

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

***Utrzymanie i rozwój zintegrowanego
informatycznego systemu wspomagania zarządzania
Uczelnią opartego na oprogramowaniu SAP dla
Politechniki Warszawskiej***

SŁOWNIK SKRÓTÓW I POJĘĆ

Dla potrzeb niniejszego zamówienia przyjmuje się następujące definicje skrótów i ich znaczenie.

SKRÓT/POJĘCIE	DEFINICJA
Awaria	stan Systemu SAP PW, w którym występuje niemożliwość jego uruchomienia lub utrzymania w ruchu lub poważne uszkodzenie danych, uniemożliwiające dalsze ich przetwarzanie, z przyczyn zewnętrznych lub wewnętrznych, nie leżących po stronie Systemu
Błąd	modyfikacja Systemu SAP PW niezgodna ze Zgłoszeniem Rozwojowym
Czas Naprawy	okres od zgłoszenia Usterki i/lub Awarii do jej usunięcia
Czas Reakcji	okres pomiędzy otrzymaniem Zgłoszenia Serwisowego, a podjęciem działań zmierzających do rozwiązania wskazanej Usterki lub Awarii
Dzień Roboczy	dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, bez dni ustawowo wolnych od pracy na terytorium Polski i dni wolnych od pracy ustanowionych przez Zamawiającego, zgodnie z wewnętrznymi aktami prawnymi
Godziny Robocze	godziny pracy w Dniu Roboczym pomiędzy 08:00 a 16:00
Godzina Zegarowa	jednostka miary czasu w ujęciu ciągłym, składająca się z 60 minut kolejno po sobie następujących
Konsultanci	pracownicy lub inne osoby delegowane przez Wykonawcę do realizacji przedmiotu umowy
Naprawa	cykl wdrożenia Poprawki na środowisku testowym oraz produkcyjnym Systemu SAP PW
Oprogramowanie	platforma programowa SAP oraz platforma bazodanowa, stanowiące podstawę działania Systemu SAP PW, których licencje Zamawiający nabył na podstawie umowy licencyjnej z firmą SAP AG
Osobodzień	8 godzin efektywnej pracy Konsultanta przy realizacji Umowy
Poprawka	rozwiązanie będące efektem zgłoszenia Usterki (np. sap note, support package, patch, zmiana konfiguracji, wyjaśnienie), zapewniające poprawną pracę Systemu SAP PW
System	platforma sprzętowa służąca do implementacji Systemu SAP PW
System HD	aplikacja Wykonawcy, za pomocą której zgłaszane są Zgłoszenia Rozwojowe
System SAP PW	zintegrowany System Informatyczny klasy ERP wspomagający zarządzanie w Politechnice Warszawskiej, oparty na dostosowanym do potrzeb Zamawiającego Oprogramowaniu (moduły: HCM – w szczególności PA, PY, PT, Portal FIORI), FI, FI-CA, CO, PS, MM, SD, FI-AA, RE/PM, PI/PO, BW, HANA, CRM)
Usługa Utrzymaniowa i Rozwojowa	zgodnie z postanowieniami Umowy §1 Przedmiot Umowy
Usterka	błąd lub niesprawność Systemu SAP PW, określana na podstawie zachowania Systemu SAP PW i/lub sekwencji realizowanych kroków
Użytkownik	osoba korzystająca z Systemu SAP PW ze strony Zamawiającego
Zgłoszenie Rozwojowe	zgłoszenie do Wykonawcy potrzeby wykonania Usług Rozwojowych
Zgłoszenie Serwisowe	zgłoszenie do Wykonawcy potrzeby wykonania Usług Utrzymaniowych

I. OPIS SYSTEMU SAP PW

1. Zamawiający posiada wdrożone następujące moduły:

- 1) HCM-PA;
 - 2) HCM -PY;
 - 3) HCM -PT;
 - 4) Portal FIORI;
 - 5) FI;
 - 6) FI-AA;
 - 7) MM;
 - 8) RS;
 - 9) SD;
 - 10) CO;
 - 11) PS;
 - 12) FI-CA;
 - 13) hurtownia danych SAP BW;
 - 14) SAP CRM.
2. Moduł SAP HCM zainstalowany jest w osobnej od SAP-FI instancji.
 3. Moduł SAP HCM działa w oparciu bazę danych DB2.
 4. Moduł SAP-FI działa w oparciu o bazę danych SAP HANA.
 5. Infrastruktura systemowa opiera się na rozwiązaniach m.in. AIX firmy IBM oraz INTEL.
 6. SAP FI/FI-CA zintegrowany jest poprzez szynę PI z systemem obsługi toku studiów USOS.
 7. Zamawiający zrealizował:
 - 1) integrację modułu FI-CA (masowe rozliczenia ze studentami) z systemami obsługi toku studiów USOS, Akademik oraz BW (hurtownia danych);
 - 2) integrację systemów SAP FI i SAP HCM w celu wymiany danych potrzebnych do funkcjonowania rozwiązania Obligo HR;
 - 3) dostosowanie modułu FI-CA do procesu wypłaty stypendiów.
 8. Wykaz systemów i licencji:
 - 1) SAP ERP HCM 6.7 - środowisko 3-systemowe (DEV-TST-PRD);
 - 2) SAP ERP 6.8 - środowisko 3-systemowe (DEV-TST-PRD);
 - 3) SAP GATEWAY (Portal FIORI) - środowisko 3-systemowe (DEV-TST-PRD);
 - 4) SAP Business Warehouse (SAP NetWeaver AS ABAP 7.031) - środowisko 2- systemowe (DEV-PRD);
 - 5) SAP Process Integration (SAP EHP 1 dla SAP NetWeaver 7.1) - środowisko 2- systemowe (DEV-PRD);
 - 6) SAP Solution Manager (SAP Solution Manager 7.1) - środowisko 1- systemowe;
 - 7) SAP BusinessObjects (BOBJ);
 - 8) SAP HANA;
 - 9) SAP ProductivityPack;
 - 10) SAP Process Orchestration;
 - 11) SAP BW4HANA;
 - 12) SAP GRC Access Control;
 - 13) SAP CRM środowisko 3-systemowe (DEV-TST-PRD).

II. CHARAKTERYSTYKA ZAMAWIANEJ USŁUGI – USŁUGI UTRZYMANIA

1. Usługi Utrzymania polegać będą na dostosowywaniu systemu SAP PW do zmieniających się przepisów prawa oraz usuwaniu Usterek i Awarii.
2. Wykonawca będzie dostosowywał System SAP PW do zmieniających się przepisów prawa, w szczególności:
 - 1) Wykonawca będzie dokonywał bieżącej analizy stanu prawnego w zakresie mającym wpływ na System SAP PW.
 - 2) W przypadku wystąpienia zmiany stanu prawnego, o którym mowa w ust. **Błąd! Nie można odnaleźć źródła odwołania.**, Wykonawca niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od publikacji aktu prawnego, poinformuje Zamawiającego o tej zmianie.
 - 3) Po akceptacji Zamawiającego Wykonawca dostosuje System SAP PW do zmieniającego się stanu prawnego.
3. Usterki i Awarie zgłaszane będą poprzez Zgłoszenia Serwisowe.
4. Zgłoszenia Serwisowe sklasyfikowane będą zgodnie z priorytetami opisanymi w pkt V niniejszego OPZ.
5. Usterki i Awarie usuwane będą zgodnie z maksymalnymi czasami Reakcji i Naprawy opisanymi w pkt V niniejszego OPZ.
6. Usuwanie Usterek i Awarii obejmuje w szczególności:
 - 1) zmiany w konfiguracji Systemu SAP PW i Oprogramowaniu, wykonywane w celu usunięcia Usterki i Awarii,
 - 2) bieżące przekazywanie Użytkownikom i/lub administratorom Zamawiającego informacji o Poprawce, patch'ach i aktualizacjach,
 - 3) bieżącą analizę, wszelkich publikowanych przez producenta Oprogramowania patch'y i aktualizacji oraz ocenę zasadności ich zastosowania w Systemie SAP PW, a następnie informowanie Zamawiającego o potrzebie ich implementowania,
 - 4) dostarczanie, na żądanie Zamawiającego, patch'y i aktualizacji Oprogramowania,

- 5) implementację Poprawek oraz patch'y i aktualizacji w Systemie SAP PW,
- 6) przygotowanie i doręczenie Zamawiającemu dokumentacji zmian wykonanych w Systemie SAP PW na etapie usuwania Usterek i Awarii oraz zaimplementowania patch'y i aktualizacji.

III. CHARAKTERYSTYKA ZAMAWIANEJ USŁUGI – USŁUGI ROZWOJOWE

1. Usługa Szkoleń obejmuje przeprowadzenie przez Wykonawcę szkoleń dla pracowników Zamawiającego, dotyczących obszaru obecnej funkcjonalności Systemu SAP PW, jak i nowej, wdrażanej w ramach Usług Rozwojowych.
2. Usługi Konsultacji Na Miejscu świadczone w siedzibie Zamawiającego, obejmują obszar wiedzy merytorycznej z zakresu Systemu SAP PW oraz jego funkcjonowania.
3. Usługi Konsultacji Zdalnych polegać będą na udzieleniu informacji Zamawiającemu dotyczących działania, konfiguracji i spraw związanych z modyfikacją lub obsługą Systemu SAP PW i świadczone będą maksymalnie w ciągu 8 Godzin Roboczych od momentu dokonania Zgłoszenia Rozwojowego, poprzez kontakt zdalny z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej lub poprzez utworzenie zgłoszenia w Systemie HD Wykonawcy.
4. Zakres Usług Rozwojowych Systemu dotyczy w szczególności:
 - 1) modyfikacji i rozszerzenia funkcjonalności Systemu SAP PW, w tym wdrażania nowych modułów,
 - 2) budowy interfejsów z systemami zewnętrznymi,
 - 3) przygotowania i doręczenia dokumentacji, związanej z wprowadzonymi modyfikacjami Systemu SAP PW w ramach realizacji Usług Rozwojowych.

IV. OPIS REALIZACJI USŁUG

1. Dostosowywanie Systemu SAP PW do zmieniających się przepisów prawa będą realizowane w ten sposób, że:
 - 1) Wykonawca za pośrednictwem Systemu HD powiadomi Zamawiającego o zmianach w stanie prawnym mającym wpływ na System SAP PW, podając w szczególności:
 - i. podstawę prawną,
 - ii. konieczne do wprowadzenia zmiany w Systemie SAP PW oraz wszelkie implikacje tych zmian,
 - iii. konsekwencje braku wprowadzenia zmian,
 - iv. inne istotne informacje i dane dotyczące zmian stanu prawnego, jeśli wystąpią,
 - 1) W przypadku stwierdzenia konieczności dostosowania Systemu SAP PW do zmian, o których mowa w pkt 1), Zamawiający wystąpi do Wykonawcy poprzez Zgłoszenie Serwisowe podając informacje, o których mowa w pkt 1) - 2) Załącznika nr 7 do Umowy,
 - 2) W przypadku braku szczegółowych ustaleń, Wykonawca, w terminie do 2 Dni Roboczych od dokonania Zgłoszenia Serwisowego, o którym mowa w pkt 2), uzgodni z Zamawiającym warunki, o których mowa w pkt. 2)-4) Załącznika nr 7 do Umowy,
 - 3) Na podstawie uzgodnień, o których mowa w pkt 3), Zamawiający może zlecić dostosowanie Systemu SAP PW.
2. Zamawiający nie ma obowiązku zlecenia dostosowania Systemu SAP PW w każdej sytuacji zmiany stanu prawnego, o której zostanie poinformowany przez Wykonawcę, także w przypadku dokonania uzgodnień, o których mowa w ust. 1 pkt 1) ppkt 3).
3. Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać co najmniej następujące dane:
 - 1) dane osoby zgłaszającej;
 - 2) datę zgłoszenia;
 - 3) zakres prac;
 - 4) rodzaj usługi.
4. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych odpowiednio w Załączniku nr 7 do Umowy, zgłoszenia nie uznaje się za dokonane, a Wykonawca bez zbędnej zwłoki obowiązany jest powiadomić o tym fakcie Zamawiającego, informując o konieczności uzupełnienia zgłoszenia.
5. Zgłoszenia Serwisowe i Zgłoszenia Rozwojowe dokonywane będą za pomocą jednego komputerowego Systemu Help Desk Wykonawcy (Systemu HD), o którym mowa w ust. 12.
6. Zgłoszenie Rozwojowe musi zawierać co najmniej następujące dane:
 - 5) dane osoby zgłaszającej;
 - 6) datę zgłoszenia;

- 7) zakres prac;
- 8) rodzaj usługi.
7. Jeżeli Zgłoszenie Rozwojowe nie zawiera elementów określonych powyżej, Zgłoszenia Rozwojowego nie uznaje się za złożone poprawnie, a Wykonawca bez zbędnej zwłoki zobowiązany jest powiadomić o tym fakcie Zamawiającego, informując go o konieczności uzupełnienia Zgłoszenia Rozwojowego.
8. W przypadku gdy Zgłoszenie Rozwojowe zostanie złożone poprawnie, Wykonawca przygotuje i przedstawi Zamawiającemu ofertę wykonania Usługi Rozwojowej (z wyłączeniem Konsultacji Zdalnych) w terminie do 5 Dni Roboczych. Wykonawca, po uzyskaniu akceptacji oferty przez Zamawiającego, przystąpi do realizacji Usługi Rozwojowej w ciągu 5 Dni Roboczych lub w innym uzgodnionym z Zamawiającym terminie.
9. Konsultacje Zdalne rozliczane będą na podstawie czasu trwania świadczenia usługi.
10. Zamawiający nie ma obowiązku zamówienia Usług Rozwojowych, na które Wykonawca przedstawił ofertę.
11. Wykonawca może odmówić realizacji Usług Rozwojowych tylko jeżeli oznaczałoby to realizację funkcjonalności niezgodnej z unormowaniami prawnymi.
12. Wykonawca udostępni Zamawiającemu, do 10 Dni Roboczych od dnia podpisania Umowy, System HD dla Zgłoszeń Serwisowych i Rozwojowych, posiadający co najmniej następujące funkcjonalności:
 - 1) zarządzanie Zgłoszeniami Serwisowymi i Rozwojowymi, w tym: przyjmowanie, potwierdzanie, ewidencja, raportowanie, statystyki,
 - 2) możliwość rozróżnienia Zgłoszeń na: Zgłoszenia Serwisowe, Konsultacje Zdalne, Szkolenia, Konsultacje na Miejscu oraz Zgłoszenia Rozwojowe,
 - 3) rejestrowanie przebiegu Zgłoszenia Serwisowego, w tym akceptacja ustaleń, Czasu Naprawy, wykonanych czynności i czas ich trwania, opis rozwiązania, dokumentację zmian w Systemie SAP PW, określenie osób wykonujących czynności ze strony Wykonawcy i Zamawiającego,
 - 4) w przypadku Zgłoszeń Serwisowych umożliwi Zgłaszającemu na zaznaczenie priorytetu zgłoszenia: Krytyczny, Wysoki, Średni, Niski,
 - 5) rejestrowanie przebiegu Zgłoszenia Rozwojowego, w tym akceptacja ustaleń, Czasu Reakcji, wykonanych czynności i czas ich trwania, opis rozwiązania, dokumentację zmian w Systemie SAP PW, określenie osób wykonujących czynności ze strony Wykonawcy i Zamawiającego,
 - 6) tworzenie raportów dotyczących wskazanego przez Zamawiającego okresu (z możliwością eksportu danych co najmniej do formatu csv), których zakresem przedmiotowym objęte są m.in. następujące dane (per zgłoszenie): data i osoba zgłaszająca, data zgłoszenia, nr zgłoszenia, temat, data przedstawienia oferty, data rozpoczęcia realizacji, podsumowanie przepracowanego czasu, data zamknięcia zgłoszenia (o ile dotyczy),
 - 7) możliwość prowadzenia przez Zamawiającego korespondencji z Wykonawcą w zakresie objętym przedmiotem umowy,
 - 8) umieszczanie dokumentacji do wykonanych prac w postaci załączników w formacie doc/docx, pdf,
 - 9) możliwość dostępu do wszystkich historycznych Zgłoszeń Serwisowych i Zgłoszeń Rozwojowych, ich treści oraz załączników przez cały okres obowiązywania Umowy i/lub do czasu pełnego rozliczenia Umowy,
 - 10) możliwość eksportu treści każdego Zgłoszenia Serwisowego i/lub Rozwojowego wraz z historią korespondencji do pliku, w formacie co najmniej docx,
 - 11) określenie statusu przebiegu Zgłoszenia Serwisowego, w tym:
 - a. status „w realizacji” – od momentu dokonania Zgłoszenia Serwisowego do zakończenia Naprawy/wykonania usługi,
 - b. status „w testach” – po zakończeniu Naprawy i przekazaniu Zamawiającemu do testów,
 - c. status „w uzupełnieniu” – w momencie, gdy wymagane jest uzupełnienie informacji przez Zamawiającego niezbędnych do wykonania Naprawy z wyłączeniem priorytetu Krytyczny,
 - d. status „zamknięte” – zatwierdzone po testach akceptacyjnych Zamawiającego – Naprawa/usługa wykonana.
 - 12) określenie statusu przebiegu Zgłoszenia Rozwojowego, w tym:
 - a) status „w ofertowaniu” – od momentu uznania Zgłoszenia Rozwojowego za poprawne do przyjęcia /odrzućenia oferty przez Zamawiającego,
 - b) status „w realizacji” – od rozpoczęcia prac przez Wykonawcę do przekazania prac Zamawiającemu lub zadania Zamawiającemu pytania pomocniczego,

- c) status „zamknięte” – zatwierdzone po testach akceptacyjnych Zamawiającego oraz opracowaną i dostarczoną kompletną dokumentacją wymaganą przez Zamawiającego – Zgłoszenie Rozwojowe wykonane.

13. Wykonawca założy dla Zamawiającego w Systemie HD żadaną przez Zamawiającego liczbę kont umożliwiających dokonywanie Zgłoszeń Serwisowych i Rozwojowych.
14. W przypadku niedostępności Systemu HD Zgłoszenia Serwisowe i Rozwojowe mogą być dokonane pocztą elektroniczną, zgodnie z Załącznikiem nr 4 do Umowy, ze skutkiem takim, jak Zgłoszenie Serwisowe lub Rozwojowe dokonane przez System HD.
15. W przypadku, o którym mowa w ust. 14, po przywróceniu dostępności Systemu HD, Wykonawca przeniesie zgłoszenie do Systemu HD.
16. Zamawiający umożliwi Wykonawcy dostęp do Systemu SAP PW, w szczególności:
 - 1) zdalne łączenie się do Systemu SAP PW z ogólnodostępnej sieci internetowej. W razie konieczności Zamawiający udostępni Wykonawcy odpowiednie programy komputerowe, wraz z prawem ich użytkowania, umożliwiające bezpieczne łączenie się do Systemu SAP PW,
 - 2) założy Wykonawcy w Systemie SAP PW konta takie, jak dla Użytkowników z uprawnieniami umożliwiającymi realizację przedmiotu umowy i udostępniać będzie dostęp do tych kont.

V. **WYKAZ PRIORYTETÓW ORAZ CZASÓW REAKCJI I NAPRAWY DLA ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH**

Zgłoszenia wymagające wsparcia w ramach usług wynikających z Umowy będą szeregowane w ramach następujących priorytetów:

Priorytet		Maksymalny czas reakcji w godzinach (nie dłuższy niż)	Maksymalny czas naprawy w godzinach (nie dłuższy niż)
Krytyczny	niemożliwa jest praca w Systemie SAP PW, System SAP PW nie funkcjonuje	1	8 Godzin Zegarowych*
Wysoki	System SAP PW działa, ale występuje błąd uniemożliwiający np.: poprawne naliczenie list płac, księgowanie, wystawianie faktur	2	16 Godzin Zegarowych*
Średni	System SAP PW nie wspiera kluczowych procesów biznesowych – np. brak możliwości wprowadzania i zapisywania danych; brak możliwości rozliczania czasu pracy	8	32
Niski	pozostałe kwestie, w szczególności praca w Systemie SAP PW jest utrudniona, ale znane jest obejście problemu, np. niepoprawnie naliczana wartość składnika, która jednak może do Systemu SAP PW zostać wprowadzona ręcznie, problemy małej wagi, drobne usterki i awarie	16	bez zbędnej zwłoki

* zgodnie z oświadczeniem Wykonawcy złożonym w ofercie