

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA / WYMAGANIA FUNKCYJONALNE DLA
SYSTEMU, ZAKRES USŁUG I PARAMETRY ICH ŚWIADCZENIA**

I Subskrypcja BO

Posiadane licencje

PGL LP posiada pełne licencje SAP Business Objects, objęte wsparciem technicznym producenta (*ang. maintenance*), zestawienie posiadanych licencji oraz daty zakończenia świadczenia usług wsparcia przez producenta dla posiadanych produktów przedstawia tabela poniżej:

Wsparcie zakończyło się w dniu 31.08.2022 r.
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 Edge BI Locations Intelligence by Galileo (CS) na 80 jednoczesnych Sesji
SAP Business Objects Enterprise (user) dla 5 użytkowników

Zarówno dostarczona subskrypcja BO jak i jej rozszerzenie nie mogą powodować utraty licencji posiadanych przez PGL LP, ani obniżać poziomu posiadanego wsparcia. Musi też zapewniać pełną kompatybilność z posiadaną platformą. Subskrypcje muszą zachować ważność do 30 kwietnia 2025 r.

II Dostarczenie nowych licencji (subskrypcje)

Zamawiający wymaga dostarczenia 200 sztuk licencji (subskrypcji): SAP Analytics Cloud 8008941 SAP AnalytCloud BI pred public CF (usr) lub równoważnych.

Subskrypcje dające prawo do korzystania z ww. licencji przez okres 28 miesięcy od dnia dostarczenia produktu.

III Rozszerzenie Subskrypcji BO dla posiadanych licencji przez PGL LP przez okres od zawarcia umowy do zakończenia okresu ważności subskrypcji, o których mowa w Rozdziale I OPZ.

Wraz z dostawą Subskrypcji BO, Zamawiający wymaga ich rozszerzenia poprzez realizację poniższych usług:

1. Informowanie Zamawiającego o każdym uaktualnieniu, poprawce i nowej wersji dowolnego komponentu SAP Business Objects objętego Subskrypcją BO nie później niż 30 dni od daty jego udostępnienia przez producenta. Informacja ma zawierać listę zmian w oprogramowaniu objętym subskrypcją, istotnych dla funkcjonowania systemu raportowego. Dopuszczona jest forma pisemna lub elektroniczna (e-mail).
2. Prowadzenie testów działania systemu raportowego na nowszych wersjach oprogramowania objętego Subskrypcją BO we własnym środowisku sprzętowym Wykonawcy.
3. Informowanie Zamawiającego o wynikach testów najnowszych wersji komponentów BO, dostępnych w ramach Subskrypcji BO i przedstawienie propozycji zbioru komponentów optymalnych z punktu widzenia zastosowania produkcyjnego, nie później niż 60 dni od daty udostępnienia komponentu przez producenta. Dopuszczona jest forma pisemna lub elektroniczna (e-mail). Zamawiający może zażądać przeprowadzenia testów w obecności zewnętrznego audytora.
4. Prowadzenie zdalnej asysty podczas instalacji nowych wersji komponentów BO, rekonfiguracji środowiska BO oraz migracji środowiska na nową platformę sprzętowo-systemową. Wymagany zdalny dostęp do środowiska BO zapewnia Zamawiający. Na życzenie Zamawiającego Wykonawca będzie bezpośrednio uczestniczył w wymienionych w niniejszym punkcie zadaniach (w miejscu instalacji lub siedzibie Zamawiającego).
5. Przeprowadzenie cyklu trzech dwudniowych warsztatów dla pracowników PGL LP z zakresu dowolnych zagadnień związanych z BO. Dokładna agenda warsztatów będzie ustalana z Zamawiającym. Warsztaty prowadzone będą w siedzibie Zamawiającego, lub na życzenie Zamawiającego, online.

Opis warsztatów:

O terminie warsztatów Zamawiający powiadomi Wykonawcę z wyprzedzeniem co najmniej 2 tygodni przed planowanym terminem wykonania warsztatów.
Warsztaty odbędą się w siedzibie Zamawiającego, lub na życzenie Zamawiającego, online.
Zamawiający pokrywa koszt sali wykładowej, sprzętu, tj. rzutnik i ekran. Wykonawca pokrywa koszt osób wykonujących szkolenie (przejazd, zakwaterowanie, wyposażenie w stacje robocze etc.).
Warsztaty będą prowadzone dla grup słuchaczy liczących nie więcej niż 10 osób.
Warsztaty podlegają ocenie słuchaczy. Każdy z nich oceni poziom warsztatów przyznając następujące noty: Jakość materiałów szkoleniowych od 1 do 5 (1 – jakość nieakceptowalna, 5 – jakość bardzo dobra) Jakość wykładów szkoleniowych od 1 do 5 (1 – jakość nieakceptowalna, 5 – jakość bardzo dobra) Jeżeli średnia ocen równa lub wyższa od 3 warsztaty uznaje się za przeprowadzone należycie. Jeżeli średnia ocen będzie niższa od 3 warsztaty uznaje się za przeprowadzone nienależycie. W tym przypadku Wykonawca powtarza warsztaty na własny koszt w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.

6. Przeprowadzenie raz na 12 miesięcy wymiarowania środowiska narzędziami producenta. Dostarczenie raportu wraz z rekomendacją zmian w środowisku BO. Termin wykonania zadania zostanie ustalony z Zamawiającym na etapie realizacji umowy.
7. Wykonanie raz na 6 miesięcy przeglądu środowiska oraz przedstawienie wyników i zaleceń do zmian. Na życzenie Zamawiającego Wykonawca przeprowadzi przegląd w miejscu instalacji lub siedzibie Zamawiającego. Termin wykonania zadania zostanie uzgodniony przez Strony na etapie realizacji Umowy.
8. Pierwszą linię wsparcia dla użytkowników BO w PGL LP świadczą pracownicy ZILP. Wykonawca zapewnia świadczenie drugiej linii wsparcia dla

oprogramowania BO. Wykonawca zapewni w tym okresie specjalistów BO. Wskazani wyżej specjaliści będą zobowiązani do:

- 1) Przeprowadzenia bieżących konsultacji telefonicznych dla pracowników ZILP. Konsultacje będą świadczone pod nr tel.:¹
 - 2) Rozwiązania zgłoszonych problemów i błędów z działaniem oprogramowania BO, w szczególności: światy obiektów, kokpity, raporty dystrybuowane centralnie, raporty użytkowników.
9. Wykonanie w trakcie realizacji Umowy, w uzgodnionym z Zamawiającym terminie następujących zadań:
- 1) Migracja systemu SAP Business Objects BI Platform 4.2 na nową wersję systemu SAP Business Objects BI Platform 4.3 w terminie do 150 dni kalendarzowych od dnia zawarcia umowy. Przed docelową migracją wymagane jest przygotowanie środowiska testowego SAP Business Objects BI Platform 4.3 z zasobami (raporty, światy obiektów, użytkownicy, role) na bazie środowiska produkcyjnego.
 - 2) Budowa nowych dedykowanych kokpitów menadżerskich w środowisku SAP w ramach eksploatowanych w PGL LP technologii: SAP Lumira/SAC w oparciu o istniejące Kokpity w technologii SAP Dashboards. Wymagane jest przeniesienie do SAP Lumira/SAC obecnie wykorzystywanych przez Zamawiającego Kokpitów z Hodowli (HOD – pierwsza zakładka) (ok. 100 elementów graficznych) w terminie do 150 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy oraz Pozyskania (POZ – 2 pierwsze zakładki) (ok. 100 elementów graficznych) w terminie do 90 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy. Kokpity powinny być oparte na aktualnie eksploatowanych SO i zezwalać na dostęp do danych na poziomie wykorzystywanych w SO ograniczeń dostępu.
 - 3) Przeprowadzenie migracji światów obiektów ze standardu unv do standardu unx w terminie do 90 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy. W środowisku produkcyjnym Zamawiający posiada ponad 80 światów obiektów o różnej strukturze, które należy przekonwertować do standardu unx. Mechanizm musi uwzględniać pełną migrację SO, tak aby przekonwertowany SO był odzwierciedleniem jego wersji sprzed migracji

¹ Treść do uzupełnienia na etapie formalności przed zawarciem umowy

(tabele, kolumny, klasy obiektów, obiekty, filtry, ograniczenia dostępu, itd.)
Zadanie obejmuje testy wydajnościowe i funkcjonalne nowych SO. W ramach zadania Wykonawca musi także dostarczyć pełną procedurę migracji raportów publicznych na nowy format SO (ponad 10 000 raportów). Proces migracji powinien być wspierany przez dedykowany system informowania o planowanych zmianach w środowisku.

IV. Zasady świadczenia usług Rozszerzonej Subskrypcji BO na poziomie drugiej linii wsparcia.

1. Usługa wsparcia drugiej linii świadczona będzie według poniższego Kalendarza Usługi Wsparcia:
 - 1) przyjmowanie i obsługa Zgłoszeń przez Wykonawcę w dni robocze w godzinach 8:00 – 16:00*,
 - 2) konsultacje telefoniczne w dni robocze w godzinach 8:00 – 16:00*,
(*godziny od 08:00 do 16:00 w dni robocze należy rozumieć jako godziny robocze)
2. Wszystkie Zgłoszenia są przekazywane Wykonawcy elektronicznie przez Konsultanta ZILP, za pomocą Systemu Zgłaszania Błędów i Modyfikacji (tj. SZBM). SZBM zostanie dostosowany do wymogów Umowy. Każde Zgłoszenie ma nadawany przez Konsultanta ZILP numer oraz priorytet, tj. parametr według poniższej definicji, decydujący o wymaganym czasie reakcji i terminie realizacji Zgłoszenia. Ustala się następujące priorytety Zgłoszeń:
 - krytyczny* awaria platformy sprzętowo-systemowej BO.
 - średni* problemy i błędy występujące w światach obiektów, kokpitach oraz w raportach dystrybuowanych centralnie, w tym uprawnienia użytkowników i synchronizacja BO z SILPweb.
 - niski* problemy i błędy w raportach użytkowników oraz pozostałe problemy związane z BO.
 - konsultacje* konsultacja telefoniczna ze specjalistą BO, w tym również prośba o konsultację skierowana do Wykonawcy.
3. Zarówno Wykonawca jak i Zamawiający mają obowiązek prowadzenia ewidencji Zgłoszeń i konsultacji realizowanych w ramach drugiej linii wsparcia, dla Oprogramowania BO.
4. Wymaga się prowadzenia ewidencji wszystkich przeprowadzonych konsultacji. Dopuszcza się rejestrację po przeprowadzeniu konsultacji, poprzez zarejestrowanie Zgłoszenia z priorytetem *Konsultacje*, ze statusem „Zamknięte” lub też zgłoszenie potrzeby odbycia konsultacji poprzez zarejestrowane Zgłoszenia z priorytetem *Konsultacje* i statusem *Zgłoszone*.

5. Zamawiający ma obowiązek zapewnić Wykonawcy zdalny dostęp do środowiska BO wraz z odpowiednimi uprawnieniami na czas realizacji Zgłoszenia (o ile dostęp taki jest konieczny do realizacji Zgłoszenia) oraz stały dostęp do SZBM.
6. Czas reakcji na Zgłoszenie, liczony jest od momentu zatwierdzenia Zgłoszenia przez Zamawiającego na Wykonawcę do momentu potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia Zgłoszenia lub jego odrzucenia. Czas reakcji liczony jest według Kalendarza Usługi Wsparcia. W przypadku zgłoszenia przez Wykonawcę braku dostępu do środowiska BO (o ile dotyczy), czas reakcji na Zgłoszenie jest liczony od momentu uzyskania tego dostępu.

Termin realizacji Zgłoszenia jest liczony od momentu potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia Zgłoszenia, do momentu zrealizowania Zgłoszenia. Zamawiający o fakcie zrealizowania Zgłoszenia jest powiadamiany drogą elektroniczną poprzez SZBM.

Czas reakcji oraz terminy realizacji zgłoszeń określa poniższa tabela:

Priorytet	Czas reakcji	Termin realizacji	Termin realizacji po reklamacji
<i>Krytyczny</i>	1 godzina	24 godziny*	24 godziny*
<i>Średni</i>	4 godziny	3 dni robocze (tj. 24 godziny robocze)	2 dni robocze (tj. 16 godzin roboczych)
<i>Niski</i>	16 godzin	10 dni roboczych (tj. 80 godzin roboczych)	7 dni roboczych (tj. 56 godzin roboczych)
<i>Konsultacje</i>	16 godzin	10 dni roboczych (tj. 80 godzin roboczych)	7 dni roboczych (tj. 56 godzin roboczych)

*Godziny liczone w sposób ciągły niezależnie od Kalendarza Usługi Wsparcia.

Zakłada się możliwość wydłużenia terminu realizacji wg obustronnych ustaleń. Fakt ten wymaga pisemnego potwierdzenia ze strony Zamawiającego.

7. Przyjmuje się niżej wymienione statusy Zgłoszeń:

Zgłoszone	Początkowy status zgłoszenia, przyjmowany po przekazaniu go do Wykonawcy.
Przyjęte	Status zgłoszenia przyjętego przez Wykonawcę do realizacji. Wykonawca przed przyjęciem zgłoszenia ma obowiązek sprawdzić, czy ma dostęp do środowiska BO (o ile dotyczy).
Nieprzyjęte	Wykonawca ma obowiązek podać powód nie przyjęcia Zgłoszenia do realizacji. Zamawiający, jeśli nie zgadza się z nie przyjęciem zgłoszenia przez Wykonawcę, może w ciągu 5 dni od daty

otrzymania informacji o nieprzyjęciu Zgłoszenia do realizacji zgłosić ponownie do realizacji w ramach *Reklamacji* podając powód.

Zrealizowane Status Zgłoszenia nadawany przez Wykonawcę po wykonaniu Zgłoszenia (lub przez Zamawiającego po uzyskaniu informacji od Wykonawcy o wykonaniu Zgłoszenia). Dla Zgłoszeń ze statusem *Zrealizowane* termin realizacji zostaje zatrzymany. Zamawiający w ciągu 5 dni ma możliwość zgłoszenia *Reklamacji* odnośnie danego Zgłoszenia. W przypadku braku reakcji Zamawiającego Zgłoszenie ze statusem *Zrealizowane* po 5 dniach automatycznie przyjmuje status *Zamknięte*.

Reklamacja Zamawiający ma możliwość złożenia reklamacji w przypadku, gdy realizacja Zgłoszenia nie przyniosła założonego efektu bądź w przypadku Zgłoszenia, którego Wykonawca nie przyjął do realizacji. Zamawiający ma obowiązek podać powód *Reklamacji*.

Zamknięte Końcowy status każdego zgłoszenia. Po zamknięciu Zgłoszenia nie ma możliwości *Reklamacji* ani zmiany statusu Zgłoszenia.

8. Poziom dotrzymania terminów realizacji Zgłoszeń (PDTR) w każdym kwartale będzie wyliczany według wzoru $\sum (W_x * P_x) / \sum W_x [\%]$, gdzie

P_x – wskaźnik dotrzymania terminów realizacji Zgłoszeń o danym priorytecie, obliczany wg wzoru $A_x / B_x * 100\% [\%]$,

B_x – liczba wszystkich Zgłoszeń danego priorytetu, których termin realizacji (zgodnie z Kalendarzem świadczenia Usługi) upływa w danym kwartale.

A_x – liczba Zgłoszeń danego priorytetu, zamkniętych w danym kwartale, dla których nie został przekroczony termin realizacji.

W_x – waga danego priorytetu Zgłoszenia.

Zestawienie wag i wymaganych minimalnych wskaźników dotrzymania terminów realizacji dla poszczególnych priorytetów Zgłoszeń:

Priorytet	W_x	$P_x [\%]$
<i>Krytyczny</i>	3	100,00
<i>Średni</i>	2	90,00
<i>Niski</i>	1	80,00
<i>Konsultacje</i>	1	80,00

Jeśli w danym kwartale nie wystąpiło zgłoszenie z danym priorytetem, priorytet ten w wyliczeniu PDTR jest całkowicie pomijany.

9. Wymagany minimalny poziom dotrzymania terminów realizacji wynosi:

- 1) **PDTR_{min} = 90%**, w przypadku, gdy w danym kwartale wystąpiło zgłoszenie z priorytetem krytycznym,
- 2) **PDTR_{min} = 80%**, w przypadku, gdy w danym kwartale nie wystąpiło zgłoszenie z priorytetem krytycznym.

V. Kryteria, jakie musi spełniać produkt równoważny.

1. System musi działać w architekturze SaaS,
2. System musi umożliwiać tworzenie zaawansowanych raportów i zestawień biznesowych oraz zaawansowanych kokpitów menedżerskich,
3. System musi posiadać interfejs pozwalający na budowę raportów przez użytkowników biznesowych bezpośrednio na hurtowni danych nie wymagający znajomości języków dostępu do bazy danych,
4. System musi umożliwiać dostęp poprzez interfejs www,
5. System musi posiadać możliwość generowania dokumentów na podstawie predefiniowanych szablonów,
6. System musi umożliwiać usługę publikacji analiz i raportów,
7. System musi umożliwiać zarządzanie uprawnieniami grup użytkowników i odbiorców analiz na poziomie dostępu do folderów, źródeł danych, zdefiniowanych wymiarów, funkcjonalności systemu,
8. System musi posiadać możliwość modyfikacji wyglądu w celu dostosowania go do własnej szaty graficznej,
9. System musi umożliwiać wykorzystanie istniejących modeli danych przechowywanych w formacie .unx,
10. System musi umożliwiać analizę danych i raportowanie na danych pochodzących ze źródeł SQL w tym w szczególności: Informix, SAP HANA.
11. System musi posiadać możliwość centralnego zarządzania uprawnieniami i połączeniami do źródeł danych,
12. System powinien umożliwiać współpracę między użytkownikami w tym w szczególności: tworzenie i zapraszanie do dyskusji innych użytkowników, tworzenie komentarzy na poziomie raportu, analizy,
13. System musi umożliwiać łączenie danych lokalnych (on – premise) z danymi w chmurze (cloud),
14. System musi posiadać możliwość prezentacji danych geograficznych,
15. System musi pozwalać na wizualizację i analizę danych przy pomocy języka R,
16. System musi posiadać wbudowane funkcje predykcyjne
17. System musi posiadać możliwość podstawowej integracji z systemem SAP BusinessObjects,

18. System musi posiadać wszystkie funkcje dostępne z poziomu podstawowej licencji użytkownika,
19. Rozwiązanie równoważne nie może generować dodatkowych nakładów finansowych ze strony Zamawiającego.
20. W przypadku zaoferowania przez Wykonawcę rozwiązania równoważnego Wykonawca dokona uruchomienia dostarczonego rozwiązania równoważnego, które zostanie przez niego zainstalowane na środowisku produkcyjnym wskazanym przez Zamawiającego. Wykonawca dokona transferu wiedzy w zakresie utrzymania i rozwoju rozwiązania równoważnego dla pracowników Zamawiającego pełniących funkcję administratorów.
21. Jako transfer wiedzy Zamawiający rozumie:
 - 1) przekazanie pełnej dokumentacji po wdrożeniu rozwiązania równoważnego, zawierającej opis systemu informatycznego oraz zestaw procedur potrzebnych do uruchomienia i poprawnej pracy systemu,
 - 2) udostępnienie przez Wykonawcę systemu helpdesk dla Zamawiającego, na który będą zgłaszane problemy z działaniem rozwiązania,
 - 3) dostawę 10 voucherów szkoleniowych dla 10 osób pozwalających na certyfikację administratorów na poziomie zaawansowanym,
 - 4) zapewnienie wsparcia w administracji zaoferowanym rozwiązaniem równoważnym do czasu wyszkolenia administratorów Zamawiającego do poziomu zaawansowanego,
 - 5) zapewnienie voucherów szkoleniowych dla 50 użytkowników systemu pozwalających na realizację szkoleń w zakresie zaawansowanego raportowania i analizy danych oraz 5 voucherów w zakresie zaawansowanego modelowania.