PKP INTERCITY
SPÓŁKA AKCYJNA
BIURO TELEINFORMATYKI
Al. Jerozolimskie 142A
02-305 Warszawa

NR BFI-P2/076/01/2021

Warszawa, dnia 21.07.2021 r.

Z A P Y T A N I E O I N F O R M A C J Ę

Zwracamy się do Państwa z prośbą o udzielenie informacji cenowej dotyczącej usługi wsparcia w obsłudze zgłoszeń serwisowych oraz rozwoju Systemu Kofax ReadSoft Invoices z uruchomionym modułem ReadSoft Collector.

Przedmiotem zapytania jest świadczenie usług wsparcia w obsłudze zgłoszeń serwisowych oraz rozwoju Systemu Kofax ReadSoft Invoices z uruchomionym modułem ReadSoft Collector przez okres 12 miesięcy.

Opis przedmioty zapytania:

1. Opieka serwisowa będzie świadczona w ramach opłaty ryczałtowej za 8 roboczogodzin miesięcznie, które obejmą:
   a. nieograniczoną liczbę zgłoszeń serwisowych w m-cu, które mogą dotyczyć m. in.:
      i. rozwiązywania problemów zgłaszanych przez użytkowników,
      ii. administracji systemem,
      iii. obsługi zgłoszeń problemów i zmian do suportu firmy Kofax Ltd, wykonywania aktualizacji systemu,
      iv. przeglądu i analizy funkcjonalności,
      v. realizacji zmian do systemu pod kątem optymalizacji i automatyzacji procesów oraz wykorzystania i rozwoju systemu.
   b. cotygodniowy monitoring kluczowych parametrów działania systemu,
   c. ewentualne szkolenia użytkowników systemu.
2. Wykorzystanie miesięcznego limitu roboczogodzin obejmującego usługi serwisowe opisane w pkt. 1 będzie rozliczane kwartalnie na podstawie protokołu zbiorczego.
3. Dodatkowe żądania zmian, których realizacja przekroczy 3-miesięczny limit roboczogodzin objętych ryczałtem miesięcznym, będą rozliczane w ramach prawa opcji obejmującego maksymalnie 60 roboczogodzin i według stawki podanej dla roboczogodziny.

Wymagania wobec Oferenta

1. Znajomość administracji, optymalizacji i utrzymania aplikacji Kofax ReadSoft Invoices / ReadSoft Collector.
2. Znajomość administracji platformą systemową aplikacji Kofax ReadSoft Invoices / ReadSoft Collector.
3. Znajomość procesów zarządzania obiegiem faktur zakupu w organizacji.
4. Znajomość metod integracji z systemem Oracle E-Business Suite R12.
5. Możliwość obsługi zgłoszeń problemów i zmian do suportu firmy Kofax Ltd.

Szczegółowy zakres prac

1 Wykonawca będzie wspierać Zamawiającego w obsłudze zgłoszeń serwisowych oraz rozwoju systemu Kofax ReadSoft Invoices / ReadSoft Collector w wymiarze:
   a. ryczałtu 1 dnia roboczego w miesiącu kalendarzowym, z uwzględnieniem ograniczenia przesunięcia wykorzystania dni pomiędzy miesiącami do jednego kwartału
   b. nieograniczona liczba zgłoszeń w miesiącu
   c. zgłoszenia serwisowe mogą dotyczyć m.in.:
      i. administracji systemem,
      ii. przeglądu i analizy funkcjonalności,
      ii. rozwiązywania problemów zgłaszanych przez użytkowników systemu,
      iv. realizacji zmian systemu związanych z optymalizacją i automatyzacją procesów oraz wykorzystania i rozwoju systemu,
      v. realizacji szkoleń użytkowników systemu,
      vi. obsługi zgłoszeń problemów i zmian do suportu firmy Kofax Ltd.
2. Dzień roboczy Zamawiającego trwa 8 godzin roboczych od godziny 09:00 do godziny 17:00, od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Godziny robocze nie obejmują godzin dojazdu do siedziby Zamawiającego.
3. Miejscem realizacji Usług jest siedziba Zamawiającego w Warszawie oraz praca zdalna spoza lokalizacji Zamawiającego. Strony mogą uzgodnić miejsce pracy w innej lokalizacji Zamawiającego.
4. Zamawiający udostępni dostęp do systemu (w siedzibie Zamawiającego oraz zdalnie za pośrednictwem połączenia VPN) w zakresie niezbędnym do realizacji przedmiotu Umowy.
5. Zasady rozwiązywania zgłaszanych problemów:

a. zamawiający będzie rejestrować zgłoszenia serwisowe za pośrednictwem uzgodnionych kanałów komunikacji w Systemie rejestracji zgłoszeń udostępnionym przez Wykonawcę. Wykonawca zapewni Zamawiającemu niezbędny poziom dostępu do systemu rejestracji zgłoszeń,

b. zgłoszenia będą rejestrowane wyłącznie przez osoby wskazane przez Zamawiającego,

c. zgłoszenia będą kategoryzowane zgodnie z poniższymi priorytetami:

Priorytet	Kryterium
Krytyczny	System nie działa, brak możliwości pracy z systemem. Brak obejścia zgłoszonego problemu.
Wysoki	Znaczące przestoje w pracy systemu i/lub znaczne zakłócenie procesów biznesowych. Istnieje obejście zgłoszonego problemu.
Normalny	Zakłócenie procesów biznesowych i/lub niemożliwość pracy dla kilku użytkowników. Istnieje obejście zgłoszonego problemu.
Zmiana	System działa stabilnie. Prace dotyczą rozwoju/optymalizacji działającego systemu.

d. czasy reakcji na zgłoszenia w zależności od priorytetu:

Priorytet	Czas reakcji	Realizacja
Krytyczny	Do 4 godzin	1 dzień roboczy
Wysoki	Do 8 godzin	3 dzień roboczy
Normalny	Do 16 godzin	Do momentu rozwiązania/wprowadzenia zmiany
Zmiana	Do 24 godzin	

6. Czas reakcji oznacza czas od otrzymania zgłoszenia problemu od Zamawiającego przez Wykonawcę do pierwszej odpowiedz na zgłoszenie (potwierdzenie otrzymania zgłoszenia i/lub zapytanie o dodatkowe informacje i/lub propozycja rozwiązania/obejścia problemu).

7. Wykonawca dla błędów krytycznych poda w ciągu 24 godzin rozwiązanie lub obejście problemu. Czas realizacji dla błędów krytycznych obejmuje okres od zgłoszenia błędu krytycznego do przedstawienia rozwiązania, które rozwiązuje problem i potwierdzeniu przez Przedstawiciela Zamawiającego usunięcia zgłoszonego problemu krytycznego.
8. W przypadku zgłoszeń Wykonawca w wyniku wstępnej analizy ma prawo do odrzucenia zgłoszenia w przypadku gdy zgłoszony problem nie dotyczy systemu objętego Umową. Wykonawca poinformuje o tym fakcie Zamawiającego.
9. W przypadku wydłużenia się czasu przewidzianego na dostarczenie rozwiązania zgłoszenia serwisowego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca prześle do Zamawiającego przed upływem terminu uzgodnionego na rozwiązanie zgłoszenia informację po przyczynie przedłużenia oraz o nowym przewidywanym terminie rozwiązania problemu uzgodnionym z osobą merytoryczną zgłaszającą problem ze strony Zamawiającego.
10. Do czasów rozwiązywania problemów wskazanych w tabeli dot. Czasów reakcji na zgłoszenia w zależności od priorytetu nie zalicza się:
    a. Czasów rozwiązywania problemów standardowej funkcjonalności Systemu, rozwiązywane przez Support firmy Kofax Ltd zgodnie z umowami licencyjnymi i utrzymania podpisanymi przez Zamawiającego
    b. Czasów rozwiązywania problemów nie związanych z Systemem a mających wpływ na działanie Systemu (np. problem z infrastrukturą serwera aplikacji/bazy danych, problemy sieciowe, problem skanerów, itp.)
    c. Czasu poświęconego przez Zamawiającego na rozwiązywania problemu (analiza, dostarczanie informacji dostarczanych przez Zamawiającego na zapytanie Wykonawcy, wgrywanie poprawek/aktualizacji, testy rozwiązywania, itp.)
11. Po rozwiązaniu zgłoszenia serwisowego Wykonawca dokona wpisu w systemie rejestracji zgłoszeń w zakresie sposobu rozwiązania oraz czasu realizacji zgłoszenia. Zamknięcie zgłoszenia musi być uzgodnione z osoba zgłaszająca po stronie Zamawiającego.

1. Terminy składania pytań oraz udzielenie informacji:

- **Termin składania informacji upływa w dniu 30.07.2021 r. do godziny 15:00 (ewentualne pytania prosimy kierować do dnia 26.07.2021 r. do godziny 15:00)**
- Odpowiedź proszę przesłać w formie e-mail na adres: it@intercity.pl

Informacja cenowa

L.P.	Przedmiot zapytania	Wartość netto (zł)
1	Usługa wsparcia 1 miesiąc	
2	Usługa wsparcia 12 miesięcy	
3	Koszt 1 roboczogodziny pracy Konsultanta	

„PKP INTERCITY" S.A. zastrzega, że niniejsze zapytanie nie stanowi elementu jakiegokolwiek postępowania o udzielenie zamówienia, wobec czego PKP INTERCITY S.A. nie jest zobligowane do wyboru którejkolwiek oferty. Niniejsze pismo nie stanowi również oferty w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.