

Załącznik nr 8: Karta Usługi Biznesowej

A. Nazwa usługi	System do wycen
B. Definicja usługi	<p>System do wycen jest kluczowym z punktu widzenia prowadzenia działalności Spółki PGE Obrót S.A., czyli sprzedaży energii elektrycznej. Brak systemu do wycen realizujący indywidualny proces wyceny energii elektrycznej dla klientów PGE Obrót S.A. spowoduje duże trudności w realizacji strategicznych procesów biznesowych funkcjonujących w spółce. Obecnie PGE Obrót posiada narzędzie Acess/Excel zwane Bazą wycen, w której realizowane jest wykonywanie wycen kosztów energii elektrycznej na potrzeby składania ofert do klientów. Wyceny realizowane są na podstawie Procedury, która ulega aktualizacji w związku ze zmianami biznesowymi podjętymi przez Spółkę (np. dodanie nowych składników kosztowych, zmiana dotychczasowych składników kosztowych, zmian okresu wycen). Powyższe zmiany wiążą się z koniecznością dostosowania Bazy Wycen do aktualnych zasad wykonywania wycen. Zmiany nie są planowane z rocznym wyprzedzeniem, tylko tak jak w poprzednich latach wynikają z bieżącej konieczności zmiany na podstawie podjętych decyzji. Cyklicznie następuje zmiana kosztów bazowych do wycen oraz bieżąca obsługa/naprawa błędów w działaniu Bazy Wycen.</p> <p>Obecna Baza wycen nie daje możliwości zwiększenia funkcjonalności w zakresie ochrony i przetwarzania danych wrażliwych Spółki. W związku z powyższym konieczne jest zakup nowego narzędzia do wykonywania wycen, które zastąpi obecne wraz z rozszerzeniem funkcjonalności o nowe wymagania biznesowe w zakresie wycen zdefiniowane szczegółowo w opisie przedmiotu zamówienia.</p>
C. Zakres usługi	<p>Usługa polega na:</p> <ol style="list-style-type: none"> Analizie potrzeb biznesowych Systemu do wycen; Wytworzenie i dostosowanie do potrzeb Zamawiającego Systemu do wycen; Przeprowadzenie szkoleń przez Wykonawcę dla Użytkowników Usługi Biznesowej z Systemu do wycen na potrzeby testów; Przetestowanie wytworzonego Systemu do wycen; Wdrożenie Systemu do wycen; Stworzenie dokumentacji/instrukcji użytkownika systemu; Przeprowadzenie szkoleń przez Wykonawcę dla Użytkowników Usługi Biznesowej z wdrożonego Systemu do wycen; Stabilizacja Systemu do wycen; Utrzymanie Systemu do wycen przez okres 24 miesięcy
D. Pojemność usługi	50 użytkowników
E. Właściciel biznesowy usługi	Koordynator Umowy ze strony Zamawiającego
F. Właściciel usługi po stronie wykonawcy	Koordynator Umowy ze strony Wykonawcy
G. Warunki techniczne dostępu do usługi	<p>Do zapewnienia dostępu do usługi niezbędne są następujące warunki techniczne:</p> <ul style="list-style-type: none"> dostęp do Usługi Biznesowej dostęp do Środowiska Usługi Biznesowej
H. Warunki biznesowe dostępu do usługi	

I. Kalendarz świadczenia Usługi	<p><u>Kalendarz Dostępności Usługi Biznesowej (KDUB)</u></p> <p>System jest dostępny (Usługa Biznesowa świadczona) w trybie 07:00÷19:00</p> <p>Zgłaszanie konieczności skorzystania z Okna Serwisowego na potrzeby instalacji poprawek w dni robocze do godziny 14:00</p> <p>Okno Serwisowe może być wykorzystane codziennie w godzinach 19.01÷06.59 oraz w dowolnych godzinach w dni wolne od pracy u Zamawiającego na prace eksploatacyjne po wcześniejszym uzgodnieniu tego z Zamawiającym z wyprzedzeniem przynajmniej 4 dni roboczych.</p> <p><u>Kalendarz Wsparcia Usługi Biznesowej (KWUB)</u></p> <p>1. Dni robocze 07.00÷19.00.</p> <p>2. W pozostałe dni wolne brak wsparcia.</p>																				
J. Poziom dostępności usługi biznesowej	<p>Usługa Biznesowa będzie dostępny przez co najmniej 96,97% czasu w miesięcznym okresie raportowania.</p> <p>Oznacza to, że Usługa Biznesowa może być niedostępna maksymalnie przez 8 godzin miesięcznie, nie wliczając w to okien serwisowych, które są poza Kalendarzem Dostępności Usługi Biznesowej.</p> <p>Maksymalna liczba Incydentów krytycznych w okresie rozliczeniowym: 2</p>																				
K. Tryb obsługi zgłoszeń	<p>Maksymalne czasy reakcji i rozwiązań dla poszczególnych priorytetów zgłoszeń</p> <table><tr><th>Priorytet</th><th>Czas reakcji [godz.]</th><th>Czas rozwiązania [godz.]</th><th>P (X)</th></tr><tr><td>Krytyczny</td><td>0,5</td><td>2</td><td>100%</td></tr><tr><td>Średni</td><td>4</td><td>18</td><td>96%</td></tr><tr><td>Niski</td><td>8</td><td>24</td><td>91%</td></tr><tr><td>Reklamacje</td><td colspan="3">Zgodnie ze zgłoszeniem, którego dotyczy reklamacja. Kontynuowany czas zgłoszenia, którego dotyczy reklamacja.</td></tr></table> <p>Wszystkie wyżej wymienione czasy liczone są w godzinach świadczenia wsparcia, zgodnie z kalendarzem i zakresem wsparcia Usługi Biznesowej.</p> <p><u>Wskaźnik Terminowości Rozwiązań (WTR) ≥ 96,64%</u></p> <p>Zgłoszenia przekazywane są do Wykonawcy następującymi kanałami :</p> <ul style="list-style-type: none">- aplikacja Wykonawcy- zgłoszenia e-mailowe od Zamawiającego- zgłoszenia telefoniczne od Zamawiającego	Priorytet	Czas reakcji [godz.]	Czas rozwiązania [godz.]	P (X)	Krytyczny	0,5	2	100%	Średni	4	18	96%	Niski	8	24	91%	Reklamacje	Zgodnie ze zgłoszeniem, którego dotyczy reklamacja. Kontynuowany czas zgłoszenia, którego dotyczy reklamacja.		
Priorytet	Czas reakcji [godz.]	Czas rozwiązania [godz.]	P (X)																		
Krytyczny	0,5	2	100%																		
Średni	4	18	96%																		
Niski	8	24	91%																		
Reklamacje	Zgodnie ze zgłoszeniem, którego dotyczy reklamacja. Kontynuowany czas zgłoszenia, którego dotyczy reklamacja.																				
L. Lista i częstotliwość raportów	<p>Raporty miesięczne – zawartość zgodnie ze wzorem raportu</p>																				