

Umowa Serwisowa dla sap

ZAPYTANIE O INFORMACJĘ (RFI)

**Październik 2021 r.**

SPIS TREŚCI

[1. Informacje podstawowe 3](#_Toc84922349)

[1.1. Własność dokumentu 3](#_Toc84922350)

[1.2. Informacje na temat Grupy ENERGA 3](#_Toc84922351)

[2. Opis przedmiotu Zapytania 4](#_Toc84922352)

[2.1 Założenia 4](#_Toc84922353)

[2.1.1. Wykaz systemów SAP 5](#_Toc84922354)

[2.1.2. Infrastruktura/zasoby 6](#_Toc84922355)

[2.1.3. Moduły/obszary 6](#_Toc84922356)

[2.1.4. Parametry SLA 8](#_Toc84922357)

[2.1.5. Serwis oprogramowania 8](#_Toc84922358)

[3. Wymagania dotyczące odpowiedzi 8](#_Toc84922359)

[4. Informacje dodatkowe 10](#_Toc84922360)

[5. Załączniki 10](#_Toc84922361)

# 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. 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. |
| s | 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

W związku z prowadzoną analizą rynku wykonawców, mogących świadczyć usługi serwisowej dla systemów SAP eksploatowanych w Spółkach Grupy Energa, stanowiące alternatywę dla zakresu, który obejmuje SAP Enterprise Support, zapraszamy Państwa do przedstawienia informacji obejmujących warunki cenowe dla realizacji usługi, zgodnie z poniższymi informacjami ogólnymi oraz specyfikacją techniczną.

## 2.1 Założenia

1. Okres świadczenia usługi: 3 lata od podpisania umowy.

2. Wsparcie w zakresie Basis (BC) - czas świadczenia usługi: 24 x 7 x 365.

3. Wsparcie dla rozwiązania incydentów w zakresie działania modułów i funkcji biznesowych - czas świadczenia usługi:

a) w godzinach 07:00 - 15:00 w dni robocze\*

b) 24 x 7 x 365\*

\* - wycena w dwóch opcjach

4. W ramach umowy serwisowej Usługodawca zapewni system do obsługi zgłoszeń, przy czym w pilnych przypadkach wymagana jest możliwość rejestracji zgłoszeń przez linię telefoniczną.

5. Z uwagi na wymagania bezpieczeństwa, każdy konsultant będzie utworzony jako użytkownik w systemie SAP imiennie.

6. W ramach wsparcia nie zakłada się przeprowadzania zmian ABAP, a jedynie analizę kodów i wskazanie przyczyny/błędów.

7. W przypadku wykrycia luki/błędów w oprogramowaniu, których Usługodawca nie może zmieniać, problem zostanie przekazany przez Zamawiającego do SAP lub innego podmiotu trzeciego posiadającego prawa licencyjne. W takim przypadku, dalsze prace Usługodawcy przy rozwiązywaniu incydentu ograniczą się do wsparcia/asysty.

8. Zakłada się przeprowadzenie jeden raz w roku optymalizacji wskazanych trzech programów niestandardowych.

### 2.1.1. Wykaz systemów SAP

Środowisko systemów SAP obejmuje 16 systemów SAP, 5 landscape. W każdym z landscape’ów system:

* Rozwojowy
* Testowy
* Produkcyjny.

W przypadku Solution Manager istniej tylko system produkcyjny.

Wykaz systemów:

* System FL – finansowo-logistyczny ERP 6.0 EhP 8, baza danych SAP HANADB 2.0 SPS 5
* System HR (HCM) – kadrowo – płacowy ERP 6.0 EhP 8, baza danych SAP HANA DB 2.0 SPS 5
* Portal pracowniczy - SAP Enterprise Portal, SAP NetWeawer 7.5, baza danych SAP HANA DB 2.0 SPS 5
* SAP Fiori Frontend – SAP NetWeawer 7.5, baza danych SAP HANA DB 2.0 SPS 5
* SAP PI - SAP EHP1 FOR SAP NW PI 7.1, baza danych MaxDB 7.8
* Solution Manager – SAP Solution Manager 7.2 SP12, baza danych SAP HANA DB 2.0 SPS (istnieje tylko system produkcyjny).

### 2.1.2. Infrastruktura/zasoby

Środowiska serwerów aplikacyjnych SAP i baz danych zainstalowane są na systemach operacyjnych Linux RedHat, SUSE, AIX.

Systemy:

* FL
* HR (HCM)
* Portal Pracowniczy
* SAP Fiori Frontend
* Solution Manager

mają instancje dialogowe (serwery aplikacyjne) zainstalowane na innych hostach niż bazy danych wykorzystywane przez te systemy. Bazy danych posadowione są na serwerach fizycznych (bare metal) z zainstalowanym systemem operacyjnym RedHat. Serwery aplikacyjne działają na maszynach wirtualnych Vmware z systemem operacyjnym SUSE Linux.

Inne rozwiązanie zastosowane jest w przypadku systemów SAP PI. Każdy z systemów środowiska SAP PI, rozwojowy, testowy i produkcyjny, ma swój serwer. Instancje dialogowe systemu zainstalowane są razem z bazą danych na jednym serwerze. Serwery posadowione są maszynie IBM Power jako osobne LPARy z systemem operacyjnym AIX 7.1.

### 2.1.3. Moduły/obszary

System SAP jest eksploatowany w 8 jednostkach gospodarczych, dla których konfiguracja w możliwym zakresie jest zunifikowana. Z uwagi na specyfikę jednostek gospodarczych wdrożone są standardowe niestandardowe rozwiązania dedykowane. Poniżej zostały wymienione moduły:

**SAP FL – finansowo-logistyczny:**

* FI - Rachunkowość Finansowa
* TR - Zarządzanie Środkami Pieniężnymi (w tym automatyzacja płatności dla przelewów realizowanych z SAP dla banków)
* AM - Majątek Trwały
* CO - Controlling
* PM – Eksploatacja i gospodarka remontowa
* IM/PS - Inwestycje i System Projektowy
* IM/CO - Inwestycje w Obszarze Controlling
* MM i MM/SRV - Gospodarka Materiałowa i Zaopatrzenie
* LT - Podatki lokalne – rozwiązanie klienckie\*\*;
* SD - Sprzedaż i Dystrybucja
* RE - Zarządzanie nieruchomościami (umowy leasingowe w ramach MSSF 16)
* ST - Transport – rozwiązanie klienckie\*\*
* WF – WorkFlow – rozwiązanie klienckie wykonany w technologii SAP for ABAP
* JPK - Konsolidacja i obsługa Jednolitego Pliku Kontrolnego – JPK - licencjonowane rozwiązanie firmy trzeciej\*\*.

**SAP HR – kadrowo-płacowy:**

* PA - Kadry
* PY - Płace
* EP - SAP Portal (SAP Enterprise Portal)
* eKP - eKarta Pracy (w SAP EP) wykonany w technologii SAP for Java - rozwiązanie klienckie firmy trzeciej\*\*
* PPK – licencjonowane rozwiązanie firmy trzeciej\*\*
* ECP - Planowanie i Symulacja Kosztów Osobowych - rozwiązanie klienckie firmy trzeciej\*\*
* PD - Szkolenia - rozwiązanie klienckie\*\*.

\*\* - nie podlega umowie serwisowej

**Integracja systemów SAP:**

* za pośrednictwem szyny KSD nonOSD oparte na webservices.
* za pośrednictwem szyny SAP PI
* pomiędzy SAP FL i HR oparta na IDoc
* pomiędzy jednostkami gospodarczymi SAP FL.

### 2.1.4. Parametry SLA

Wymagane parametry jakościowe SLA i maksymalne czasy rozwiązania.

Incydenty o priorytecie krytyczne (awaryjne)

* czas rozwiązania lub obejścia od zgłoszenia - 8h od momentu zgłoszenia
* czas reakcji - 1h
* ilość w roku – 15

Incydenty o priorytecie zwykłym

* czas rozwiązania lub obejścia od zgłoszenia - 18h\*\*\*
* czas reakcji - 2h
* ilość w roku – 15

Incydenty o priorytecie niskim

* czas rozwiązania lub obejścia od zgłoszenia - 26h\*\*\*
* czas reakcji - 4h
* ilość w roku – 15

\*\*\* - realizacja w normatywnie przyjętych godzinach pracy 07:00 – 15:00 w dni robocze.

### 2.1.5. Serwis oprogramowania

W ramach umowy serwisowej Usługodawca będzie świadczył wsparcie w zakresie serwisu oprogramowania w wymiarze 16h miesięcznie, rozlicznych kwartalnie. Świadczenie będzie realizowane 24 x 7 x 365, ale po wcześniejszym uzgodnieniu.

# Wymagania dotyczące odpowiedzi

1. Odpowiedź na zapytanie o informację należy przesłać drogą elektroniczną do dnia **26.10.2021** roku do godz. **12:00** na adres: [Marta.Krasniewska@energa.pl](mailto:Marta.Krasniewska@energa.pl)
2. Odpowiedź na zapytanie powinno zawierać, co najmniej:
3. Oczekujemy wyceny 3 Wariantach:

* Wariant I - łączna wycena za realizację serwisu oprogramowania SAP oraz za dodatkowe 16h wsparcia wykonawcy (opłata ryczałtowa miesięczna)
* Wariant II - oddzielna wycena za realizację serwisu oprogramowania SAP (opłata ryczałtowa miesięczna) oraz oddzielna wycena za dodatkowe 16h wsparcia wykonawcy (opłata ryczałtowa miesięczna)
* Wariant III - oddzielna wycena za realizację serwisu oprogramowania SAP (opłata ryczałtowa miesięczna) oraz oddzielna wycena za dodatkowe 16h wsparcia wykonawcy (rozliczana oddzielnie, na podstawie realnej zaraportowanej czasochłonności, w modelu T&M po stawce godzinowej).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Wariant | Wsparcie dla rozwiązania incydentów w zakresie działania modułów i funkcji biznesowych (*\* - w dwóch opcjach*) | Wartość netto [PLN] |
| I. | 2.1 ppkt. 3.a) |  |
| 2.1 ppkt 3.b) |  |
| II. | 2.1 ppkt 3.a) |  |
| 2.1 ppkt 3.b) |  |
| III. | 2.1 ppkt 3.a) |  |
| 2.1 ppkt 3.b) |  |

1. Ilości konsultantów obsługujących zakres niniejszej umowy (z uwagi na uwarunkowania licencyjne SAP).
2. Ponadto, dopuszczalne jest zaproponowanie uzupełnienia lub rozbudowy warunków świadczonej usługi, jako oddzielna pozycja wyceny.
3. Pytania dotyczące kwestii objętych niniejszym dokumentem można zadawać   
   w terminie do dnia **19.10.2021** roku do godz. **12:00** kierując je do osoby uprawnionej do kontaktowania się z Wykonawcami zgodnie z pkt. 1 powyżej.
4. Zadawane pytania należy wpisać z wykorzystaniem szablonu określonego w **Załączniku nr 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.

# 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.
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