



Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest zakup usługi asysty technicznej i wsparcia oprogramowania SAP Business Objects Profitability do dnia 29.06.2014 r. W skład oprogramowania objętego usługą wchodzi następujące oprogramowanie Business Objects wykorzystywane przez Zamawiającego:

Zestawienie licencji SAP Business Objects Profitability

Nazwa Licencji	Ilość
BusinessObjects Activity Analysis XI Windows (Serwer per 4-CPU)	1
Profit Model Builder XI Windows Named User	2
Profit Application User XI Windows Named User	3

Usługa wsparcia korporacyjnego obejmować będzie swoim zakresem:

1. Wsparcie 24 godziny /7 dni w tygodniu/ każdego dnia w roku wliczając w to okresy świąt lub dni ustawowo wolnych od pracy dla awarii systemu opisanego jako Zagrożenie 1.
2. Całodobowy dostęp przez internet do portalu pomocy technicznej.
3. Interaktywną pomoc techniczną w godzinach pracy biura lokalnego dla awarii systemu opisanego jako Zagrożenie 2, Zagrożenie 3, Zagrożenie 4.
4. Dostęp do nowych wersji oraz aktualizacji oprogramowania.
5. Nielimitowana liczba zgłoszeń w ciągu roku.
6. Umożliwienie Licencjodawcy dokonywania zgłoszeń przez stronę Internetową (Online Customer Support) i telefonicznie.
7. Czas pracy biura lokalnego to godziny pracy, tj. ... (łączna liczba godzin pracy nie może być mniejsza od 8) od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.

Definicje poziomów Zagrożenia (Severity) oraz czasy reakcji i czasy naprawy.

Zagrożenie 1- Priorytet zgłoszenia Bardzo wysoki

- System produkcyjny jest niedostępny z technicznego lub biznesowego punktu widzenia lub jego podstawowych (krytycznych) funkcjonalności.
- Zakładany Czas Reakcji: mniej niż 20 minut (24/7) (tylko przez telefon)
- Zakładany Czas Naprawy: 4 godziny (24/7)

Zagrożenie 2 - Priorytet zgłoszenia Wysoki



Oznaczenie postępowania: AJZ-2224-6/44/2013
Polska Agencja Żeglugi Powietrznej

- System produkcyjny nie wykonał zadania, które jest zadaniem krytycznym w środowisku produkcyjnym, nastąpiło poważne utrudnienie realizacji procesów biznesowych.
- Zakładany Czas Reakcji: 2 godziny w godzinach pracy biura lokalnego
- Zakładany Czas Naprawy: 24 godziny w godzinach pracy biura lokalnego

Zagrożenie 3 - Priorytet zgłoszenia Średni

- Produkt nie wykonał zadania, które jest zadaniem nie-krytycznym w środowisku produkcyjnym lub projektowym. Uznaje się to za problem, przy którym można kontynuować pracę w krótkiej perspektywie czasowej.
- Zakładany Czas Reakcji: 4 godziny w godzinach pracy biura lokalnego
 - Zakładany Czas Naprawy: 10 dni roboczych.

Zagrożenie 4 - Priorytet zgłoszenia Niski

- Drobne błędy niezakłócające pracy lub mające znikomy wpływ na pracę systemu
- Zakładany Czas Reakcji: 8 godzin w godzinach pracy biura lokalnego
- Zakładany Czas Naprawy: 30 dni roboczych.

Za krytyczną funkcjonalność uważa się kalkulowanie kosztów w wymaganym przez model biznesowy układzie, co w konsekwencji umożliwi obliczenie stawek.

Czas Reakcji: Czas jaki upłynął od zgłoszenia pierwszego kontaktu do Wykonawcy i przekazania mu niezbędnych informacji w celu wsparcia i przyspieszenia rozwiązania do momentu kontaktu konsultanta SAP z PAŻP.

Rozwiązywanie Problemów; Wykonawca podejmie działania w celu przywrócenia działania produktu. Zamawiający będzie na bieżąco informowany o przebiegu naprawy zgłoszonej awarii, zgodnie z następującą procedurą: co 2 godziny dla Zagrożenia 1, dwa razy dziennie dla Zagrożenia 2, co trzy dni dla Zagrożenia 3 i na żądanie Zamawiającego dla Zagrożenia 4.

Czas Naprawy: Czas jaki upłynął od zgłoszenia do otrzymywania aktualizacji (rozwiązania) przy założeniu dostarczenia przez Zamawiającego wystarczających informacji i wsparcia Wykonawcy w zidentyfikowaniu lub rozwiązaniu problemu. Przyjmuje się że SAP dostarczy rozwiązanie, rozwiązanie zastępcze (tymczasowe) lub plan działania w zdefiniowanym czasie dla Zagrożenia 1 w przeciągu 4 godzin oraz 24 godzin dla Zagrożenia 2. Dla Zagrożenia 3 czas wynosi 10 dni roboczych, a dla Zagrożenia 4 czas wynosi 30 dni roboczych.