



ZAPYTANIE OFERTOWE

Na usługę wsparcia zespołu SAP BASIS dla środowiska SAP

Swadzim 22.02.2024

1 Wstęp

Grupa Muszkieterów jest największą siecią sklepów w Polsce, działającą w formule franczyzowej, zrzeszającą niezależnych przedsiębiorców w dwóch kategoriach: supermarketów spożywczych pod szyldem Intermarkhe oraz sklepów "dom i ogród" pod szyldem Bricomarche.

Na terenie Polski Grupa Muszkieterów posiada łącznie 382 sklepy, w tym 186 Intermarkhe oraz 196 Bricomarche, trzy centra logistyczne zlokalizowane w Swadzimiu, Mysłowicach oraz Sosnowcu, sześć składów budowlanych oraz 68 stacji paliw działających przy wybranych sklepach.

Centrala Grupy Muszkieterów mieści się w Swadzimiu, k. Poznania, gdzie zlokalizowane są siedziby tzw. spółek centralnych, odpowiedzialnych za koordynację i wsparcie działalności spółek prawa handlowego prowadzących sklepy Intermarkhe oraz Bricomarche.

<https://muszkieterowie.pl/o-nas/struktura-firmy-w-polsce/>

2 Informacje dotyczące przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem niniejszego zapytania ofertowego jest wybór dostawcy, który zapewni wsparcie w obszarze BASIS SAP S4/HANA zgodnie z poniższymi wytycznymi.
2. Zamawiający:
„ITM POLSKA” sp. z o.o., Swadzim, ul. Św. Mikołaja 5, 62-080 Tarnowo Podgórne
3. „ITM Polska” sp. z o.o. z siedzibą w Swadzimiu, zwana dalej „Zamawiającym”, jest spółką odpowiedzialną za zarządzanie procesem rozwoju sieci supermarketów Intermarkhe i supermarketów Bricomarche. W niniejszym zapytaniu reprezentuje interesy spółki OSTREWKA sp. z o.o., będącą spółką technologiczną zapewniającą usługi IT dla Grupy Muszkieterów.
4. Niniejszy dokument jest przeznaczony dla firm, które zostały zaproszone do udziału w postępowaniu ofertowym i pozostaje własnością Zamawiającego. Kopiowanie oraz rozpowszechnianie tego dokumentu, wraz z zawartymi w nim informacjami, w całości lub w części, w dowolnej formie, wymaga uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego. Zamawiający posiada prawo do żądania zwrotu wszystkich kopii niniejszego dokumentu w każdym momencie.

3 Zastrzeżenia

1. Postępowanie prowadzone jest z zachowaniem zasady uczciwej konkurencji, efektywności, jawności i przejrzystości.
2. Do niniejszego zapytania nie mają zastosowania przepisy Ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo Zamówień Publicznych.
3. Odpowiedź oferenta na zapytanie ofertowe nie zobowiązuje Zamawiającego do akceptacji tej odpowiedzi w całości lub jej części, ponadto treść art. 68(2) Kodeksu cywilnego nie ma zastosowania, dopóki nie zostanie podpisana umowa handlowa albo złożone wyraźne oświadczenie woli.
4. Do przyjęcia oferty nie mają zastosowania ogólne przepisy prawa dotyczące milczącego przyjęcia oferty, co oznacza konieczność potwierdzenia Zamawiającego w formie co najmniej dokumentowej.
5. Niniejsze zapytanie ofertowe nie jest podstawą do dochodzenia jakichkolwiek roszczeń w stosunku do Zamawiającego lub innych spółek należących do Grupy Muszkieterów w Polsce, wynikających z podjęcia decyzji lub działań w procesie składania ofert. W szczególności niniejsze zapytanie ofertowe nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 i n. KC.
6. Akceptacja odpowiedzi Oferenta na zapytanie ofertowe nie powoduje żadnego zobowiązania Spółki „ITM Polska” w stosunku do potencjalnego Oferenta, dopóki nie zostanie podpisana umowa handlowa albo złożone wyraźne oświadczenie woli Spółki „ITM Polska” zawarciu umowy w trybie ofertowym;
7. „ITM Polska” zastrzega sobie prawo do wycofania zapytania w dowolnym czasie.

8. „ITM Polska” zastrzega sobie prawo do wyboru więcej niż jednego Dostawcy usług objętych niniejszym zapytaniem;
9. Ostatecznie oferta musi być podpisana przez osobę / osoby upoważnione do reprezentowania firmy, a w przypadku podpisania jej przez ustanowionego pełnomocnika, należy dostarczyć pełnomocnictwo podpisane przez osobę/osoby uprawnione do reprezentacji, w języku polskim. **Podpisaną ofertę w pliku pdf należy załączyć do postępowania na Platformie Zakupowej Open Nexus.**
10. Propozycja finansowa musi być zgodna z przedstawionymi tabelami cenowymi, przy czym przyjmuje się, że oferenci mogą przedstawić dodatkowe informacje, które uznają za niezbędne do zrozumienia ich ofert.
11. Przedstawiona oferta musi zawierać wszystkie elementy pod względem formy i treści wyszczególnione w zapytaniu ofertowym, nadawać się do przyjęcia bez konieczności składania kontroferty w przeciwnym przypadku Zamawiający zastrzega sobie prawo do niezorganizowania spotkania w celu przedstawienia oferty
12. Zamawiający zastrzega możliwość prowadzenia rozmów z wybranymi oferentami.
13. Wydatki poniesione przez Oferenta w związku z przygotowaniem oferty i odpowiedzią na zapytanie ofertowe (tzw. koszty przedstawienia oferty) obciążają wyłącznie Oferenta.

4 Wymagania dotyczące oferenta

1. Oferent powinien wykazywać wiedzę oraz posiadanie doświadczenia w zakresie realizacji przedmiotu zamówienia, a także posiadać odpowiedni potencjał techniczny i wykonawczy.
2. Oferent powinien zapewnić i zamieścić w ofercie skład zespołu ekspertów z udokumentowanym doświadczeniem w tego typu usłudze.
3. Wymaga się dostępności konsultantów w trakcie trwania usługi.
4. Zleceniodawca zastrzega sobie możliwość wnioskowania o zmianę Konsultanta(ów) lub rozwiązania umowy w każdej chwili, jeżeli Konsultant nie będzie respektował ustaleń lub nie będzie spełniał oczekiwań formalnych, tj. brak dostępności, kompetencji itp.
5. Oferent zobowiązuje się do dostarczania usług określonych w zapytaniu ofertowym oraz zapewnienia opieki wsparcia zespołu również w przypadku wystąpienia awarii systemu produkcyjnego.

5 Warunki udziału w postępowaniu

1. Ostatecznym i decydującym dokumentem jest wersja sporządzona w języku polskim, zgodnie z obowiązującym prawem polskim, natomiast komunikacja z ekspertem może być zarówno w języku polskim jak i angielskim.
2. Oferent jest zobowiązany do złożenia oświadczenia potwierdzającego posiadanie odpowiednich możliwości finansowych i ekonomicznych, wiedzy, doświadczenia, uprawnień oraz zasobów (technicznych i osobowych) niezbędnych do pomyślnego wykonania przedmiotu zamówienia.
3. Oferent jest zobowiązany do podania ilości osób dedykowanych do wykonania usługi, ilości i jakości posiadanych certyfikatów przez ekspertów SAP Basis oraz poziomu rotacji pracowników.
4. Oferent jest zobowiązany do podpisania i przestania Zamawiającemu umowy o zachowaniu poufności (wzór jest załączony do zapytania).
5. Wymagane załączniki do oferty: Kwestionariusz Dostawcy, dostarczony wraz z NDA, aktualne dokumenty rejestracyjne firmy: bieżący odpis dokumentacji KRS/CEIDG, NIP, REGON (albo ich odpowiedniki dla firm zagranicznych).

6 OPIS ZAPOTRZEBOWANIA

Poszukujemy firmy, która zapewni wsparcie ekspertów z obszaru SAP Basis w zakresie zarządzania podstawą techniczną systemu SAP.

Zamawiający posiada aktywny kontrakt SAP Enterprise Supprt, dodatkowo zapewnia:

- dostęp administracyjny do systemów SAP na poziomie systemu operacyjnego, bazy danych i serwerów aplikacyjnych SAP
- współudział administratora systemu backupowego, na potrzeby testów odtwarzania
- przedstawienie architektury i specyfikacji działania środowiska w organizacji Zamawiającego
- możliwość warsztatów w celu omówienia specyfikacji środowiska SAP.

W zakresie oferty powinna znaleźć się usługa wsparcia w przypadku wystąpienia awarii w działaniu systemu produkcyjnego SAP oraz pula godzin konsultacji dla omówienia i pomocy przy rozwiązaniu problemów, które są ważne, ale nie pilne.

7 SPECYFIKACJA ZAPOTRZEBOWANIA

Wsparcie obejmować będzie zakres:

1. Systemy SAP:

- Systemy S/4HANA (produkcyjny, pre-produkcyjny, testowy, rozwojowy),
- Systemy SAP CAR (produkcyjny, pre-produkcyjny, testowy, rozwojowy),
- Systemy SAP ADS (produkcyjny, pre-produkcyjny, testowy, rozwojowy),
- Systemy SAP Content Server (produkcyjny, pre-produkcyjny, testowy, rozwojowy),
- SAP Webdispatcher (produkcyjny, pre-produkcyjny, testowy, rozwojowy)

2. Bazy danych systemów SAP:

- SAP HANA
- MaxDB

3. Dostępność administratora:

- zdalnie lub w szczególnych sytuacjach - lokalnie
- zgodnie z wariantami poniżej

4. Dostępność administratora w trybie gotowości:

Oferta na wsparcie zespołu SAP Basis w przypadku wystąpienia awarii systemu produkcyjnego, które będzie wiązało się z podjęciem działań zmierzających do usunięcia awarii, powinna zawierać poniższe warianty:

- a)** - wsparcie 24/7
- b)** - wsparcie 24/5 (w dni robocze pn-pt)
- c)** - wsparcie 12/7 (w dni robocze, a także soboty, niedziele i święta w godzinach od 8:00 do 20:00)
- d)** - wsparcie 12/5 (w dni robocze od pn do pt w godzinach od 8:00 do 20:00)
- e)** - wsparcie 10/5 (w dni robocze od pn do pt w godzinach od 8:00 do 18:00)

przy czym czas reakcji na zgłoszenie awarii powinien być nie dłuższy niż 2 godziny.

5. Konsultacje z ekspertem SAP Basis w wymiarze co najmniej 16 godzin miesięcznie w celu omówienia i pomocy w rozwiązaniu bieżących problemów, a także w przypadku awarii systemu produkcyjnego.

W zakresie rozwiązywania problemów bieżących są to m.in.:

- wliczony współudział w testach odtworzenia systemów (SAP HANA- raz w roku, SAP MaDB – raz w roku)

- współudział w testach Disaster Recovery (przełączenie serwerów środowiska produkcyjnego SAP na zapasową serwerownię) – raz w roku

- konsultacje dotyczące patchowania i upgrade systemu SAP
- spotkania comiesięczne z koordynatorem technicznym.

Dodatkowo:

Zamawiający płaci za gotowość Oferenta do wsparcia Zamawiającego w przypadku wystąpienia awarii systemu produkcyjnego SAP oraz za pulę godzin wskazaną przez Oferenta, która będzie do wykorzystania- opłata stała comiesięczna

Pula godzin obejmuje wsparcie w przypadku wystąpienia awarii oraz konsultacje z ekspertem SAP Basis.

W przypadku wykorzystania puli godzin Zamawiający zapłaci Oferentowi stawkę zgodną ze wskazanym przez Oferenta cennikiem.

W ramach puli godzin do wykorzystania liczony jest realny czas świadczenia usługi wsparcia wprost proporcjonalnie do rzeczywiście wykorzystanego czasu.

SLA do zaproponowania przez Oferenta zgodnie z wariantami od a) do e) z uwzględnieniem czasu reakcji w dzień i w nocy/święta/weekendy.

Wszelkie prace administracyjne i konserwacyjne wymagające zatrzymania Systemu Produkcyjnego SAP będą realizowane przez Wykonawcę w ramach ustalonych wspólnie z Zamawiającym Okien Serwisowych.

Architektura systemu SAP zostanie przedstawiona bardziej szczegółowo po podpisaniu przez Oferenta umowy NDA.

8 Organizacja i zasady wypełniania dokumentów

8.1 Formalizowanie odpowiedzi

1. Oferta powinna być zatytułowana „**Usługa wsparcia zespołu SAP Basis dla środowiska SAP**”
2. W swoich odpowiedziach oferenci proszeni są o podanie następujących informacji:
 - a) Prezentacja firmy
 - b) W załączniku nr 1 – należy wypełnić kwestionariusz dostawcy
 - c) W Załączniku nr 2- należy podsumować wszystkie elementy finansowe oferty
 - d) W załączniku nr 3 - należy przestać ewentualne pytania przed złożeniem oferty
 - e) Załącznik nr 4 – należy podpisać umowę NDA i odesłać podpisany scan, następnie 2 egzemplarze należy wysłać na adres „ITM POLSKA” sp. z o.o., Swadzim, ul. Św. Mikołaja 5, 62-080 Tarnowo Podgórne, Ewa Galewska
 - f) wszelkie dodatkowe informacje finansowe dotyczące proponowanych usług (w formacie pozostawionym do uznania oferentów)
 - g) Projekt umowy na proponowane usługi – z założeniem umowy na czas nieokreślony, oferta na rok, okres wypowiedzenia dla Zleceniodawcy 1 miesiąc, dla Zleceniobiorcy 3 miesiące, warunki płatności minimum 30 dni, rozliczenia comiesięczne – opłata stała/zryczałtowana
3. Oferent przygotowuje propozycję w oparciu o wytyczne wynikające z przekazanych materiałów oraz zgodnie z najlepszą wiedzą wymaganą od profesjonalisty, a także obowiązującymi przepisami.
4. Informacje związane z postępowaniem Oferent przedstawi poprzez Platformę Zakupową Open Nexus,

5. Pola tabel muszą być wypełnione wymaganymi wartościami, nie dopuszcza się odesłań do innych części oferty lub załączników oferty. Oferty, których wersje elektroniczne zostaną dostarczone w innych formatach niż wymagane nie będą rozpatrywane;

9 Kryteria oceny ofert

Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie się kierował m.in. kryteriami dotyczącymi SLA, ilością oferowanych miesięcznie godzin konsultacji z ekspertem, ceną, lokalizacją Usługodawcy

10 Terminy związane z postępowaniem

| Lp. | Zdarzenie | Data |
|-----|--|---------------------------|
| 1. | Ostateczny termin składania ofert (Oferty dostarczone po wskazanym powyżej terminie nie będą rozpatrywane) | 15.03.2024 do godz. 16:00 |
| 2. | Termin przesyłania pytań uzupełniających do zapytania lub możliwość umówienia spotkania doprecyzowującego do dnia 05.03.2024 | 05.03.2024 |
| 3. | Ostateczny termin udzielania odpowiedzi na zapytania Oferentów dotyczące zapytania ofertowego | 08.03.2024 |
| 4. | Wstępny termin spotkań z wybranymi Oferentami w celu omówienia przedstawionych ofert (może ulec zmianie) | 20-27.03.2024 |
| 5. | Termin ostatecznej oceny ofert | Kwiecień 2024 |

11 Terminy związane z rozpoczęciem współpracy

Planowany termin rozpoczęcia współpracy - 31.05.2024

12 Miejsce składania ofert oraz pytania do treści zapytania ofertowego

1. Oferent jest zobowiązany do przekazania oferty w wersji elektronicznej za pośrednictwem Platformy Zakupowej Open Nexus
2. W przypadku pytań:
 - a. merytorycznych, proszę o kontakt poprzez przycisk w prawym dolnym rogu formularza Platformy Zakupowej Open Nexus **"Wyślij wiadomość"**
 - b. pytania związane z obsługą platformy, proszę kierować do Centrum Wsparcia Klienta Platformy Zakupowej Open Nexus od poniedziałku do piątku w dni robocze, w godzinach od 8:00 do 17:00., tel. 22 101 02 02e-mail: cwk@platformazakupowa.pl
3. Wiadomości z Platformy Zakupowej mają charakter informacyjny.

13 Załączniki

1. Załącznik nr 1_kwestionariusz dostawcy
2. Załącznik nr 2_Formularz ofertowy
3. Załącznik nr 3_ PYTANIA
4. Załącznik nr 4_umowa NDA_OSTREWKA