

Opis przedmiotu zamówienia

I. Skrótowy opis przedmiotu zamówienia:

1. Zapewnienie wsparcia producenta dla posiadanych licencji SAP BO oraz subskrypcji SAP SAC dla PGL LP.
2. Zapewnienie wsparcia wykonawcy dla użytkowników systemu SAP BO, SAP SAC.
3. Realizacja usług w ramach zadania nazwanego z zakresu posiadanego oprogramowania SAP BO, SAP SAC.
4. Realizacja usług w ramach zamówienia fakultatywnego dotyczących modyfikacji i konfiguracji posiadanego oprogramowania SAP BO, SAP SAC.

II. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Licencje SAP Business Objects

1. Zapewnienie wsparcia producenta dla posiadanych licencji SAP BO oraz subskrypcji SAP SAC dla PGL LP.

1) W zakresie posiadanych licencji, zgodnie z poniższą tabelą:

SAP Business Objects Enterprise Professional for Query, Reporting and Analysis na 9 procesorów (w tym licencja edukacyjna na jeden procesor)
SAP Business Objects Web Intelligence na 9 procesorów (w tym licencja edukacyjna na jeden procesor)
SAP Business Objects Edge BI Standard dla 15 użytkowników
SAP Business Objects Enterprise (user) dla 5 użytkowników

- 2) Przedłużenie wsparcia producenta dla posiadanych licencji wskazanych w pkt 1) od dnia 1.05.2025 r. do 31.07.2025 r.
- 3) Przedłużenia subskrypcji na SAP SAC liczba licencji 200 szt. Czas subskrypcji na 24 miesiące – (od daty 01.08.2025 r. do 31.07.2027 r.)
2. Zapewnienie wsparcia wykonawcy dla użytkowników systemu SAP BO, SAP SAC.
Wykonawca zapewni wsparcie dla systemu SAP BO i SAP SAC, o którym mowa w punkcie 1.
W ramach świadczonego wsparcia wykonawca będzie realizował usługi polegające na: Rozwiązywanie błędów zgłaszanych w systemie SZBM zgodnie z przyznanym priorytetem.
3. Realizacja usługi w ramach zadania nazwanego z zakresu posiadanego oprogramowania SAP BO / SAP SAC.
Wykonawca w trakcie umowy zrealizuje ZADANIE NAZWANE – ZN-1 pod nazwą:

Przygotowanie programu

Termin realizacji zadania: do 60 dni roboczych¹ od zawarcia umowy
Opis zadania:

¹ Zgodnie z ofertą wykonawcy termin może ulec skróceniu.

Przygotowanie programu umożliwiającego nadawanie profili zabezpieczeń ustalonych dla światów obiektów w LP zarówno dla formatów unv. jak i unx.

Program ma być niezależny i posiadać opcje wyboru, którego, bądź których światów obiektów ma dotyczyć nadanie profili (możliwość nadania profili więcej niż jednemu ŚO). Program ma działać niezależnie od wersji systemu SAP BO.

Wraz ze zgłoszeniem do odbioru wykonawca przekaże kody źródłowe wytworzonego oprogramowania wraz z dokumentacją techniczną i dokumentacją użytkownika, a także autorskimi prawami majątkowymi. Zakres korzystania z praw majątkowych definiuje umowa.

4. Realizacja usługi w ramach zamówienia fakultatywnego dotyczącego modyfikacji i konfiguracji posiadanego oprogramowania SAP BO / SAP SAC.

W okresie obowiązywania umowy:

Zamawiający może zlecić w ramach zamówienia fakultatywnego realizację prac w zakresie konfiguracji oraz modyfikacji oprogramowania w maksymalnym wymiarze **2500 godzin**, szczegółowy sposób korzystania z zamówienia fakultatywnego został określony w projekcie umowy.

III. Opis środowiska IT w którym będzie realizowane zamówienie

Wersja SAP BusinessObjects – wersja 4.3

SAP BusinessObjects BI Platform 4.3 Support Pack 4 Patch 7 Version: 14.3.4.5055

Zamawiający zastrzega sobie możliwość aktualizacji lub zmiany wersji środowiska IT i architektury, na którym pracuje system SAP BO / SAP SAC.

Opis środowiska.

Środowisko SAP BO składa się z 3 węzłów SAP CMS, serwer MS SQL razem z bazą Audytu na osobnej partycji oraz serwer Linux, gdzie znajduje się Web Serwer z Load Balancerem działający na TomCat.

Nazwa Technologii	Rodzaj Systemu
Web Server - TomCat	Linux
Sap CMS Node 1	Windows Server 2016
Sap CMS Node 2	Windows Server 2016
Sap CMS Node 3	Windows Server 2016
Ms SQL	Windows Server 2022 Ms SQL 2019

IV. Wymagania, zasady realizacji usług i wymagany poziom ich świadczenia

1. Wymagania ogólne

Podczas realizacji zadań określonych w Umowie Wykonawca wszystkie prace programistyczne oraz testy wewnętrzne Wykonawca będzie prowadził we własnym środowisku sprzętowo – programowym.

2. Wymagany poziom świadczenia usług wsparcia:

- a) Wszystkie Zgłoszenia są przekazywane Wykonawcy elektronicznie przez pracowników PGL LP, za pomocą SZBM. Każde Zgłoszenie ma nadany numer oraz priorytet, tj. parametr według poniższej definicji, decydujący o wymaganym czasie reakcji i terminie realizacji Zgłoszenia.

- b) Ustala się następujące priorytety zgłoszeń SZBM:

Priorytet 1 (*krytyczny*): Awaria platformy SAP BO / SAP SAC uniemożliwiająca korzystanie z platformy.

Priorytet 2 (*średni*): Problemy i błędy występujące na platformie systemu SAP BO / SAP SAC powodujące nieprawidłowe funkcjonowanie platformy w szczególności w światach obiektów, kokpitach oraz w raportach dystrybuowanych centralnie, w tym uprawnienia użytkowników i synchronizacja BO z SILPweb.

Priorytet 3 (*niski*): Inne błędy platformy SAP BO / SAP SAC wpływające na prace użytkowników nie będące priorytetem 1 bądź priorytetem 2.

Dla Zgłoszeń z priorytetem 1 (*krytyczny*) dopuszczone są bezpośrednie zgłoszenia telefoniczne. Zgłoszenie telefoniczne należy zarejestrować w SZBM.

Zamawiający podaje informacje statystyczne na temat ilości błędów zgłoszonych w roku 2024.

Tabela z liczbą błędów zarejestrowanych w systemie SZBiM w 2024 r.

Kategoria zgłoszenia	Liczba zgłoszeń
Błędy	230
Konsultacje	57
Modyfikacje	61

Usługa Wsparcia świadczona będzie dla priorytetów 1, 2 i 3 przez Wykonawcę w dni robocze w godzinach 8:00 – 16:00².

- c) Zamawiający ma obowiązek zapewnić Wykonawcy zdalny dostęp do środowiska SAP BO / SAP SAC wraz z odpowiednimi uprawnieniami na czas trwania umowy oraz stały dostęp do systemu SZBM.
- d) Wymaga się od Wykonawcy prowadzenia ewidencji zgłoszeń.
- e) Termin realizacji zgłoszenia jest liczony od momentu przekazania zatwierdzonego zgłoszenia do realizacji w SZBM przez Wykonawcę, z zastrzeżeniem telefonicznego zgłoszenia o priorytecie 1. W takim przypadku termin realizacji liczony jest od momentu zgłoszenia telefonicznego.
- f) Terminy realizacji zgłoszeń określa poniższa tabela

Priorytet	Termin realizacji	Termin realizacji po reklamacji**
1 (<i>krytyczny</i>)	26 godzin*	24 godziny*
2 (<i>średni</i>)	24 godziny (tj. trzy dni robocze)	16 godzin (tj. dwa dni robocze)
3 (<i>niski</i>)	72 godziny (tj. dziewięć dni roboczych)	24 godziny (tj. trzy dni robocze)

*Godziny liczone w sposób ciągły.

² Zgodnie z ofertą wykonawcy termin może ulec wydłużeniu.

****** Przez „reklamację” rozumie się nadanie Zgłoszeniu statusu „Ponownie do realizacji”.

Dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu realizacji w przypadku obustronnych ustaleń. Fakt ten wymaga potwierdzenia ze strony Zamawiającego w formie pisemnej.

3. Zasady realizacji usług wsparcia

- a) Zgłoszenia SZBM winny mieć wskazanego wykonawcę, być przypisane do odpowiedniego priorytetu przez zatwierdzającego zgłoszenie.
- b) W przypadku braku dostępności SZBM zgłoszenie może być przesłane pocztą elektroniczną lub przekazane telefonicznie, ale z chwilą uzyskania dostępu do SZBM zgłoszenie musi być w nim zarejestrowane.
- c) Rozpoczęcie prac zostanie potwierdzone zmianą statusu w SZBM na „W trakcie realizacji”.
- d) Wykonawca zmienia status zgłoszenia na „Zrealizowane” z chwilą rozwiązania problemu.
- e) Zgłoszenie uznaje się za zamknięte (zrealizowane należycie) poprzez zmianę statusu Zgłoszenia na „Zakończone” poprzez zatwierdzającego.
- f) W przypadkach potrzeby dokonania dodatkowych prac przez Wykonawcę zgłoszenie zrealizowane może otrzymać nowy status „Ponownie do realizacji” i winno być traktowane tak samo jak „Zatwierdzone”.
- g) Zgłoszenia ze statusem „Zrealizowane”, których status nie został w ciągu 14 dni zmieniony na „Ponownie do realizacji” zostają automatycznie uznane za „zakończone”, czyli zamknięte.
- h) Zgłoszenie może zostać uznane przez Wykonawcę jako niemożliwe do realizacji, jeśli nie posiada wystarczającego dostępu do zasobów Systemu SAP BO / SAP SAC, nie udostępniono mu odpowiednich zasobów lub innych niewymienionych zdarzeń wykluczających rozwiązanie problemu. W takim przypadku Wykonawca powinien podać powód braku możliwości realizacji zgłoszenia. Zgłoszenie może zostać ponownie zatwierdzone do realizacji przez upoważnione osoby.

V. Załączniki do Opisu przedmiotu zamówienia

Integralną część opisu przedmiotu zamówienia stanowią:

1. Załącznik nr 1 – System Zgłoszeń Błędów i Modyfikacji (SZBM)