Ogólny Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zapytania jest świadczenie Usług wsparcia w trybie 24/7 dla użytkowników systemów teleinformatycznych w GK ORLEN – tzw. obsługa Telecentrum IT w GK ORLEN S.A.

Szczegółowe informacje dot. zakresu usług zostały określone w Załączniku nr 1 a – 1d do Zapytania, Załączniki te zostaną przekazane Oferentom, którzy spełniają warunki udziału w postępowaniu i zostaną zaproszeni do kolejnych etapów – merytorycznego i handlowego.
Załącznik nr 1 a – Szczegółowy zakres usług 0 i I linii wsparcia
Załącznik nr 1 b – Szczegółowy zakres usług 2 linii wsparcia
Załącznik nr 1 c - Zasady współpracy Telecentrum ORLEN S.A. z zewnętrznym serwisem teleinformatycznym
Załącznik nr 1d – Parametry usług outsourcingu
Główne założenia dot. realizacji usług:

1. Planowany czas rozpoczęcia świadczenia usług: 01.05.2027 rok.
2. Rozpoczęcie świadczenia usług będzie poprzedzone działaniami Zgodnie z harmonogramem złożonym z ofertą przez wybranego w ramach postępowania wykonawcę, realizowany będzie etap wdrożenia usługi w spółkach Grupy Kapitałowej Orlen.

Dotychczas usługi wykonywane są w Grupie Orlen przez wyłonionego w ramach poprzedniego Zapytania ofertowego Wykonawcę. Należy założyć, że przekazywanie wszystkich informacji i dostępów będzie obywało się przez Zamawiającego przy zaangażowaniu aktualnego dostawcy.

3. W ramach usług Telecentrum realizowana są następujące typy usług:

1) Usługi 0 i I linii wsparcia
2) Usługi II linii wsparcia

Wymaganiem wobec Wykonawcy jest świadczenie tych usług poprzez oddelegowany Zespół pracowników, którego kompetencje są zgodne z wymaganiami określonymi w Załączniku nr 2 do ZO - Opis profili wymaganych kompetencji.

W zakresie usług 0 i 1 linii wsparcia wykonawca od dnia 01.05.2027 roku będzie świadczył usługi wsparcia użytkowników przy zaangażowaniu wymaganego składu 30 pracowników, oraz 2 pracowników do obsługi 2 linii wsparcia. Stacjonarnie w biurze w Płocku powinno pracować 15 pracowników 0 i 1 linii wsparcia oraz musi być dostępny zawsze 1 pracownik 2 linii wsparcia. Zamawiający w ramach stałego, wymaganego składu zespołu pracowników do realizacji usług oczekuje zapewnienia pracownika pełniącego funkcję Koordynatora zespołu.

Wykonawca zobowiązany jest do stałego zapewnienia obecności stacjonarnej
w siedzibie Zamawiającego w Płocku lub na wniosek Koordynatora Zamawiającego – w innych wskazanych lokalizacjach,

a) minimum 50% z liczby składu osobowego Pracowników w Dniach Roboczych w godzinach od 06:00 do 22:00,
b) minimum dwóch pracowników na dyżurze w godzinach od 22:00 – 06:00, oraz w soboty i ustawowo dni wolne od pracy.

4. W ramach usług obsługi Telecentrum tj. 0 i1 linii wsparcia użytkowników i 2 linii wsparcia, realizowane są:

1) Usługi wsparcia dla stacji roboczych/komputerów przenośnych
2) Usługi wsparcia dla aplikacji biurowych
3) Usługi wsparcia i zarządzania siecią lokalną LAN
4) Usługi wsparcia i zarządzania bezpieczeństwem

5) Zaawansowane usługi dla wsparcia stacji roboczych/serwerów
6) Usługi zarządzania infrastrukturą nieinformatyczną

5. Opis przedmiotu zawiera ogóle Wymagania wobec Wykonawców związane ze świadczeniem usług w Grupie Kapitałowej Orlen, natomiast kompletne i szczegółowe wymagania zostały określone we wzorze umowy oraz w Zapytaniu ofertowym:

1) Świadczenie usług zgodnie z wymaganiami określonymi w Umowie, w tym zgodnie z wymogami bezpieczeństwa,
2) Świadczenie usług zgodnie z wymaganym SLA.
3) W ramach Umowy założono możliwość premiowania konsultantów, za szybsze tempo rozwiązywania zgłoszeń. W razie niedotrzymania SLA świadczonych usług określone są zasady obniżenia wynagrodzenia ryczałtowego.
4) Szkolenia personelu, w celu zapewniania właściwego świadczenia usług, zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
5) Monitorowania właściwej realizacji usług oraz raportowania zgodnie z wymaganiami Umowy,
6) Przetrwanie danych osobowych powierzonych do przetwarzania w związku z realizacją umowy na świadczenia usług,
7) Posiadania polityki bezpieczeństwa informacji odpowiadającej zakresowi świadczonych usług,
8) Stosowanie się zasad utrzymania w tajemnicy informacji poufnych przekazywanych w związku z realizacją umowy.

6. Stosować się do wymagania bezpieczeństwa i higieny pracy,
7. W ramach umowy mogą być również realizowane usługi dodatkowe takie, jak:
   interwencyjne prace teleinformatycznych wykraczających poza zdalną obsługę użytkownika, ale związanych w realizacja usług w ramach Telecentrum.
   Rozliczane w modelu time&material lub fixed price na podstawie osobnych zamówień.
8. Wymaganiem Zamawiającego jest realizacja umowy na świadczenie usług zgodnie z wymaganiami Zamawiającego odnoszącymi się do zakresu, przedmiotu i formy świadczonych usług, jak i standardów korporacyjnych, przy ryzyku określonym karami umownymi.
9. Miesięczne wynagrodzenie ryczałtowe za wykonanie usług może ulegać zmianie, w zależności od zrealizowanego SLA (na podstawie przedstawionych raportów), zgodnie z załącznikiem do wzoru umowy Zamiana wartości wynagrodzenia ryczałtowego.
10. Umowa będzie obowiązywała od dnia zawarcia i określała czas realizacji usług od 01.05.2027 do 30.04.2032 roku, z możliwością przedłużenia czasu trwania umowy o okres 12 miesięcy dwukrotnie, poprzez złożenia przez Zamawiającego oświadczenia, co najmniej 6 miesięcy przed zakończeniem trwania umowy.
11. W związku z tym, że zakładany jest rozwój usług w grupie kapitałowej Orlen tj. potencjalne objęcie nowych spółek usługami świadczonymi przez Orlen SA dla nowych spółek, założono, że zwiększenie liczby konsultantów, którzy mają świadczyć usługi w ramach umowy będzie odbywał się poprzez zamówienie składane przez Zamawiającego, zgodnie z zapisami Umowy.