

Przedmiot Zamówienia

Umowa – Umowa zdefiniowana dla niniejszego Zamówienia. W treści poniżej Zamówienie i Umowa są używane zamiennie.

I. Opis Przedmiotu Zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego limitowanych Usług w okresie 36 miesięcy, tzw. **Okresie Realizacji Umowy** od dnia rejestracji pierwszego Zgłoszenia w Systemie Zgłoszeń Serwisowych, na warunkach wskazanych w Umowie, obejmujących:
 - 1.1 **Usługi Konsultingowe** - po uzgodnieniu treści danego Zlecenia, zgodnie z procedurą zawartą w Umowie, w zakresie:
 - a) usługi modyfikacji i rozwoju;
 - b) usługi konsultacji i doradztwa;
 - c) usługi szkoleniowe;
 - d) usługi wsparcia technicznego, nieobjęte zakresem Usług Serwisowych;

w wymiarze łącznym nie wyższym niż 900 osobodni (przy czym 1 osobodzień = 8 godzin zegarowych przypadających w dni robocze), które mogą być wykorzystane - w ramach puli - w dowolnej liczbie na każdy z opisanych powyżej rodzajów usług, w miarę potrzeb Zamawiającego;

Zamawiający przewiduje wykorzystanie **300 osobodni** usług konsultingowych w każdym 12 miesięcznym okresie Okresu Realizacji Umowy, przy czym niewykorzystanie ich w tej wysokości lub przekroczenie tego limitu w ciągu 12 miesięcy nie wpływa na wysokość całkowitej puli Usług Konsultingowych.
 - 1.2 **Usługi Serwisowe**- na podstawie zgłoszeń dokonanych w Systemie Zgłoszeń Serwisowych, w zakresie:
 - a) usuwanie Usterek, Błędów, Błędów Krytycznych i innych nieprawidłowości w Systemie Zamawiającego, w obrębie wszystkich Modułów Systemu SAP, wdrożonych i eksploatowanych w ENEA;
 - b) usługi wsparcia technicznego, związane z technicznym utrzymaniem systemu SAP;
 - c) usługi dotyczące wykonania aktualizacji i poprawek Systemu SAP;

w wymiarze łącznym nie wyższym niż 600 osobodni (przy czym 1 osobodzień = 8 godzin zegarowych przypadających w dni robocze), które mogą być wykorzystane - w ramach puli - w dowolnej liczbie na każdy z opisanych powyżej rodzajów usług, w miarę potrzeb Zamawiającego.

Zamawiający przewiduje wykorzystanie **200 osobodni** usług serwisowych w każdym 12 miesięcznym okresie Okresu Realizacji Umowy, przy czym niewykorzystanie ich w tej wysokości lub przekroczenie tego limitu w ciągu 12 miesięcy nie wpływa na wysokość całkowitej puli Usług Serwisowych.
 - 1.3 Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania całej zamówionej puli osobodni na Usługi Konsultingowe i Usługi Serwisowe w Okresie Realizacji Umowy.
2. W przypadku, gdy całkowita pula Usług Konsultingowych zostanie wyczerpana w terminie wcześniejszym niż 28 luty 2023r, Zamawiający może nabyć dodatkową pulę 100 osobodni na Usługi Konsultingowe, na podstawie Aneksu do Umowy.
3. Usługi obejmują:

Zakres techniczny:

 - obszar BASIS: BASIS, GRC, BW, PI, ABAP, MDM, Content Server;

Zakres funkcjonalny:

 - obszar HR: SAP HCM (PA, PY, TM (Czas Pracy), Portal Pracownika, ZFŚS, ZPC, PKW, OP);
 - obszar ERP: SRM, BPC, FI, FI-AA, CO, TR, SD, BCM, MM, PM, IMPS, RE-FX (w tym MSSF16);
 - funkcjonujące interfejsy z innymi systemami, min. IFS Applications, SIS, GAVDI eTeczek.
4. W Okresie Realizacji Umowy zakres techniczny lub funkcjonalny może zostać rozszerzony na żądanie Zamawiającego o nowe, wdrożone w GK ENEA moduły standardowego oprogramowania SAP, które nie są wykazane w ust. 3, powyżej. W takim wypadku Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Usługi dla całego zmienionego zakresu od ustalonej pomiędzy Stronami daty i wskazać zgodnie z warunkami Umowy odpowiednio wykwalifikowanych Konsultantów realizujących Usługi dla nowych obszarów.

5. Usług Konsultingowe Wykonawca zobowiązuje się wykonywać na zasadach określonych w **części II – Warunki i zasady świadczenia Usług Konsultingowych** niniejszego dokumentu.
6. W ramach Usług Serwisowych Wykonawca zobowiązuje się podjąć czynności określone w **części III – Warunki i zasady świadczenia Usług Serwisowych** niniejszego dokumentu.
7. Wykonawca będzie monitorował jakość Systemu i świadczonych Usług na zasadach opisanych w **części IV** niniejszego dokumentu.

II. WARUNKI I ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG KONSULTINGOWYCH

1. Wykonanie Usługi Konsultingowej poprzedza zarejestrowanie Zgłoszenia w Systemie Zgłoszeń Serwisowych, w celu przygotowania Zlecenia (Specyfikacja, harmonogram, warunki wykonania). Zgłoszenia te będą obsługiwane przez Wykonawcę wg poniższych parametrów:

Klasa Zgłoszenia	Czas reakcji na Zgłoszenie	Czas rozwiązania Zgłoszenia/ Czas Realizacji
Z - usługi Konsultingowe dla Zleceń (<i>Zlecenie rozwojowe – wycena</i>)	1 dzień	15 dni (pn. – pt. 6.00-18.00)
R – usługi Konsultingowe dla Zleceń (<i>Zlecenie rozwojowe – realizacja</i>)	1 dzień	wg harmonogramu opisanego w Zleceniu

Uwaga:

Do Czasu Realizacji nie jest doliczany czas wykonania czynności po stronie Zamawiającego, w tym min. uzgodnienia biznesowe, oczekiwanie na decyzje lub informacje, backupy, testy prowadzone przez Zamawiającego, itp..

2. Wykonanie Usługi Konsultingowej wymaga Zlecenia, utworzonego zgodnie z procedurą opisaną w niniejszym dokumencie i w Umowie oraz rejestracji Zgłoszenia w Systemie Zgłoszeń Serwisowych opisanego jako *Zlecenie rozwojowe – realizacja*, do którego zostanie załączone podpisane Zlecenie. Wzór Zlecenia jest załączony do Umowy.
3. Dla każdego Zlecenia Strony wyznaczają osoby odpowiedzialne za ich realizację, w tym Wykonawca Konsultanta lub zespół Konsultantów, którzy we współpracy ze wskazanym pracownikiem Zamawiającego lub zespołem pracowników Zamawiającego będą realizować zamówione Usługi.
4. Usługi Konsultingowe mogą dotyczyć każdego z obszarów funkcjonalnych w poszczególnych modułach Systemu SAP, wdrożonych i eksploatowanych w ENEA, wskazanych w części I ust.2. powyżej.
5. W ramach Umowy Wykonawca zobowiązuje się do:
 - 5.1. obsługi Zgłoszeń dotyczących Usług Konsultingowych i realizacji Zleceń zgodnie z zasadami wskazanymi w niniejszym dokumencie i Umowie;
 - 5.2. bezzwłocznego, po zarejestrowaniu Zgłoszenia na wykonanie Usług Konsultingowych, współdziałania z Zamawiającym w celu przygotowania niezbędnych danych do przygotowania Zlecenia, w tym ustalenia szczegółowego opisu przedmiotu Zlecenia (**Specyfikacji**) oraz harmonogramu i warunków wykonania Usługi;
 - 5.3. wykonywania Usług Konsultingowych na podstawie potwierdzonych i przekazanych przez Zamawiającego i przyjętych przez Wykonawcę Zleceń w ustalonym zakresie, w ramach przyjętego harmonogramu;
 - 5.4. dotrzymania terminu realizacji Zlecenia;
 - 5.5. przygotowania i przekazania Zamawiającemu dokumentacji Zlecenia, w tym:
 - a) dla usługi modyfikacji i rozwoju – ostatecznej treści Specyfikacji zmiany/ aktualizacji odpowiedniej Koncepcji Biznesowej Systemu;
 - b) dla usługi konsultacji i doradztwa – szczegółowej informacji o zakresie wykonanej Usługi;
 - c) dla usługi szkoleniowej – instrukcji/prezentacji szkoleniowej;
 - d) dla usługi wsparcia technicznego, nieobjętej zakresem Usług Serwisowych – dokumentacji technicznej w zakresie wykonanej Usługi;
 jeśli zostało to potwierdzone w treści Zlecenia.
 - 5.6. nadzoru i organizacji prac z udziałem pracowników Zamawiającego w celu wykonania Zleceń zgodnie z ich zakresem, w wymaganym terminie.
 - 5.7. dołożenia wszelkich starań aby w czasie realizacji Zleceń czynności te nie kolidowały z normalnym funkcjonowaniem Systemu i nie pogarszały parametrów czasowych i jakościowych jego pracy. W przypadku

Umowa Ramowa na świadczenie usług serwisowych oraz konsultingowych dla systemów SAP GK ENEA w okresie 36 miesięcy

Załącznik nr 2 do Umowy

- przewidywania przez Wykonawcę, iż wykonanie Usługi Konsultingowej może utrudniać w istotnym stopniu korzystanie z funkcjonalności Systemu lub pogarszać parametry jego pracy, Wykonawca zobowiązany jest do uzgodnienia z Zamawiającym terminu przystąpienia do takich czynności. W razie braku porozumienia termin przystąpienia do takich czynności wskazuje Zamawiający.
- 5.8. stałego (w cyklu miesięcznym oraz na żądanie) monitorowania realizacji Zleceń, informowania Zamawiającego o wszelkich trudnościach związanych z ich wykonaniem oraz cyklicznego raportowania o stopniu zaawansowania ich realizacji.
6. W przypadku wykonywania usług modyfikacji i rozwoju oraz usług wsparcia technicznego Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie spójności całego rozwiązania i ciągłości jego działania.
7. W przypadku Usług, o których mowa w ustępie powyżej Wykonawca po przygotowaniu prototypu rozwiązania każdorazowo przeprowadzi gruntowne testy wewnętrzne, a po implementacji zmiany w środowisku testowym, przekaze odpowiednie informacje i jeśli było to wskazane w treści Zlecenia - scenariusze testowe Zamawiającemu i będzie w koniecznym zakresie wspierał testy wykonywane przez pracowników Zamawiającego. W uzasadnionych przypadkach, na żądanie Zamawiającego Wykonawca przekaze mu wyniki testów wewnętrznych.
8. Usługi Konsultingowe mogą być realizowane zdalnie, jednak w przypadku usług szkoleniowych ustalenie sposobu świadczenia (zdalnie/ w siedzibie Spółki GK ENEA wskazanej przez Zamawiającego) jest zależne od decyzji Zamawiającego. Warunki zdalnego i bezpośredniego dostępu do Systemu muszą odbywać się zgodnie z zasadami dostępu obowiązującymi u Zamawiającego.
9. Usługi Konsultingowe świadczone w lokalizacji wskazanej przez Zamawiającego nie mają wpływu na wartość Usługi. Koszty związane z przejazdem i pobytem przedstawiciela Wykonawcy we wskazanej siedzibie Spółki GK ENEA gdzie będzie świadczona Usługa Konsultingowa ponosi Wykonawca.
10. Dla Usług Konsultingowych świadczonych w lokalizacji wskazanej przez Zamawiającego miejsce spotkań i niezbędną infrastrukturę przygotowuje Zamawiający, w miarę swoich możliwości, wg wytycznych Wykonawcy.
11. Ustalona w trakcie przygotowania Zlecenia pracochłonność wykonania Usługi, wpisana do treści Zlecenia po jego podpisaniu przez Strony nie może ulec podwyższeniu.
12. Pracochłonność czynności wykonanych po stronie Wykonawcy związanych z przygotowaniem danych do Zlecenia (*Zlecenie rozwojowe – wycena*), w tym w szczególności: szczegółowe określenie zakresu Zlecenia (np. Specyfikacja Zmiany dla usług modyfikacji i rozwoju), ustalenie harmonogramu i warunków realizacji Zlecenia oraz przygotowanie Oferty nie podlegają rozliczeniu w puli Usług, w ramach niniejszej Umowy.
13. Usługi Konsultingowe o klasie R są rozliczone po ich wykonaniu i przeprowadzeniu procedury odbiorowej, zgodnie z Umową. Wymagane jest udokumentowanie przez Wykonawcę rzeczywistej pracochłonności wykonania Zlecenia, poprzez odpowiednie zapisy na Zgłoszeniu, zarejestrowanym w Systemie Zgłoszeń Serwisowych. Maksymalna rozliczeniowa pracochłonność Wykonawcy dla Usług Konsultingowych jest zapisana w treści Zlecenia.

III. WARUNKI I ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

1. Usługi Serwisowe realizowane w ramach Umowy obejmują:
- 1.1 przyjmowanie i obsługę Zgłoszeń w zakresie usuwania Usterek, Błędów, Błędów Krytycznych i innych nieprawidłowości w Systemie Zamawiającego, w obrębie wszystkich modułów Systemu SAP, wdrożonych i eksploatowanych w ENEA, zgodnie z zasadami wskazanymi w niniejszym dokumencie i Umowie;
 - 1.2 zapewnienie wsparcia technicznego dla Systemu, w zakresie opisanym w ust.20, poniżej ;
 - 1.3 informowanie Zamawiającego na bieżąco o dostępnych aktualizacjach (ang. update) oraz poprawkach (ang. patch) Oprogramowania SAP, ich dostarczanie oraz przeprowadzenie samodzielnie ich instalacji w uzgodnionych z Zamawiającym terminach i zakresie, po potwierdzeniu takiej potrzeby przez Zamawiającego na Zgłoszeniu;
2. Usługi Serwisowe dla Systemu SAP w GK ENEA obejmują 3 środowiska SAP (TST, DEV, PRD) oraz obsługę techniczną interfejsów. Usługami objęte są interfejsy i wszystkie moduły Systemu SAP, wdrożone i eksploatowane w ENEA, wskazane w części I ust.2. niniejszego dokumentu.
3. Wykonanie Usługi Serwisowej rozpoczyna się od rejestracji Zgłoszenia w udostępnionym przez Wykonawcę Systemie Zgłoszeń Serwisowych dokonane przez pracownika Zamawiającego, z zastrzeżeniem zapisów w pkt IV ust. 3, poniżej.
4. Wykonawca zobowiązuje się do rozwiązywania zgłoszonych mu przez Zamawiającego Problemów, w tym:

Umowa Ramowa na świadczenie usług serwisowych oraz konsultingowych dla systemów SAP GK ENEA w okresie 36 miesięcy

Załącznik nr 2 do Umowy

- a) do reagowania na każdy zgłoszony Problem w czasie nie dłuższym niż określony w ust.21, poniżej Czas Reakcji dla zgłaszanych Problemów, określony osobno dla każdej Klasy Zgłoszenia;
 - b) do rozwiązywania każdego zgłoszonego Problemu w czasie nie dłuższym niż określony w ust.21, poniżej Czas Rozwiązania Zgłoszenia/Czas Realizacji, określony osobno dla każdej Klasy Zgłoszenia;
 - c) gdy całkowite wyeliminowanie przyczyny powstania Problemu bądź usunięcie wszystkich skutków wynikłych z zaistnienia Problemu nie jest możliwe w Czasie Realizacji, Wykonawca zobowiązuje się w Czasie Rozwiązania Zgłoszenia zastosować Obejście Problemu do momentu usunięcia przyczyny Problemu i wszystkich jego negatywnych skutków, co nie może trwać dłużej niż czas równy czterokrotności Czasu Realizacji, określony w ust.21 dla odpowiedniej Klasy Zgłoszenia;
 - d) dołożyć najwyższych starań, aby reagować na wszystkie zgłoszone Problemy i je rozwiązywać w możliwie najkrótszym czasie;
5. Wykonawca będzie udzielał Zamawiającemu wsparcia w rozwiązywaniu Problemów, które ten postanowi rozwiązać samodzielnie oraz w instalowaniu nowych wersji oprogramowania (ang. *update*) lub dokonywania poprawek (ang. *Patch*), wg poniższych zasad:
- a) Czas Reakcji oraz Czas Realizacji zgłoszeń konsultacji określony został w ust. 21
 - b) podstawowy kanał Zgłoszeń i obsługi konsultacji stanowić będzie System Zgłoszeń Serwisowych; jako dodatkowe kanały obsługi, w przypadku niedostępności systemu elektronicznego, stosowana może być poczta elektroniczna oraz inne uzgodnione przez Strony środki elektronicznego komunikowania się na odległość uznane przez Strony; w przeciwnym razie kanałem podstawowym jest poczta elektroniczna;
 - c) Wykonawca dołoży wszelkich starań, aby udzielać wszelkich konsultacji i wsparcia w możliwie najkrótszym czasie;
6. Usługi Serwisowe nie dotyczą obsługi błędów standardowego Oprogramowania SAP (SAP Enterprise Support, SAP Standard Support).
7. Wykonawca po rejestracji każdego Zgłoszenia zgodnie z odpowiednim Czasem Reakcji, określonym w ust.21, poniżej przyjmie go do realizacji wyznaczając po swojej stronie osobę odpowiedzialną za jego wykonanie - Konsultanta.
8. Wiedza i doświadczenie Konsultanta muszą odpowiadać zakresowi podejmowanej Usługi i zapewniać, że czas przeznaczony przez niego na rozpoznanie problemu i jego rozwiązanie będzie jak najkrótszy.
9. Niezwłocznie po rozwiązaniu Problemu Wykonawca powiadomi o tym fakcie Zamawiającego aby umożliwić weryfikację prawidłowości jego rozwiązania, przy czym termin rozwiązywania Problemu powinien być odpowiedni, aby ostateczne potwierdzenie jego prawidłowego rozwiązania umożliwiło zamknięcie Zgłoszenia w zakładanym w ust.21 Czasie Realizacji dla danej Klasy Zgłoszenia.
10. Czas pracy, który Konsultant przeznaczy na wykonanie Zgłoszenia będzie przez niego na bieżąco rejestrowany w Systemie Zgłoszeń Serwisowych i będzie podlegał weryfikacji Zamawiającego. Zamawiający ma prawo zakwestionować wskazaną pracochłonność i w uzasadnionych przypadkach wyłączyć ją z rozliczenia Usługi a także zażądać zmiany Konsultanta z jednoczesnym wymaganiem dochowania parametrów wykonania Usługi Serwisowej.
11. Przystępując każdorazowo do realizacji Zgłoszenia Konsultant ma obowiązek ocenić pracochłonność jego wykonania i w przypadku, gdy wg jego oceny będzie on dłuższy niż 4 godziny poinformować Zamawiającego poprzez odpowiedni wpis w treści Zgłoszenia. Kontynuacja prac w czasie przekraczającym wskazany próg 4 godzin wymaga zgody Zamawiającego, poprzez odpowiedni wpis osoby zgłaszającej Problem.
12. Rzeczywisty czas wykonania Zgłoszenia sumarycznie dłuższy niż 4 godziny wymaga każdorazowo uzasadnienia (w treści Zgłoszenia) i zgody Zamawiającego.
13. Dla Zamawiającego udostępniony zostanie numer telefonu do bezpośredniego kontaktu z osobą po stronie Wykonawcy przydzielającą Zgłoszenia Konsultantom, który będzie umożliwiał kontakt w przypadku obsługi Zgłoszeń o priorytecie w Klasie A i B.
14. Wykonawca udostępni listę Konsultantów, ze wskazaniem obszarów kompetencyjnych, które obsługują (Załącznik do Umowy) z bezpośrednim kontaktem do nich, w celu przeprowadzenia z nimi w koniecznych przypadkach konsultacji telefonicznych przez pracowników Zamawiającego.
15. Rejestrowana na bieżąco na każdym Zgłoszeniu pracochłonność Wykonawcy, będzie „widoczna” dla Zamawiającego, aby umożliwić bieżący wgląd w czas wykonania każdego Zgłoszenia i śledzenie wykorzystania zakontraktowanej w niniejszej Umowie puli Usług Serwisowych.

Umowa Ramowa na świadczenie usług serwisowych oraz konsultingowych dla systemów SAP GK ENEA w okresie 36 miesięcy

Załącznik nr 2 do Umowy

16. Wykonawca dołoży wszelkich starań, aby w czasie wykonywania Usług Serwisowych czynności te nie kolidowały z normalnym funkcjonowaniem Systemu i nie pogarszały parametrów czasowych i jakościowych jego pracy. W przypadku przewidywania przez Wykonawcę, iż Usługi Serwisowe mogą utrudniać w istotnym stopniu korzystanie z funkcjonalności Systemu lub pogarszać parametry jego pracy, Wykonawca zobowiązany jest do uzgodnienia z Zamawiającym terminu przystąpienia do takich czynności. W razie braku porozumienia termin przystąpienia do takich czynności wskazuje Zamawiający;
17. Usługi Serwisowe Wykonawca będzie świadczył zdalnie, zaś w miarę potrzeby Wykonawcy u Zamawiającego. Sposób dostępu będzie realizowany zgodnie z warunkami dostępu do Systemów obowiązującymi u Zamawiającego.
18. Usługi Serwisowe świadczone w lokalizacji Zamawiającego nie mają wpływu na wartość Usługi Serwisowej. Koszty związane z przejazdem i pobytem przedstawiciela Wykonawcy w siedzibie Spółki GK ENEA gdzie będzie świadczona Usługa Serwisowa ponosi Wykonawca.
19. Dla Usług Serwisowych świadczonych w lokalizacji Zamawiającego miejsce spotkań i niezbędną infrastrukturę przygotuje Zamawiający, w miarę możliwości, na podstawie wymagań Wykonawcy.
20. W ramach puli Usług Serwisowych Wykonawca będzie realizować we współpracy z Zamawiającym min. usługi wsparcia technicznego w oparciu o specyfikację poszczególnych prac opisanych w tabeli, poniżej.
Tabela zawiera wszystkie zadania wsparcia technicznego związane z technicznym utrzymaniem Systemu SAP i podział odpowiedzialności pomiędzy Zamawiającego i Wykonawcę związany z Administrowaniem Systemu.

	Opis Usługi	Środowisko	Odpowiedzialność	
			Zamawiający	Wykonawca
1	Administracja Systemem Operacyjnym			
1.1	Właściciel konta "superuser" na poziomie systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
1.2	Zarządzanie jądrem systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
1.3	Konfiguracja systemu plików oraz LVM	Wszystkie	X	
1.4	Konfiguracja urządzeń	Wszystkie	X	
1.5	Zarządzanie plikami logów systemu	Wszystkie	X	
2	Administracja Bazą Danych			
2.1	Właściciel konta DBA na poziomie systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
2.2	Właściciel (zmiana/konfiguracja) profili i parametrów bazy danych	Wszystkie	X	
2.3	Start/Stop bazy danych	Wszystkie	X	
2.4	Modyfikacja konfiguracji bazy danych (np.. Układ systemu plików)	Wszystkie	X	
2.5	Identyfikacja zmian w układzie systemu plików potrzebna dla DBMS	Wszystkie	X	
2.6	Implementacja zmian układu systemu plików systemu operacyjnego, wg zidentyfikowanych dla DBMS	Wszystkie	X	
2.7	Planowanie i wykonanie rozszerzenia obszaru bazy danych	Wszystkie	X	
2.8	Właściciel DDIC: schemat i dane bazy danych: projektowanie, utrzymanie, itp..	Wszystkie		X
2.9	Właściciel DDIC: schemat i dane bazy danych: reorganizacja itp..	Wszystkie	X	
3	Ogólne zarządzanie SAP Basis			
3.1	Rekomendowany rozkład systemu (środowisko)	Wszystkie		X
3.2	Rekomendowany rozkład systemu, strategia mandantów, setup CTS	Wszystkie		X
3.3	Definiowanie i dokumentacja rozkładu systemu, strategia mandantów, setup CTS	Wszystkie		X
3.4	Prośba o zmianę rozkładu systemu, strategia mandantów, setup CTS	Wszystkie		X
3.5	Implementacja zmian w rozkładzie systemu, wg. potrzeb	Wszystkie		X
3.6	Implementacja zmian w strategii mandantów, wg. potrzeb	Wszystkie		X

Załącznik nr 2 do Umowy

3.7	Właściciel konta "<SID>adm na poziomie systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
3.8	start/stop systemu SAP	Wszystkie	X	
3.9	Zarządzanie trybami operacyjnymi	Wszystkie	X	
3.10	Zarządzanie plikami logów systemu SAP	Wszystkie	X	
3.11	Wykonanie standardowych prac basisowych	Wszystkie	X	
3.12	Wykonanie standardowych prac specyficznych dla mandanta	Wszystkie	X	
3.13	Zarządzanie CCMS -- Zarządzanie profilami; tryby operacyjne; drukowanie/spool; monitorowanie wydajności; Administrowanie bazą danych/planowanie kalendarza, prace basisowe	Wszystkie	X	
3.14	Zarządzanie CCMS -- monitor alarmów	Wszystkie	X	
3.15	Zarządzanie aplikacjami powiązanych z komponentami (np.. Kalendarz, dumpy użytkowników)	Wszystkie	X	
3.16	Administracja OSS -- Klient/inni użytkownicy	Wszystkie	X	
4	Zarządzanie wersją systemu (SAP Basis, DBMS, OS, std. tools)			
4.1	Identyfikacja patchy SAP Basis i DBMS	Wszystkie	X	X
4.2	Identyfikacja SAP Support Packages	Wszystkie	X	X
4.3	Identyfikacja standardowych narzędzi oraz Patchy i Support Packages dla systemu operacyjnego	Wszystkie	X	X
4.4	Identyfikacja aplikacyjnych patchy i support packages	Wszystkie	X	X
4.5	Ocena ryzyka na poziomie SAP Basis i DBMS	Wszystkie	X	X
4.6	Ocena ryzyka na poziomie standardowych narzędzi systemu operacyjnego	Wszystkie	X	X
4.7	Ocena ryzyka na poziomie warstwy aplikacyjnej	Wszystkie		X
4.8	Instalacja patchy Basis i DBMS	Wszystkie	X	
4.9	Instalacja patchy aplikacyjnych systemu SAP (Support Packages)	Wszystkie	X	
4.10	Instalacja patchy aplikacyjnych systemu SAP (niezawarte w Support Packages)	Wszystkie	X	
4.11	Instalacja -- patchy dla standardowych narzędzi na poziomie systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
4.12	Weryfikacja - Poziom SAP Basis i DBMS	Wszystkie	X	X
4.13	Weryfikacja -- patchy dla standardowych narzędzi na poziomie systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
4.14	Weryfikacja - Poziom Aplikacji systemu SAP	Wszystkie	X	X
4.15	Śledzenie - zapisywanie wykonanej implementacji patchy SAP Basis/DBMS	Wszystkie	X	X
4.16	Śledzenie - zapisywanie wykonanej implementacji patchy standardowych narzędzi systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
4.17	Śledzenie - zapisywanie wykonanej implementacji Support Packages	Wszystkie	X	X
4.18	Śledzenie - zapisywanie wykonanej implementacji patchy aplikacyjnych systemu SAP (niezawarte w Support Packages)	Wszystkie	X	X
5	Zarządzanie bezpieczeństwem			
5.1	Tworzenie/modyfikacja/usuwanie użytkowników systemu SAP	Wszystkie	X	
5.2	Projektowanie/tworzenie/utrzymanie profili autoryzacyjnych użytkowników	Wszystkie	X	

Umowa Ramowa na świadczenie usług serwisowych oraz konsultingowych dla systemów SAP GK ENEA w okresie 36 miesięcy

Załącznik nr 2 do Umowy

5.3	Tworzenie/modyfikacja/usuwanie użytkowników bazy danych	Wszystkie	X	
5.4	Tworzenie/modyfikacja/usuwanie użytkowników systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
5.5	Zarządzanie zmianami danych użytkowników (przeniesienie, zakończenie umowy, etc)	Wszystkie	X	
5.6	Odpowiedzialność za zarządzanie kodami użytkowników, hasłami, autoryzacją na poziomie systemu SAP	Wszystkie	X	
5.7	Odpowiedzialność za utworzenie środków bezpieczeństwa na poziomie SAP Basis (np.. Parametry profilu, wygaśnięcie hasła itp..)	Wszystkie	X	
5.8	Odpowiedzialność za bezpieczeństwo na poziomie DBMS	Wszystkie	X	
5.9	Odpowiedzialność za bezpieczeństwo na poziomie systemu operacyjnego, sprzętu i sieci komputerowej	Wszystkie	X	
5.10	Odpowiedzialność za fizyczne zabezpieczenie serwerów	Wszystkie	X	
5.11	Odpowiedzialność za fizyczne zabezpieczenie komponentów sieciowych	Wszystkie	X	
5.12	Odpowiedzialność za fizyczne zabezpieczenie lokalnych komponentów	Wszystkie	X	
5.13	Identyfikacja, prośba stworzenia/modyfikacji/usunięcia kodów użytkownika zgodnie z zezwoleniem, dla dostępu do OSS	Wszystkie	X	
5.14	Tworzenie, usuwanie, modyfikacja kodów użytkowników OSS	Wszystkie	X	
5.15	Komunikacja użytkowników OSS w okresowych odstępach do klienta	Wszystkie	X	
5.16	Utrzymanie haseł dla użytkowników OSS	Wszystkie	X	
5.17	Właściciel konta OSS super user	Wszystkie	X	
6	Konfiguracja Spool			
6.1	Tworzenie/modyfikacja/usuwanie drukarek - poziom SAP	Wszystkie	X	
6.2	Tworzenie/modyfikacja/usuwanie drukarek - poziom Spoola	Wszystkie	X	
6.3	Tworzenie/modyfikacja/usuwanie drukarek - poziom systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
6.4	Instalacja/deinstalacja drukarek sieciowych (sieć, IP, itp.) dla mandantów produkcyjnych	Wszystkie	X	
6.5	Fizyczna Instalacja/deinstalacja drukarek	Wszystkie	X	
6.6	Rozwiązywanie problemów spoola - poziom SAP	Wszystkie	X	X
6.7	Rozwiązywanie problemów spoola - poziom spoola	Wszystkie	X	X
6.8	Rozwiązywanie problemów spoola - poziom systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
6.9	Rozwiązywanie problemów spoola - poziom drukarek	Wszystkie	X	
6.10	Zarządzanie serwerem SAPPrint (SAPLPD)	Wszystkie	X	X
7	Zarządzanie wydajnością i pojemnością			
7.1	Zbieranie i raportowanie użycia CPU, pamięci	Wszystkie	X	
7.2	Zbieranie i raportowanie dostępności systemu SAP	Wszystkie	X	
7.3	Zbieranie i raportowanie wydajności systemu SAP	Wszystkie	X	
7.4	Zbieranie i raportowanie zajętości dysków	Wszystkie	X	
7.5	Analiza trendu, Rekomendacje - poziom aplikacyjny systemu SAP (wyjątkowo duży wzrost danych, długie wykonywanie zadań)	Wszystkie		X
7.6	Analiza trendu, Rekomendacje - poziom SAP Basis i bazy danych (dodatkowa przestrzeń dyskowa, parametry bazy danych)	Wszystkie	X	X

Załącznik nr 2 do Umowy

7.7	Analiza trendu, Rekomendacje - poziom systemu operacyjnego (wersja, parametry)	Wszystkie	X	X
7.8	Zatwierdzanie rekomendacji - nie poziom systemu SAP, bazy danych lub systemu operacyjnego (np.. Dodatkowy sprzęt)	Wszystkie	X	
7.9	Implementacja (po zatwierdzeniu) rekomendacji - nie poziom systemu SAP, bazy danych lub systemu operacyjnego (np.. Dodatkowy sprzęt)	Wszystkie	X	
7.10	Implementacja rekomendacji - poziom systemu SAP	Wszystkie	X	X
7.11	Implementacja rekomendacji - poziom SAP Basis i bazy danych	Wszystkie	X	X
7.12	Implementacja rekomendacji - poziom systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
7.13	I/O Balancing-DBMS	Wszystkie	X	
7.14	I/O Balancing Network/OS	Wszystkie	X	
7.15	Tuning wydajności poziomu aplikacji systemu SAP	Wszystkie	X	
8	Operacje CTS			
8.1	Tworzenie/wykonywanie poprawek	Wszystkie		X
8.2	Dołączanie poprawek do transportów	Wszystkie	X	
8.3	Zwalnianie zleceń transportowych	Wszystkie	X	
8.4	Zwolnienie zleceń CTS	Wszystkie	X	
8.5	Obsługa zleceń CTS	Wszystkie	X	
8.6	Monitorowanie transportów	Wszystkie	X	X
8.7	Weryfikacja statusu zlecenia transportowego	Wszystkie	X	X
8.8	CTS - pierwszy poziom odzyskiwania (infrastruktura)	Wszystkie	X	
8.9	CTS - odzyskiwanie (poziom aplikacyjny systemu SAP)	Wszystkie	X	
9	Operacje zadań batchowych			
9.1	Definiowanie rozkładu prac w tle	Wszystkie	X	
9.2	Tworzenie prac w tle w systemie SAP	Wszystkie	X	
9.3	Tworzenie/modyfikacja rozkładu prac w tle w systemie SAP (dodawanie/usuwanie/modyfikacja)	Wszystkie	X	
9.4	Zlecenie monitorowania wybranych zadań w tle	Wszystkie	X	
9.5	Prace w tle - pierwszy poziom odzyskiwania (infrastruktura)	Wszystkie	X	X
9.6	Prace w tle - odzyskiwanie (poziom aplikacyjny systemu SAP)	Wszystkie	X	X
9.7	Powiadomienia (email itp.) dla zakończonych zadań	Wszystkie	X	X
10	Zarządzanie interfejsami			
10.1	Utrzymanie narzędzi do obsługi interfejsów	Wszystkie	X	
10.2	Utrzymanie narzędzi do obsługi interfejsów na poziomie technologicznym	Wszystkie	X	
10.3	Utrzymanie narzędzi do obsługi interfejsów dla klientów	Wszystkie	X	
10.4	Utrzymanie innych interfejsów na poziomie technologicznym	Wszystkie	X	
10.5	Używanie i utrzymanie na poziomie biznesu i aplikacji	Wszystkie	X	
10.6	Definiowanie i utrzymanie bezpieczeństwa interfejsów na poziomie biznesowym i aplikacyjnym	Wszystkie	X	
10.7	Definiowanie wymagań bezpieczeństwa interfejsów na poziomie technologicznym	Wszystkie	X	
10.8	Utrzymanie bezpieczeństwa interfejsu RFC i ALE na poziomie technologicznym	Wszystkie	X	
10.9	Utrzymanie bezpieczeństwa interfejsów na poziomie technologicznym	Wszystkie	X	X
11	Zarządzanie mandantami			
11.1	Tworzenie mandantów (tworzenie wpisów w tabeli SAP)	Wszystkie		X

Załącznik nr 2 do Umowy

11.2	Zlecenie sprawdzenia pojemności, planowanie kopii mandanta (export/import)	Wszystkie	X	
11.3	Wykonanie sprawdzenia pojemności i w razie konieczności rozszerzenie jej	Wszystkie	X	
11.4	Kopia mandanta export/import	Wszystkie	X	
12	Obsługa prewencyjna			
12.1	Zarządzanie (monitorowanie, analiza) logami transakcyjnymi DBMS	Wszystkie	X	
12.2	Zarządzanie (planowanie, wykonanie) koniecznością reorganizacji bazy danych	Wszystkie	X	
12.3	Zarządzanie (monitorowanie, analiza) utylizacją przestrzeni tabel/dysków DBMS	Wszystkie	X	
12.4	Zarządzanie (monitorowanie, analiza) integralnością bazy danych	Wszystkie	X	
13	Zarządzanie zdarzeniami (SAP, DBMS, OS, Network)			
13.1	Monitorowanie i analiza zdarzeń wpływających na dostępność systemu SAP	Wszystkie	X	
13.2	Monitorowanie i analiza zdarzeń wpływających na wydajność	Wszystkie	X	
13.3	Monitorowanie i analiza zdarzeń wpływających na zajętość CPU i pamięci	Wszystkie	X	
13.4	Monitorowanie i analiza zdarzeń związanych z bezpieczeństwem na poziomie systemu SAP	Wszystkie	X	
13.5	Monitorowanie i analiza zdarzeń związanych z bezpieczeństwem na poziomie bazy danych	Wszystkie	X	
13.6	Monitorowanie i analiza zdarzeń związanych z bezpieczeństwem na poziomie systemu operacyjnego	Wszystkie	X	
13.7	Definiowanie specjalnych zdarzeń typu CCMS, które wymagają monitorowania. Praca z systemem operacyjnym Solaris w celu zdefiniowania parametrów, progów itp.	Wszystkie	X	
13.8	Notyfikacja specjalnych kontaktów do identyfikacji specjalnych zdarzeń w momencie przekroczenia zakresu	Wszystkie	X	
13.9	Rozwiązywanie problemów przekroczenia zakresu dla specjalnych zdarzeń	Wszystkie	X	
13.10	Monitorowanie systemu plików root	Wszystkie	X	
13.11	Monitorowanie systemu plików wpływających na dostępność DBMS/Basis	Wszystkie	X	
13.12	Monitorowanie pozostałych systemów plików (wpływających na dostępność aplikacji systemu SAP)	Wszystkie	X	
14	Izolacja błędów i rozwiązywanie problemów			
14.1	Reakcja SAP Basis/DB na wezwania ze strony zespołów klienta	Wszystkie	X	
14.2	Reakcja pozostałej infrastruktury na wezwania ze strony zespołów klienta	Wszystkie	X	
14.3	Koordinacja zagadnień aplikacyjnych systemu SAP z dostawcą	Wszystkie	X	
14.4	Koordinacja zagadnień SAP Basis/DB z dostawcą	Wszystkie	X	
14.5	Koordinacja zagadnień pozostałej infrastruktury z dostawcą	Wszystkie	X	
15	Wsparcie użytkowników			
15.1	Pierwszy poziom service desk - rozmowy, logowanie, dystrybucja itp.	Wszystkie	X	
15.2	Pierwszy poziom izolacji problemów i dystrybucja do odpowiedzialnych podmiotów	Wszystkie	X	
15.3	Problemy aplikacyjne systemu SAP	Wszystkie	X	

Załącznik nr 2 do Umowy

15.4	Drugi poziom service desk - wykwalifikowana kadra SAP Basis/DB; rozmowy, logowanie, dystrybucja itp.	Wszystkie	X	
15.5	Problemy z siecią komputerową i systemem operacyjnym	Wszystkie	X	
16	Wsparcie Front-End (SAPGUI)			
16.1	Dostarczenie SAPGUI do instalacji - po stronie klienta	Wszystkie	X	
16.2	Dostarczenie pakietów instalacyjnych SAPGUI - nie po stronie klienta	Wszystkie	X	
16.3	Dostarczenie wsparcia przy instalacji SAPGUI po stronie klienta	Wszystkie	X	
16.4	Dostarczenie wsparcia przy instalacji SAPGUI nie po stronie klienta	Wszystkie	X	
16.5	Wsparcie przy problemach związanych z SAPGUI po stronie klienta	Wszystkie		X
16.6	Wsparcie przy problemach związanych z SAPGUI nie po stronie klienta	Wszystkie	X	
17	Wykonywanie backup`ów i odtworzenia			
17.1	Zarządzanie (wykonywanie, monitorowanie, analiza) wykonania kopii bazy danych	Wszystkie	X	
17.2	Zarządzanie (wykonywanie, monitorowanie, analiza) wykonania kopii systemów plików	Wszystkie	X	
17.3	Zarządzanie (wykonywanie, monitorowanie, analiza) wykonania odzyskania bazy danych	Wszystkie	X	
17.4	Zarządzanie (wykonywanie, monitorowanie, analiza) wykonania odzyskania systemów plików	Wszystkie	X	
17.5	Zarządzanie nośnikami (taśmy, dyski itp.)	Wszystkie	X	
18	Zarządzanie Siecią			
18.1	Zarządzanie LAN w data center - wypadki itp.	Wszystkie	X	
18.2	Zarządzanie LAN w data center - wydajność, pojemność	Wszystkie	X	
18.3	Zarządzanie WAN - wypadki itp.	Wszystkie	X	
18.4	Zarządzanie WAN - wydajność, pojemność	Wszystkie	X	
18.5	WAN - rozwiązywanie problemów, wydajność, pojemność itp.	Wszystkie	X	
18.6	Zarządzanie lokalnymi LAN	Wszystkie	X	
18.7	Tworzenie, zarządzanie komunikacją z OSS	Wszystkie	X	
19	Zarządzanie licencjami			
19.1	Dostarczanie - licencji SAP (tylko instancja)	Wszystkie	X	
19.2	Dostarczanie - licencji SAP (instalacja klienta)	Wszystkie	X	
19.3	Dostarczanie - narzędzi monitorujących	Wszystkie	X	
19.4	Dostarczanie - innego oprogramowania dla klienta	Wszystkie	X	
19.5	Właściciel licencji – SAP	Wszystkie	X	
19.6	Właściciel licencji - narzędzi monitorujących	Wszystkie	X	
19.7	Właściciel licencji - innego oprogramowania	Wszystkie	X	
19.8	Monitorowanie wygaśnięcia licencji – SAP	Wszystkie	X	
19.9	Monitorowanie wygaśnięcia licencji - narzędzi monitorujących	Wszystkie	X	
19.10	Monitorowanie wygaśnięcia licencji - innego oprogramowania	Wszystkie	X	
19.11	Odnowienie licencji – SAP	Wszystkie	X	
19.12	Odnowienie licencji - narzędzi monitorujących	Wszystkie	X	
19.13	Odnowienie licencji - innego oprogramowania	Wszystkie	X	
20	Zarządzanie kontaktami z dostawcami			
20.1	Zamówienie dodatkowego dostawcy wsparcia technicznego	Wszystkie	X	

Załącznik nr 2 do Umowy

20.2	Zamówienie dodatkowego dostawcy wsparcia technicznego SAP	Wszystkie	X	
20.3	Zamówienie dodatkowego dostawcy technicznego dla innego oprogramowania	Wszystkie	X	
20.4	Zarządzanie dostawcą technicznego wsparcia	Wszystkie	X	
20.5	Zarządzanie dostawcą technicznego wsparcia aplikacji SAP	Wszystkie	X	
20.6	Zarządzanie dostawcą technicznego wsparcia SAP Basis/DB	Wszystkie	X	
20.7	Zarządzanie dostawcą technicznego wsparcia dla innego oprogramowania	Wszystkie	X	

21. Warunki dostarczania rozwiązań Zgłoszeń:

Klasa Zgłoszenia	Czas reakcji na Zgłoszenie	Czas rozwiązania Zgłoszenia/ Czas Realizacji
A – priorytet krytyczny	1 godzina	5 godzin (pn. – pt. 6.00-22.00)
B – priorytet wysoki	2 godziny	12 godzin (pn. – pt. 8.00 -18.00)
C – priorytet normalny	3 godziny	5 dni (pn. – pt. 8.00 -18.00)
D – priorytet niski	1 dzień	8 dni (pn. – pt. 8.00 -18.00)
K - Konsultacje	1 dzień	20 dni (pn.- pt. 8.00-18.00)

Uwaga:

Do Czasu Realizacji nie jest doliczany czas wykonania czynności po stronie Zamawiającego, w tym min. Uzgodnienia biznesowe, oczekiwanie na decyzje lub informacje, backupy, testy prowadzone przez Zamawiającego, itp..

22. Czas reakcji na Zgłoszenie oznacza potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia, co zostaje zapisane na każdym Zgłoszeniu zarejestrowanym w Systemie Zgłoszeń Serwisowych. Czas rozwiązania Zgłoszenia oznacza czas naprawy lub zagwarantowania Obejścia Problemu.

23. W drodze pisemnych ustaleń pomiędzy Stronami (osobami koordynującymi realizację Umowy) możliwe jest ustalenie innych terminów usunięcia awarii niż to podano w ust. 21 powyżej

24. Zadeklarowana przez użytkownika, który tworzy Zgłoszenie Klasa Zgłoszenia, może zostać zmieniona przez Wykonawcę wyłącznie w przypadku pisemnego (w treści Zgłoszenia, mail) potwierdzenia zgody zgłaszającego, wraz z uzasadnieniem zmiany. Zmiana klasy Zgłoszenia, dokonana niezgodnie z tymi zasadami może powodować roszczenia Zamawiającego, wynikające z przekroczenia parametrów wykonania Usługi.

25. W poniższej tabeli przedstawiono definicje Klas Zgłoszeń:

Klasa Zgłoszenia	Opis klasy
A – priorytet krytyczny	<p><u>Dla zgłoszeń dotyczących środowiska testowego</u></p> <p>Zdarzenie, któremu towarzyszy wystąpienie co najmniej jednego z następujących objawów:</p> <ul style="list-style-type: none"> Niedostępność systemu lub interfejsu, Brak możliwości realizacji lub krytyczny błąd w realizacji kluczowego dla Zamawiającego procesu biznesowego, Utrata Danych lub naruszenie ich spójności. <p><u>Dla zgłoszeń dotyczących środowiska produkcyjnego</u></p> <p>Zdarzenie, któremu towarzyszy wystąpienie co najmniej jednego z następujących objawów:</p> <ul style="list-style-type: none"> Niedostępność systemu lub interfejsu, Brak możliwości realizacji lub krytyczny błąd w realizacji kluczowego dla Zamawiającego procesu biznesowego, Niedostępność jednej (lub więcej) z kluczowych dla Zamawiającego funkcjonalności systemu, Utrata Danych lub naruszenie ich spójności.
B – priorytet wysoki	<p><u>Dla zgłoszeń dotyczących środowiska testowego</u></p> <p>Zdarzenie, któremu towarzyszy wystąpienie co najmniej jednego z następujących objawów:</p>

Klasa Zgłoszenia	Opis klasy
	<ul style="list-style-type: none"> • Niedostępność bądź istotna wada w działaniu jednej (lub więcej) z kluczowych dla Zamawiającego funkcjonalności systemu, • Brak możliwości realizacji lub krytyczny błąd w realizacji dowolnego niekrytycznego procesu biznesowego, • Błąd/podatność rozwiązania zgłoszona przez niezależne testy penetracyjne z poziomem krytyczny. <p><u>Dla zgłoszeń dotyczących środowiska produkcyjnego</u> Zdarzenie, któremu towarzyszy wystąpienie co najmniej jednego z następujących objawów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ograniczenie realizacji lub uciążliwość (spowolnienie) realizacji co najmniej jednej z funkcji Systemu. • Błąd/podatność rozwiązania zgłoszona przez niezależne testy penetracyjne z poziomem krytyczny.
C – priorytet normalny	<p><u>Dla zgłoszeń dotyczących środowiska testowego</u> Zdarzenie, któremu towarzyszy wystąpienie co najmniej jednego z następujących objawów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Niedostępność bądź wada w działaniu funkcjonalności systemu, • Niekrytyczny błąd w realizacji dowolnego niekrytycznego procesu biznesowego, • Błąd/podatność rozwiązania zgłoszona przez niezależne testy penetracyjne z poziomem wysoki. <p><u>Dla zgłoszeń dotyczących środowiska produkcyjnego</u> Zdarzenie, któremu towarzyszy wystąpienie co najmniej jednego z następujących objawów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oznacza zakłócenie pracy Systemu mogące mieć wpływ na funkcjonalność Systemu, natomiast nieograniczające zdolności operacyjnych Systemu, • Błąd/podatność rozwiązania zgłoszona przez niezależne testy penetracyjne z poziomem wysoki.
D – priorytet niski	<p><u>Dla zgłoszeń dotyczących wszystkich środowisk</u> Zdarzenie, któremu towarzyszy wystąpienie co najmniej jednego z następujących objawów:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wpływ na funkcjonalność, nieograniczający zdolności operacyjnych systemu • Utrudnienie w obrębie obsługi lub wspomaganie procesu biznesowego nieograniczające możliwości jego realizacji • Uciążliwe dla użytkownika spowolnienie działania Systemu, nieograniczające możliwości realizacji jego funkcji zgodnie lub nieoptymalne wydajnościowo przetwarzanie procesu biznesowego w obrębie Systemu lub w komunikacji międzysystemowej
K – Konsultacje	<p><u>Dla zgłoszeń dotyczących wszystkich środowisk</u> Zdarzenie zaistniałe lub ewentualne przyszłe, które na dzień dzisiejszy nie wymaga interwencji w celu rozwiązania Problemu, ale wymaga omówienia jego przyczyn, skutków i ewentualnych działań w przyszłości lub dotyczy udzielenia wyjaśnień w zakresie pracy Systemu, możliwości optymalizacji procesów, funkcjonalności i obsługi nowych potrzeb po Stronie Zamawiającego.</p>

Umowa Ramowa na świadczenie usług serwisowych oraz konsultingowych dla systemów SAP GK ENEA w okresie 36 miesięcy

Załącznik nr 2 do Umowy

26. Usługi Serwisowe będą rozliczane w godzinach (pracochłonność przedstawiona w liczbach, zaokrąglonych do części setnych), wg rzeczywistego czasu ich wykonania, rejestrowanego na poszczególnych Zgłoszeniach dla kolejnych czynności wykonywanych przez Wykonawcę.
27. Usługi Serwisowe są rozliczane w okresach miesięcznych, za pełny miesiąc kalendarzowy. Potwierdzenie realizacji Usług Serwisowych następuje w okresie 5 dni od dnia przedstawienia odpowiedniego Protokołu Odbioru wraz z raportem rozliczeniowym Usług Serwisowych Koordynatorowi Umowy ze strony Zamawiającego, na zasadach określonych w Umowie.
28. W okresie miesięcznym są rozliczone godziny wynikające z czasu obsługi Zgłoszeń zarejestrowanym dla każdego z nich w treści Zgłoszenia, jako czas wykonania Usług w danym miesiącu kalendarzowym – zarówno na Zgłoszeniach zamkniętych w danym miesiącu jak i kontynuowanych na dzień rozliczenia Usług.
29. Wykonawca jest zobowiązany do stałego (w cyklu tygodniowym, miesięcznym oraz na żądanie) monitorowania realizacji Zgłoszeń, informowania Zamawiającego o wszelkich trudnościach związanych z ich wykonaniem oraz cyklicznego raportowania o stopniu zaawansowania ich realizacji.

IV. KOMUNIKACJA I MONITOROWANIE JAKOŚCI SYSTEMU I ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Podstawowym narzędziem do komunikacji pomiędzy Stronami i monitorowania jakości Usług są:
 - System Obsługi Zgłoszeń;
 - spotkania cykliczne przedstawicieli Stron.
2. Wykonawca zobowiązuje się od dnia podpisania Umowy co najmniej 1 raz na 2 tygodnie – wg ustalonego między Stronami harmonogramu przygotować i poprowadzić spotkanie informacyjne z udziałem Zamawiającego, którego celem będzie omówienie statusu realizacji Usług. Spotkania mogą odbywać się telekonferencyjnie lub w siedzibie Zamawiającego.
3. Wykonawca zobowiązuje się od dnia podpisania Umowy udostępnić Zamawiającemu System Obsługi Zgłoszeń oraz udostępnić awaryjny numer telefoniczny, pod który będzie można dokonywać zgłoszeń klasy A oraz klasy B występujących na systemie produkcyjnym. Zgłoszenia telefoniczne będą rejestrowane w Systemie Obsługi Zgłoszeń przez Wykonawcę.
4. System Obsługi Zgłoszeń umożliwi rejestrację dla każdego Zgłoszenia jego podstawowych parametrów, w tym co najmniej następujące dane:
 - numer Zgłoszenia, Moduł, opis, data Zgłoszenia, data zakończenia realizacji Zgłoszenia, bieżący status, klasa Zgłoszenia zadeklarowana przez zgłaszającego (i ewentualne zmiany, z uzasadnieniem zmiany klasy), czasy częściowe i sumaryczny netto realizacji, zgłaszający, wykonawca Usługi (Konsultant).
5. Do Zgłoszenia możliwe będzie dołączanie załączników/plików.
6. Zamknięcie Zgłoszenia umożliwi wystawienie komentarza oceny przez zgłaszającego.
7. Dane zapisane w Systemie Zgłoszeń Serwisowych będą podstawą do rozliczenia świadczonych Usług.
8. Wykonawca zobowiązuje się przez cały Okres Realizacji Umowy monitorować jakość świadczonych przez siebie Usług, parametry Systemu, jego błędy. W tym celu:
 - 8.1. Wykonawca dokonywał będzie automatyczne i periodyczne pomiary podstawowych parametrów Systemu,
 - 8.2. Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania wyników pomiaru jakości świadczonych Usług cyklicznie, oraz w uzasadnionych przypadkach na żądanie Zamawiającego,
 - 8.3. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczania na żądanie Zamawiającego Dokumentacji dotyczącej poziomu świadczenia Usług w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia niezależnych audytów,
 - 8.4. Wykonawca zobowiązuje się dokumentować Zgłoszenia i Zlecenia dotyczące Usług przekazane Wykonawcy, włącznie z parametrami ich realizacji.
9. Wykonawca będzie Zamawiającemu dostarczał cyklicznie raporty w zakresie monitorowania jakości Usług:
 - a) **dla Usług Konsultingowych:**
 - **raport Zleceń** - raport na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego zawierający listę wszystkich Zleceń, zleconych w Okresie Realizacji Umowy, prezentujący co najmniej poniższe parametry:
numer Zlecenia, Moduł/Obszar, opis (skrótowy), data Zlecenia, pracochłonność wg Zlecenia, przyjęta data zakończenia realizacji Zlecenia, bieżący status, wykonawca Usługi (Konsultant), planowana data zakończenia realizacji Zlecenia, uzasadnienie przekroczenia daty realizacji, uwagi/informacje istotne.

b) **dla Usług Serwisowych:**

- **raport przekroczeń** - raport na żądanie i na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego , zawierający listę Zgłoszeń niezrealizowanych w raportowanym okresie w wymaganym terminie zgodnym z SLA w podziale na Moduły, prezentujący co najmniej: numer Zgłoszenia, Moduł, opis (skrótowy), data Zgłoszenia, planowana data zakończenia realizacji Zgłoszenia (wynika z SLA), bieżący status, klasa Zgłoszenia, dotychczasowy czas netto realizacji, powód przekroczenia terminu SLA;

- **raport rozliczeniowy** - raport miesięczny, na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego zawierający listę zgłoszeń realizowanych w miesiącu kalendarzowym prezentujący co najmniej: numer Zgłoszenia, Moduł, opis (skrótowy), data Zgłoszenia, data zakończenia realizacji Zgłoszenia, bieżący status, klasa Zgłoszenia zadeklarowana przez zgłaszającego, klasa docelowa (po ewentualnej zmianie klasy), czas netto realizacji; Raport ten jest podstawą rozliczenia Usług Serwisowych w danym miesiącu i będzie Załącznikiem do Protokołu Odbioru Usług;

- **raport Zgłoszeń otwartych** - raport miesięczny, na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego zawierający listę zgłoszeń otwartych na dzień raportowania prezentujący co najmniej: numer Zgłoszenia, Moduł, opis (skrótowy) , data Zgłoszenia, data zakończenia realizacji Zgłoszenia, bieżący status, klasa Zgłoszenia zadeklarowana przez zgłaszającego, klasa docelowa (po ewentualnej zmianie klasy), czas netto realizacji;

10. Warunki i sposób dostarczania raportów zostaną potwierdzone przez Strony na pierwszym spotkaniu informacyjnym, o którym mowa w części IV, ustęp 2.