* pozostałe zagadnienia (nie wymienione powyżej) szczegółowo uzgodnione pomiędzy Koordynatorami stron.

Świadczenie wsparcia wyszczególnionego w pkt. b) realizowane będzie na podstawie zleceń składanych Wykonawcy przez koordynatora Zamawiającego. W zleceniu zdefiniowany zostanie: zakres prac, uzgodniona z Wykonawcą czasochłonność, termin realizacji oraz wynagrodzenie na podstawie stawek z oferty. Maksymalna ilość roboczogodzin zleconych przez Zamawiającego w okresie roku nie może przekroczyć 40 godzin. Płatności za wsparcie wykonywane na podstawie zleceń realizowane będą każdorazowo po wykonaniu prac określonych w zleceniu.

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca świadczący powyższe wsparcie techniczne posługiwał się językiem polskim.

Wsparcie opisane w pkt. a) i b) powinno obejmować okres 36 miesięcy, licząc od dn. 14.12.2021 r.

Wykonawca realizujący wsparcie serwisowe/techniczne musi posiadać status partnera producenta CISCO na poziomie minimum „Gold”.

# Wymagania dotyczące odpowiedzi

1. Odpowiedź na zapytanie o informację należy przesłać drogą elektroniczną do dnia **15.10.2021** roku do godz. **14:00** na adres: [Marta.Krasniewska@energa.pl](mailto:Marta.Krasniewska@energa.pl).
2. Odpowiedź na zapytanie powinna zawierać co najmniej:
3. Wypełniony arkusz wyceny stanowiący Załącznik nr 2 do RFI
4. Pytania dotyczące kwestii objętych niniejszym dokumentem można zadawać   
   w terminie do dnia **08.10.2021 roku** do godz.**12:00**, kierując je do osoby uprawnionej do kontaktowania się z Wykonawcami zgodnie z pkt. 1 powyżej.
5. Zadawane pytania należy wpisać z wykorzystaniem szablonu określonego w Załączniku nr 1 do Zapytania.
6. Pytania i udzielone przez EITE odpowiedzi zostaną przesłane do wszystkich Wykonawców w miarę możliwości niezwłocznie, bez ujawniania zadającego pytania, z zastrzeżeniem jak poniżej.

# Informacje dodatkowe

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

# Załączniki

Integralną częścią niniejszego Zapytania o informację są wymienione poniżej Załączniki.

Załącznik nr 1 - Arkusz pytań

Załącznik nr 1 - Arkusz wyceny