

PYTANIA I ODPOWIEDZI

Nr pytania	Referencja do RFI	Treść Pytania	Odpowiedź EITE
1	2. Opis przedmiotu Zapytania	Czy Zamawiający zamierza zrezygnować z usługi SAP Enterprise Support czy planuje przejść na wsparcie w modelu SAP Standard Support? Usługi opisane w przedmiotowym RFI nie są alternatywą dla modelu wsparcia producentycznego -SAP Enterprise Support, tylko jego uzupełnieniem, w przypadku gdy Zamawiający zdecyduje się na rezygnację z SAP Enterprise Support, straci dostęp do wsparcia ze strony SAP.	Zamawiający zamierza zrezygnować tylko z poziomu wsparcia SAP Enterprise Support w dalszym ciągu korzystając z poziomu wsparcia SAP Standard Support.
2	RFI-UMOWA SERWISOWA DLA SAP	<i>"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"</i> - rozumiemy, że rozważają Państwo rezygnację ze wsparcia producenta oprogramowania (SAP Enterprise/Standard support)?	Zamawiający zamierza zrezygnować tylko z poziomu wsparcia SAP Enterprise Support w dalszym ciągu korzystając z poziomu wsparcia SAP Standard Support.
3	RFI-UMOWA SERWISOWA DLA SAP	Proszę o podanie ilości zgłoszeń w miesiącu, z podziałem na priorytety.	W RFI podano: ilość w roku (dla każdego z 3 priorytetów) – 15 zgłoszeń
4	2. Opis przedmiotu Zapytania	Czy Zamawiający zamierza zrezygnować z usługi SAP Enterprise Support czy planuje przejść na wsparcie w modelu SAP Standard Support? Usługi opisane w przedmiotowym RFI nie są alternatywą dla modelu wsparcia producentycznego -SAP Enterprise Support, tylko jego uzupełnieniem, w przypadku gdy Zamawiający zdecyduje się na rezygnację z SAP Enterprise Support, straci dostęp do wsparcia ze strony SAP.	Zamawiający zamierza zrezygnować tylko z poziomu wsparcia SAP Enterprise Support w dalszym ciągu korzystając z poziomu wsparcia SAP Standard Support.
5	2.1.Założenia podpunkt 2.	Jaki jest szczegółowy zakres usługi w ramach Wsparcia w zakresie BASIS (BC)?	Usuwanie zgłoszonych w incydentach usterek.
6	2.1.Założenia podpunkt 2.	Czy wymagane jest dostarczenie odrębnej usługi monitorowania systemów SAP w trybie 24x7?	Nie, nie zkładamy monitoringu. Zakładamy tylko wsparcie po zgłoszeniu.

7	2.1.Założenia podpunkt 2.	<p>Czy w ramach świadczenia usługi BASIS w trybie 24x7x365 spełnieniem wymagania będzie:</p> <p>-reakcja i rozwiązywanie pilnych incydentów i awarii na środowisku produkcyjnym zgłoszonych przez Zamawiającego (oraz przez monitoring, w przypadku objęcia zakresem usługi również monitoringu) - w trybie 24x7x365</p> <p>-rozwiązywanie pozostałych zgłoszeń i incydentów w godzinach 07:00 -15:00 od poniedziałku do piątku</p>	Wsparciem w trybie 24/7/356 objęte są wszystkie incydenty o priorytecie krytyczne (awaryjne).
8	2.1.Założenia podpunkt 6.	W sepeyfikacji nie zakłada się przeprowadzania zmian ABAP, a czy ewentualne zmiany konfiguracyjne są po stronie Wykonawcy ?	Nie. Będą to realizować konsultanci Zamawiającego.
9	2.1.Założenia podpunkt 6.	Czy Wykonawca otrzyma uprawnienia do debugowania kodu ?	Tak. Na DEV i TEST stały dostęp, a na PRD bez modyfikacji zmiennych w trakcie debugowania i tylko na czas rozwiązywania incydentu.
10	2.1.Założenia podpunkt 8.	Co rozumieją Państwo pod pojęciem „program niestandardowy” ? Czy jest to pojedynczy program, czy zbiór programów umożliwiających obsługę całego procesu ?	Raporty, programy, niestandardowe mechanizmy automatyzujące procesy biznesowe i procesy w tle.
11	2.1.Założenia podpunkt 8.	Czy do programów podlegających optymalizacji posiadają Państwo specyfikację i dokumentację techniczną ?	W przypadku zlecenia optymalizacji, prześlemy posiadną dokumentację.
12	2.1.Założenia podpunkt 8.	Prosimy o informację jak miała by wyglądać optymalizacja kodu bez możliwości wprowadzania zmian ABAP ? Chyba, że do tego zadania możliwa będzie modyfikacja kodu ABAP ?	Będzie wykonywana we współpracy z programistami Zamawiającego
13	2.1.Założenia podpunkt 8.	Czy „optymalizacji wskazanych trzech programów niestandardowych” ma być realizowana w ramach „serwisu oprogramowania SAP” czy jako odrębna usługa tj. „dodatkowe 16h wsparcia wykonawcy” ?	Realizacja niezależna ani od serwisu oprogramowania, ani do dodatkowych 16h wsparcia Wykonawcy. Będzie to realizowane w normatywnie przyjętych godzinach pracy 07:00 – 15:00 w dni robocze
14	2.1.1.4.	Czy dopuszczają Państwo wydłużenie SLA dla priorytetu normalnego (24h) i niskiego (40h) ?	Nie.
15	2.1.1.4.	Czy kiedy zgłoszenie jest po stronie Zamawiającego ten czas jest odliczany od czas rozwiązania ?	Tak.

16	2.1.4.	Biorąc pod uwagę ilość zgłoszeń określonych w RFI co w przypadku wystąpienia większej ilości zgłoszeń i jak będą one rozliczane ?	Zakłada się że na etapie przygotowywania umowy serwisowej zostanie ustalone postępowanie/rozliczenie dla takich sytuacji.
17	2.1.4.	Czy jest możliwe rozdzielanie ilości zgłoszeń na poszczególne moduły tj. SAP FL – finansowo-logistyczny, SAP HR – kadrowo-płacowy, Integracja systemów SAP ?	Nie, nie jest możliwe.
18	2.1.3.	Jakie aplikacje/serwisy są dostępne dla pracowników w ramach portalu EP - SAP Portal (SAP Enterprise Portal) dla obszaru HR ?	<ul style="list-style-type: none"> • Standardowa obsługa ESS i MSS • Elektroniczna wysyłka formularzy PIT do US - licencjonowane rozwiązanie firmy trzeciej • Obsługa pakietów medycznych dla pracowników – Medica - rozwiązanie klienckie <p>Rozwiązania klienckie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eKP - eKarta Pracy (w SAP EP) wykonany w technologii Webdynpro for Java • eSP – opis stanowiska pracy • eCeny pracownicze • Wnioski kadrowe • Formularze kadrowe (ok. 10 różnych wniosków, w tym zmiana danych pracowników w SAP HR) • Lista obecności • Planowanie urlopów • Podróże służbowe • Skierowanie na badania okresowe • PIT 11 – dystrybucja dla pracowników w postaci elektronicznej • ePK – SAP FIORI • eMUA - dystrybucja dla pracowników w postaci elektronicznej

19	2.1.3. Moduły/Obszary	Czy Zamawiający udostępni pełną dokumentacją dla wdrożonych systemów/modułów? Dotyczy to szczególnie rozwiązań klienckich całych modułów jak i modyfikacji standardu i rozszerzeń	Zamawiający udostępni posiadaną dokumentację wdrożeniową (Koncepcje Biznesowe modułów) jednostek gospodarczych oraz większości najważniejszych rozwiązań Klienckich po podpisaniu stosownych i wiążących umów na przedmiotową usługę.
----	-----------------------	--	---