



ZAPYTANIE OFERTOWE: 2100156902

ORLEN Spółka Akcyjna z siedzibą w Płocku, ul. Chemików 7, 09-411 Płock, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000028860, której dokumentacja rejestrowa jest przechowywana przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 7740001454, REGON: 610188201, o kapitale zakładowym w wysokości 1.451.177.561,25 zł - zaprasza do złożenia oferty na

Przedmiot: Zakup usługi utrzymania systemu SAP PI/PO.

1.1 Klauzula ochrony informacyjnej

Informacje zawarte w przekazywanych z niniejszym zapytaniem dokumentach stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa ORLEN S.A., w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i podlegają ochronie przez okres 10 lat oraz nie mogą być udostępniane stronom trzecim oraz wykorzystywane do innych celów, niż dla których zostały przekazane, bez zgody ORLEN S.A.

Oferent zobowiązuje się do traktowania wszelkich informacji wynikających z faktu otrzymania niniejszego Zapytania jako stanowiącej tajemnicę. Oferent dołoży wszelkich starań, aby zawarte w niniejszym zapytaniu informacje przekazane przez ORLEN S.A., były chronione za pomocą tych samych środków, co materiały chronione Oferenta. W przypadku udostępnienia informacji podlegających szczególnej ochronie w ORLEN S.A. Oferent zobowiązany jest do zastosowania się do szczególnych wymagań bezpieczeństwa określonych w ORLEN S.A.

Informacje dotyczące faktu zaproszenia Oferenta do odpowiedzi na niniejsze zapytanie, faktu odpowiedzi oraz prowadzenia rozmów handlowych oraz zawartych umów mogą być udzielane przez Oferenta jedynie po uzyskaniu pisemnej zgody ORLEN S.A. na przekazanie takich informacji.

W przypadku, jeżeli Oferent, który otrzymał niniejsze zapytanie o informacje, nie zgadza się z powyższymi klauzulami, powinien zwrócić niniejszy materiał do ORLEN S.A., a wszystkie kopie (elektroniczne i papierowe) zniszczyć.

1.2 Ryzyko Dostawcy

ORLEN nie będzie ponosić ani odpowiadać w żadnym przypadku za wydatki, straty, zobowiązania lub żądania związane z postępowaniem ofertowym ze strony Dostawcy lub jego partnera/ów, podwykonawcy/ów bądź innej strony trzeciej, z którymi Dostawca ma związki bądź będzie związany w trakcie postępowania ofertowego.

Oferenci, ich partnerzy, ich podwykonawcy ponoszą wszystkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem ofert. ORLEN w żadnym przypadku nie będzie odpowiedzialny ani dłużny, ani nie będzie płatnikiem jakichkolwiek poniesionych przez Dostawcy, ich partnerów czy podwykonawców kosztów lub strat w związku z przygotowaniem i złożeniem oferty, niezależnie od wyników niniejszego postępowania ofertowego.

Niniejsze zapytanie stanowi zaproszenie do negocjacji w rozumieniu art. 72 k.c., a tym samym nie mają zastosowania przepisy dotyczące oferty w rozumieniu art. 66 i innych k.c.

Niemniej jednak strony wyłączają automatyczny skutek zawarcia umowy (tj. moment, gdy strony dojdą do porozumienia co do wszystkich jej postanowień, które były przedmiotem negocjacji), zaś do zawarcia umowy dochodzi w chwili podpisania jej przez obie strony.

Potwierdzenia uzgodnionych warunków umowy mogą ze strony ORLEN S.A. dokonać jedynie osoby posiadające stosowne pełnomocnictwo.

ORLEN zastrzega sobie możliwość odrzucenia wydania referencji bez podania przyczyny.

ORLEN zastrzega sobie prawo do wyboru według własnego uznania Dostawcy, z którym zawrze kontrakt na realizację przedmiotowego zakresu, oraz do nie przyjęcia żadnej oferty, unieważnienia postępowania ofertowego w całości lub w części, bez podania przyczyn.

ORLEN zastrzega sobie prawo:

- do zmiany harmonogramu procesu zakupowego bez podania przyczyn,
- do unieważnienia postępowania ofertowego w każdej z jego faz bez podania przyczyn,
- do nie zawarcia umowy po zakończeniu postępowania ofertowego bez podania przyczyn,
- do odrzucenia bez rozpatrywania ofert złożonych po terminie określonym w niniejszym zapytaniu,
- do odpowiedzi tylko na wybrane oferty
- do dowolnego wyboru podmiotu/podmiotów, z którymi będą prowadzone negocjacje w odniesieniu do części lub całości zakresu złożonych Ofert oraz do zawarcia umowy z więcej niż jednym Dostawcą wyłonionym w drodze negocjacji, przy czym zakres umowy może obejmować całość lub część zakresu złożonej odpowiedzi na zapytanie ofertowe – wymaga to stosownych ustaleń z Dostawcą.,
- do przerwania negocjacji umowy z wybranym Dostawcą bez podawania przyczyny i rozpoczęcia rozmowy z innym Dostawcą,
- do odwołania (zamknięcia) procesu wyboru Dostawcy i odstąpienia od negocjacji bez podania przyczyn,
- W uzasadnionych przypadkach potencjalny dostawca zobowiązany jest do podpisania umowy o ochronie danych osobowych i tajemnicy spółki zgodnie ze wzorem obowiązującym w ORLEN S.A.

ORLEN S.A. może, według własnego uznania, w każdym czasie przed udzieleniem zamówienia, wykluczyć Dostawcę z procesu zakupowego i/lub odrzucić jego ofertę, w przypadku, gdy Dostawca lub zaproponowani przez niego dostawcy lub podwykonawcy oferują produkt lub usługę pochodzącą z państwa trzeciego, przez które należy rozumieć państwo:

- inne niż państwo członkowskie Unii Europejskiej, lub
- inne niż państwo będące stroną Porozumienia Światowej Organizacji Handlu (WTO) w sprawie zamówień rządowych, lub

- inne niż państwo będące stroną umowy międzynarodowej z UE, która gwarantuje wzajemny i równy dostęp do rynku zamówień publicznych.

ORLEN S.A. niezwłocznie powiadomi Dostawcę o jego wykluczeniu i/lub odrzuceniu jego oferty, a Dostawcy nie będą przysługiwać jakiegokolwiek roszczenia wobec ORLEN S.A. z tego tytułu.

ORLEN S.A. nie przewiduje w procesie postępowania ofertowego i po jego zakończeniu, procedury odwoławczej.

Oferta powinna być złożona zgodnie z zasadami reprezentacji Dostawcy lub przez pełnomocnika. Do oferty powinno być załączone odpowiednie Pełnomocnictwo.

1.3 Dostawca wiodący, podwykonawcy i ewentualne konsorcja

ORLEN jest zainteresowany zakupem przedmiotu postępowania od wiodącego Dostawcy. Ofertę może złożyć również konsorcjum firm, jednakże jedna z nich musi być określona jako Dostawca wiodący, odpowiedzialny za całość oferty i koordynację całego przedsięwzięcia. Członkowie konsorcjum odpowiadają solidarnie.

ORLEN dopuszcza uczestnictwo tej samej firmy w więcej niż jednym konsorcjum składającym odpowiedź na niniejsze zapytanie.

ORLEN dopuszcza również skorzystanie przez Dostawcę z usług podwykonawców w ramach realizacji umowy. W takim przypadku, w trakcie trwania projektu Dostawca odpowiadać będzie za działania i zaniechania swoich podwykonawców w takim samym zakresie jak za własne działania i zaniechania.

Struktura podwykonawców może być maksymalnie dwupoziomowa – jeden Dostawca wiodący oraz podwykonawcy. Nie dopuszcza się zaangażowania podwykonawców przez podwykonawców (z wyjątkiem osób fizycznych zatrudnionych na podstawie tzw. umów cywilnoprawnych). Dostawca zobowiązany jest przedstawić opis struktury konsorcjum/modelu podwykonawstwa wraz z opisaniem obszarów odpowiedzialności poszczególnych firm uczestniczących w Konsorcjum / podwykonawców. Zaproponowana i przyjęta przez ORLEN struktura Konsorcjum i lista podwykonawców będzie wiążąca na cały okres trwania projektu. Każdorazowa ewentualna zmiana wnioskowana przez Dostawcę będzie wymagała uzyskania akceptacji ORLEN. Jednocześnie ORLEN zastrzega sobie prawo zażądania od Dostawcy zmiany podwykonawców w trakcie trwania projektu, jeśli warunki dostarczania produktów i świadczenia usług zapisane w umowie z Dostawcą nie będą dotrzymywane.

Wymagane jest formalne wyrażenie zgody przez Biuro Zakupów ORLEN na każdego zaproponowanego w ofercie podwykonawcę lub członka Konsorcjum. Zgoda taka musi być udzielona na etapie przygotowania oferty, przed jej złożeniem.

1.4 Zgoda na warunki zapytania ofertowego

Biorąc udział w postępowaniu ofertowym Dostawca przyjmuje wszystkie zastrzeżenia i klauzule opisane w niniejszym zapytaniu. W przypadku, jeżeli podmiot, który otrzymał niniejsze zapytanie nie zgadza się z powyższymi zastrzeżeniami i klauzulami, rezygnuje z udziału w postępowaniu ofertowym, niniejszy materiał powinien zostać natychmiast i w całości zwrócony do ORLEN i wszystkie jego kopie (elektroniczne jak i papierowe) wykonane przez podmiot Dostawcy powinny zostać trwale zniszczone. Dopuszcza się złożenie Ofert z ograniczoną liczbą rozbieżności w stosunku do zastrzeżeń i klauzul zapytania ofertowego – w takim przypadku muszą być one wyraźnie wskazane w treści Oferty w spójnej tabeli rozbieżności warunków oferty od zastrzeżeń i klauzul zapytania ofertowego.

2 Wskazówki dla Dostawców

2.1 Składanie ofert

Odpowiedzi na niniejsze zapytanie powinny zostać przesłane przez potencjalnych Partnerów w formie oraz terminie określonych w systemie Connect w odpowiednio wyznaczonych miejscach. Do oferty składanej w systemie Connect należy dołączyć trzy pliki (w przypadku większej ilości załączników należy zastosować kompresję WinZip:

- Jeden plik z ofertą formalną – w miejscu **Oferta formalna – załącznik**,
- Jeden plik z ofertą merytoryczną w miejscu oznaczonym **Oferta merytoryczna – załącznik**,
- Jeden plik z ofertą handlową w miejscu oznaczonym **Oferta handlowa – załącznik**.

Wszystkie załączniki muszą być umieszczone zgodnie z powyżej opisaną instrukcją.

Wymagana forma odpowiedzi to dokument w formacie DOC lub PDF (w przypadku większej ilości plików skompresowany w formie ZIP).

2.2 Dodatkowe pytania dostawców

W trakcie przygotowania odpowiedzi, Dostawca ma prawo zgłaszać dodatkowe pytania dotyczące niniejszego zapytania. Pytania muszą być kierowane za pośrednictwem systemu Connect poprzez zakładkę „Pytania/Odpowiedzi”. Prosimy o formułowanie pytań w sposób uniemożliwiający identyfikację dostawcy, który zadał pytanie.

Na podstawie zadanych pytań zespół po stronie ORLEN przygotuje jednolitą informację zwrotną – taką samą dla wszystkich Dostawców. Jednocześnie ORLEN zastrzega sobie prawo odmowy udzielenia odpowiedzi na zgłoszone pytania bez podania przyczyn.

2.3 Zastrzeżenia ORLEN

ORLEN zastrzega sobie prawo:

- do odrzucenia bez rozpatrywania ofert złożonych po terminie określonym w niniejszym zapytaniu,
- do odpowiedzi tylko na wybrane oferty,
- W uzasadnionych przypadkach potencjalny dostawca zobowiązany jest do podpisania umowy o ochronie danych osobowych i tajemnicy spółki zgodnie ze wzorem obowiązującym w ORLEN.

Oferta powinna być złożona zgodnie z zasadami reprezentacji Dostawcy lub przez pełnomocnika.

Do Oferty powinno być załączone odpowiednie Pełnomocnictwo.

2.4 Ocena odpowiedzi

Ocenę odpowiedzi dokonuje powołany w tym celu zespół oceniający. W oparciu o przesłane informacje zespół oceniający dokona oceny odpowiedzi na podstawie ustalonych wcześniej kryteriów i ich wagi. Za najlepsze rozwiązanie zostanie uznany produkt w największym stopniu spełniający kryteria ORLEN pod względem merytoryczno-handlowym.

Wymagania krytyczne:

- Potwierdzenie posiadania certyfikatu ISO 9001:2015. W przypadku konsorcjum minimum jeden z konsorcjantów musi spełniać te warunki,
- Potwierdzenie posiadania certyfikatu ISO 14001:2015. W przypadku konsorcjum minimum jeden z konsorcjantów musi spełniać te warunki,
- Potwierdzenie posiadania certyfikatu EN ISO/IEC 27001:2017. W przypadku konsorcjum minimum jeden z konsorcjantów musi spełniać te warunki,
- Potwierdzenie posiadania min. 1 referencji z ostatnich 3 lat, w zakresie realizacji usług konsultacyjnych w zakresie doradztwa w obszarze SAP
- Potwierdzenie posiadania min. 1 referencji z ostatnich 3 lat, w zakresie wsparcia producenckiego SAP,
- Potwierdzenie posiadania min. 1 referencji z ostatnich 3 lat, w zakresie doradztwa SAP Enterprise Architecture dla środowiska szyny integracyjnej SAP,
- Potwierdzenie posiadania Zespołu dedykowanego do realizacji przedmiotu zamówienia, składającego się co najmniej z osób realizujących wyszczególnione poniżej role:
 - Jeden konsultant IT / Architekt z certyfikatami:
 - ✓ Prince2 7 Practitioner lub równoważny,
 - ✓ TOGAF® Enterprise Architecture Practitioner lub równoważny,
 - ✓ Certified Information Security Manager® (CISM),
 - ✓ SAP Certified Specialist - Project Manager - SAP Activate for Agile Implementation Management,
 - Dwóch konsultantów zadaniowych SAP z certyfikatami:
 - ✓ SAP Certified Specialist - Implementation Consultant - SAP S/4HANA Cloud Private Edition Date lub równoważny,
 - ✓ SAP Certified Specialist - SAP S/4HANA Conversion and SAP System Upgrade lub równoważny,
 - ✓ SAP Certified Professional - SAP Enterprise Architect lub równoważny.

Kryteria merytoryczne:

- Ocena referencji Oferenta w zakresie przedmiotu zapytania.
- Ocena personelu wykonawcy na etapie realizacji przedmiotu postępowania.

Ocena pozostanie informacją poufną ORLEN i nie będzie udostępniana Dostawcom. Spółka niezwłocznie powiadomi Dostawców o wyniku postępowania albo o zamknięciu postępowania bez dokonania wyboru.

2.5 Język oferty

Językiem oferty będzie język polski.

2.6 Ceny

Wszystkie ceny podane w Ofercie będą cenami netto (bez należnego podatku VAT) w walucie PLN.

2.7 Warunki płatności

Zakłada się, że prace obejmujące realizację przedmiotu Zapytania Ofertowego będą rozliczane w formule Fixed Price. Podstawą do wystawienia faktury VAT będzie Protokół Odbioru Usługi. Płatność nastąpi każdorazowo w ciągu 60 dni od daty dostarczenia faktury wraz z odpowiednim Protokołem Odbioru. Faktury bez prawidłowego Protokołu Odbioru nie będą stanowić podstawy do realizacji płatności.

1. Płatność wynikająca z umowy będzie realizowana w mechanizmie podzielonej płatności, o którym mowa w ustawie z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (j.t. Dz. U. z 2018 r, poz. 2174 ze zm.), wyłącznie na wskazany przez Dostawcę/Kontrahenta rachunek bankowy figurujący w wykazie podatników VAT prowadzonym przez właściwy organ administracji (tzw. Białej liście). Dotyczy to zarówno rachunków bankowych prowadzonych w złotych polskich, jak i walutach obcych.
2. W przypadku niemożności dokonania płatności w sposób wskazany w pkt 1 powyżej z uwagi na:
 - i. brak na Białej liście wskazanego przez Dostawcę/Kontrahenta numeru rachunku bankowego lub
 - ii. brak wskazania przez Dostawcę/Kontrahenta jako właściwego do zapłaty części ceny brutto odpowiadającej podatkowi VAT numeru rachunku bankowego w złotych polskich figurującego na Białej liście (dotyczy przypadków wskazania przez Dostawcę/Kontrahenta do zapłaty ceny netto rachunku bankowego w walucie obcej), ORLEN S.A. będzie uprawniony do wstrzymania

płatności na rzecz Dostawcy/Kontrahenta odpowiednio: wynagrodzenia (w przypadku wskazanym w ppkt (i)) lub części wynagrodzenia odpowiadającej podatkowi VAT (w przypadku wskazanym w ppkt (ii)).

3. W sytuacji wskazanej w pkt 2 powyżej płatność nastąpi nie później niż w terminie 7 dni roboczych od (odpowiednio): dnia następnego po przekazaniu ORLEN S.A. przez Dostawcę/Kontrahenta informacji o pojawieniu się jego numeru rachunku bankowego na Białej liście (w przypadku wskazanym w pkt 2 ppkt (i) powyżej) lub dnia następnego po wskazaniu ORLEN S.A. przez Dostawcę/Kontrahenta numeru rachunku bankowego w złotych polskich figurującego na Białej liście (w przypadku, o którym mowa w pkt 2 ppkt (ii) powyżej).
4. Strony zgodnie przyjmują, że wystąpienie okoliczności, o których mowa w pkt 2 powyżej, zwalnia ORLEN S.A. z obowiązku zapłaty odsetek za zwłokę za okres pomiędzy ustalonym w umowie terminem płatności a dniem zrealizowania przez ORLEN S.A. na rzecz Dostawcy/Kontrahenta płatności, o których mowa w pkt 3 powyżej.

2.8 Forma realizacji

Realizacja przedmiotu Zapytania dokonana będzie na bazie podpisanej Umowy, której draft stanowi **Załącznik nr 1** do niniejszego Zapytania.

ORLEN dopuszcza możliwość zgłoszenia przez Oferenta jedynie uwag doprecyzowujących do przedstawionego draftu umowy, jednakże nie mogą one dotyczyć poziomów odpowiedzialności stron, poziomu kar umownych, czy też wymagań dotyczących ochrony informacji oraz bezpieczeństwa teleinformatycznego. W przypadku zgłoszenia przez Oferenta niewielkiej ilości uwag, ORLEN podejmie próbę negocjacji z Oferentem zapisów, w zakresie których zostały zgłoszone uwagi. W przypadku, gdy w okresie dwóch miesięcy nie uda się uzgodnić z Oferentem treści całej umowy ramowej ORLEN odstąpi od dalszych negocjacji i zwróci się z intencją podpisania umowy do kolejnego Oferenta. Wszelkie propozycje zmian wykraczające poza propozycje doszczegółowień wpływają negatywnie na ocenę oferty i mogą stanowić podstawę do jej odrzucenia.

2.9 Referencje

Oferent zobowiązany jest przedstawić:

- min. jedną referencję z okresu ostatnich trzech lat w zakresie realizacji usług konsultacyjnych w zakresie doradztwa w obszarze SAP,
- min. jedną referencję z ostatnich 3 lat w zakresie wsparcia produkcyjnego SAP,
- min. jedną referencję z okresu ostatnich 3 lat w zakresie doradztwa SAP Enterprise Architecture dla środowiska szyny integracyjnej SAP.

W ramach przywołanych referencji należy przedstawić m.in.:

- a) podstawowe informacje o Kliencie Oferenta, na rzecz którego została zrealizowana usługa (nazwa firmy, kraj, branża, rodzaj i skala działalności),
- b) informacje kontaktowe do osoby mogącej potwierdzić referencję,
- c) ogólny opis produktowej działalności klienta,
- d) czas trwania oraz planowaną/rzeczywistą datę zakończenia umowy,
- e) szczegółowy zakres prac (zrealizowanych i w trakcie realizacji w ramach wskazanych modułów) stanowiących przedmiot referencji,
- f) model współpracy z Klientem Oferenta oraz model świadczenia usługi,
- g) opis zespołu świadczącego usługi: jego skład, kompetencje,
- h) zakres odpowiedzialności Oferenta w umowie.

Na tym etapie procesu nie wymagana jest referencja podpisana przez Klienta, a jedynie oświadczenie Oferenta, jednakże ORLEN S.A. może w dowolnym momencie poprosić o dodatkowe dokumenty (w tym bezpośredni kontakt do Klienta) potwierdzające wiarygodność oświadczenia.

2.10 Wymagana zawartość oferty

Oczekujemy wyczerpujących i konkretnych odpowiedzi na wszystkie podane w zapytaniu zagadnienia. Odpowiedzi tych należy udzielić w formie zwięzłych opisów, a tam, gdzie to jest wymagane w formie tabelarycznej bądź załączników. Jeżeli którekolwiek z wymagań wyszczególnionych w zapytaniu nie jest spełnione w części lub w całości, prosimy o wyraźne zaznaczenie tego faktu.

W celu ułatwienia analizy ofert wymagana jest jej określona organizacja według punktów podanych poniżej:

I Część formalna:

- Dołączone wypełnione Oświadczenie o Beneficjencie Rzeczywistym - **Załącznik nr 2**,
- Akceptacja **Załącznika nr 2** – Klauzula antykorupcyjna i **Załącznika nr 3** – Klauzula sankcyjna.
- Akceptacja Kodeksu Dostawców ORLEN S.A.
- Akceptacja Polityki ochrony praw człowieka GK ORLEN.
- Akceptacja standardów antykorupcyjnych i Polityki zarządzania konfliktem interesów GK ORLEN.

- Dołączone oświadczenie Oferenta, że Oferent, jak i jego podmioty zależne, dominujące oraz członkowie jego organów są zgodne z przepisami sankcyjnymi wprowadzonymi przez Organizację Narodów Zjednoczonych, Unię Europejską, państwa członkowskie Unii Europejskiej i Europejskiego Obszaru Gospodarczego, Stany Zjednoczone Ameryki Północnej, Zjednoczone Królestwo Wielkiej Brytanii i Irlandii Północnej („Przepisy sankcyjne”) oraz nie są objęte jakimikolwiek sankcjami nałożonymi na podstawie Przepisów sankcyjnych. Oświadczenie powinno być złożone przez osobę uprawnioną do składania oświadczeń w tym zakresie,
- Aktualny Odpis Krajowego Rejestru Sądowego (KRS) / Rejestru Handlowego w przypadku spółek prawa handlowego lub zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej w przypadku osób fizycznych.

II Część merytoryczna

- Nazwa firmy, podanie nazwiska osób reprezentujących firmę, adres, telefon, e-mail,
- Informacje o zespole przygotowującym ofertę - podanie osoby, z którą należy kontaktować się w sprawie złożonej Oferty,
- Streszczenie / wprowadzenie do oferty – w tym krótka charakterystyka propozycji zawartej w ofercie oraz jej podstawowe parametry (data złożenia, termin ważności, inne klauzule handlowe stosowane przez Dostawcę),
- Profil Oferenta,
- Termin ważności oferty (minimum 4 miesiące od daty złożenia oferty),
- Proponowane podejście do realizacji usługi będącej przedmiotem zapytania,
- Potwierdzenie akceptacji lub wskazanie zakresu wyłączeń / zmian do przedstawionego draftu umowy stanowiącej **Załącznik nr 1** do niniejszego Zapytania ofertowego z zastrzeżeniem pkt. 2.8 RFP – wszelkie ograniczenia odpowiedzialności dostawcy w Umowie wpływają negatywnie na Ocenę jego Oferty,
- Opis zespołu projektowego zgodnie z wymaganiami przedstawionymi w niniejszym Zapytaniu, zgodnie z **Załącznikiem nr 5** – Personel Wykonawcy,
- Wypełniony **Załącznik nr 6** – Arkusz odpowiedzi,
- Wymagania w stosunku do ORLEN konieczne do realizacji projektu,
- Potwierdzenie spełnienia oczekiwanych przez Zamawiającego wszystkich wymagań sformułowanych w niniejszym Zapytaniu oraz załącznikach,
- Potwierdzenie czasów SLA zgodnie z poniższą tabelą:

Priorytet Zgłoszenia	Czas Reakcji	Czas Naprawy
Krytyczny	maksymalnie 1h	maksymalnie 4h
Poważny	maksymalnie 4h	2 Dni Robocze
Niski	maksymalnie 4h	10 Dni Roboczych

- Potwierdzenie zapewnienia obsługi Zgłoszeń – od poniedziałku do piątku w godzinach 7.00 – 17.00.

Przedłożenie wyżej wymienionych danych i dokumentów jest warunkiem rozpatrywania Oferty.

III CZĘŚĆ: Część handlowa

- Akceptacja 60-dniowego terminu płatności,
- Uzupełniony Arkusz wyceny - **Załącznik nr 7** do niniejszego Zapytania oraz wypełniony formularz handlowy w systemie Connect – podanie ceny łącznej.

Przedłożenie wyżej wymienionych danych i dokumentów jest warunkiem rozpatrywania Oferty.

3 Zakres zapytania ofertowego

Przedmiotem niniejszego postępowania jest zakup usługi utrzymania systemów SAP PI/PO na okres 2 lat z możliwością przedłużania na kolejne okresy roczne.

3.1 Szczegółowy zakres zapytania

Zamawiający oczekuje od dostawcy utrzymania oraz rozwoju systemu opisanego poniżej:

- DEV – SAP Process Orchestration, z bazą danych HANA
- PRD – SAP Process Orchestration z bazą danych HANA

Zainstalowanych na oddzielnych serwerach (virtualnych) pracujących z systemem operacyjnym SLES. Systemy są zabezpieczane przy pomocy oprogramowania Commvault (baza danych, aplikacja, system). Środowisko PO integruje na chwilę obecną około 40 procesów integracyjnych (liczba może ulec rozszerzeniu) wewnętrznych oraz zewnętrznych. W środowisku działa około 80 interfejsów, które wykorzystują następujące technologie komunikacji: SOAP, REST, HTTP, Abap proxy, File (NFS) , File (FTP) , File (SFTP), RFC, JDBC.

Wymagany zakres prac administracyjnych środowiska PO z podziałem na działania:

Codzienne zadania:

1. Kompleksowy monitoring wraz z weryfikacją poprawności komunikatów integracji (Message monitor).
2. Sprawdzanie wraz z weryfikacją błędów kolejek po stronie szyny SAP Process Integration.
3. Udrażnianie integracji w przypadku błędów czy nie dostępności systemów.
4. Sprawdzenie logów NWA – weryfikacja czy są w logach błędy komunikacyjne (Developer traces).
5. Uzyskanie informacji o systemie przesyłania wiadomości w Advanced Adapter Engine, w tym danych o statusie wiadomości, blokadach bazy danych, kolejkach, backlogach, obsłudze zdarzeń. (Adapter Engine Status).
6. Sprawdzenie statusów adapterów komunikacji (Communication channel monitor).
7. Sprawdzenie funkcjonowania Java (Java Runtime monitor).
8. Monitoring zadań w tle na szynie SAP Process Integration.
9. Monitorowanie obiektów pamięci podręcznej SAP Process Integration - runtime AEX.
10. Monitorowanie alertów po stronie SAP Process Integration.
11. Sprawdzenie kolejek wejściowych i wyjściowych po stronie systemów SAP ECC.
12. Sprawdzenie w systemie SAP ECC monitora wiadomości XML (SXMB_MONI).
13. Monitoring po stronie systemów SAP ECC: SAP Proxy, IDOC, RFC.
14. Sprawdzenie po stronie systemów SAP ECC Transactional RFC (Remote Function Call) tRFC.

Tygodniowe:

1. Przekazanie informacji o znalezionych problemach wraz z analizą i propozycją rozwiązania problemu.
2. Zarządzanie SLD.
3. Sprawdzenie statusu SLD oraz Cache serwerów.
4. ICM Monitoring czy usługa działa poprawnie.

Miesięczne:

1. Sprawdzenie i analiza parametrów wydajnościowych (Performance monitor, system performance).
2. Monitorowanie wydajności przetwarzania komunikatów poprzez kontrolę ilości przetwarzanych danych w różnych okresach oraz czasu przetwarzania komunikatów w poszczególnych modułach adaptera.
3. Sprawdzenie wielkości bazy, sprawdzenie poziomów logowania, zmiana, jeżeli konieczne.
4. Sprawdzenie statusów Jobów po stronie PO (delete Job, recover) i SAP.
5. Sprawdzenie ważności certyfikatów, keystore, jeżeli konieczne przekazanie informacji o wygasaniu.
6. Sprawdzenie i analiza raportów EWA w obrębie integracji.

Półrocznie:

1. Sprawdzenie i analiza raportów EWA pod kątem rekomendacji związanych z aktualizacją systemu.
2. Zaplanowanie wspólnie z klientem wdrożenia rekomendacji. Ustalenie harmonogramu. Wdrożenie zmian odbywa się na początku na systemie

Developerskim(rozwojowym)/Testowym. Po 1-2 tygodniach stabilizacji rekomendacje wprowadzane są na systemie produkcyjnym SAP.

3. Analiza trendu wydajności środowiska produkcyjnego z okresu ostatnich 6 miesięcy. Analiza ma na celu zaplanowanie wymaganych zmian konfiguracji na poziomie infrastruktury oraz zapewnienie odpowiedniej wydajności środowiska w przyszłości. Wyniki analizy przedstawiamy w postaci raportu z rekomendacjami dla klienta. Analiza obejmuje również rekomendacje w zakresie systemu operacyjnego, bazy oraz komponentów oprogramowania SAP pod kątem krytycznych aktualizacji zakończenia okresu wsparcia. Ma to na celu zapewnienie ciągłego wsparcia środowiska SAP zgodnie z wymaganiami dostawcy oprogramowania.
4. Analiza rekomendacji dotyczących bezpieczeństwa środowiska SAP PO ze strony dostawcy oprogramowania firmy SAP wraz z zestawieniem krytycznych poprawek, SAP Note.

4. Dodatkowe informacje:

OSOBY KONTAKTOWE

Osobą odpowiedzialną za proces ze strony Biura Zakupów jest:

Wojciech Jochymek

Starszy Specjalista

Zespół Zakupów Aplikacji IT,

ORLEN S.A.

Tel. +48 609 161 663

e-mail: Wojciech.Jochymek@orlen.pl

5. Załączniki:

Załącznik nr 1 – Draft Umowy,

Załącznik nr 2 – Oświadczenie o Beneficjencie rzeczywistym,

Załącznik nr 3 – Klauzula antykorupcyjna,

Załącznik nr 4 – Klauzula sankcyjna,

Załącznik nr 5 – Personel Wykonawcy,

Załącznik nr 6 – Arkusz odpowiedzi,

Załącznik nr 7 – Arkusz wyceny.