

ZAŁĄCZNIK NR 15

Zakres współdziałania Zamawiającego i zasady współpracy

1. Cel

- 1.1. Celem niniejszego Załącznika jest określenie zasad współpracy pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym oraz ról, jakie pełnić będą przedstawiciele Stron, a także zakresu współdziałania Zamawiającego przy realizacji Umowy, w tym:
 - 1.1.1. organizacji sposobu przekazywania informacji;
 - 1.1.2. ustalenia sposobu rozwiązywania problemów, które mogą się pojawić w związku z realizacją Umowy;
 - 1.1.3. kierowania pracami związanymi z realizacją Umowy, zwanymi dalej „Pracami projektowymi”.
- 1.2. Koszty związane z organizacją Prac projektowych określonych w niniejszym Załączniku ponosi każda ze Stron we własnym zakresie.

2. Zakres współdziałania Zamawiającego

- 2.1. W ramach realizacji Umowy Zamawiający zobowiązuje się współdziałać z Wykonawcą w następującym zakresie:
 - 2.1.1. zapewnienie I linii wsparcia (HelpDesk);
 - 2.1.2. przyjmowanie i rejestracja Zgłoszeń;
 - 2.1.3. formalne sprawdzanie Zgłoszeń pod kątem kompletności przekazywanych informacji;
 - 2.1.4. sprawdzenie poprawności wniosków dotyczących obsługi kont i uprawnień;
 - 2.1.5. udostępnienie przez Zamawiającego do 5 licencji SOZ;
 - 2.1.6. zapewnienie możliwości zdalnego połączenia, w tym podłączenia do SOZ, zgodnie z Załącznikiem nr 44 do Umowy;
 - 2.1.7. zapewnienie serwisu (wsparcia) infrastruktury sprzętowej i sieciowej;
 - 2.1.8. zapewnienie backupu i udostępnianie kopii zapasowej zgodnie z zasadami opisanymi w Projekcie Technicznym Systemu - kopia bezpieczeństwa będzie przekazywana Wykonawcy na jego nośniku danych w siedzibie Zamawiającego;
 - 2.1.9. zapewnienie sal komputerowych na potrzeby prowadzenia testów SI oraz warsztatów szkoleniowych;
 - 2.1.10. udział w procedurze odbiorowej zgodnie z zasadami określonymi w Załączniku nr 39.
- 2.2. Zapewnienie Wykonawcy możliwości korzystania z Systemu Informatycznego (z wyłączeniem Oprogramowania Standardowego), w tym z jego nowych wersji i modyfikacji oraz dysponowania Dokumentacją (z wyłączeniem Dokumentacji Oprogramowania Standardowego) w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy; w celu wykonania Umowy i w ramach obowiązków współdziałania Zamawiający udziela Wykonawcy licencji, w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy na cały okres jej obowiązywania, z prawem do udzielania sublicencji podwykonawcom, do programów komputerowych w ramach Systemu Informatycznego (w tym w szczególności dostęp do kodów źródłowych Oprogramowania Wspierającego) i do Dokumentacji, na następujących polach eksploatacji:

- 2.2.1. trwale i czasowe zwielokrotnianie programu komputerowego lub dokumentacji w całości lub w części, w dowolnej formie i dowolnymi środkami,
- 2.2.2. tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian w programie komputerowym lub dokumentacji.
- 2.3. Zamawiający nie jest profesjonalistą w zakresie świadczeń, które zostały powierzone Wykonawcy na podstawie tej Umowy, co jest konsekwencją przyjętego modelu out-sourcing'u utrzymania i rozwoju Systemu Informatycznego. Celem zawarcia tej Umowy jest zapewnienie Zamawiającemu świadczeń w odniesieniu do Systemu Informatycznego, które będą spełniane z uwzględnieniem zawodowego charakteru działalności Wykonawcy. W konsekwencji, Wykonawca zapewnia Zamawiającego, że współdziałanie Zamawiającego określone w niniejszym punkcie jest wystarczające do należytego wykonywania Umowy przez Wykonawcę. Uzgodnienia projektowe między Stronami, które zostaną podjęte w trakcie wykonywania Umowy mogą mieć na celu usprawnienie współpracy, lecz nie mogą warunkować należytego wykonania obowiązków przez Wykonawcę na gruncie Umowy. Rozszerzenie obowiązków Zamawiającego względem Wykonawcy wymaga dokonania pisemnej zmiany Umowy, w przeciwnym razie będzie nieważne.
- 2.4. Bez uszczerbku dla regulacji zawartej w punkcie 2.3 powyżej, Zamawiający i Wykonawca mogą ustalić w ramach Usługi Modyfikacji szczególne warunki współdziałania Zamawiającego w odniesieniu do oznaczonej Modyfikacji, w treści Propozycji, która dotyczy takiej oznaczonej Modyfikacji.

3. Zasady współpracy Stron

Komunikacja między Stronami – zasady ogólne

- 3.1. Szczegółowe zasady komunikacji Stron na etapie Wdrożenia zostaną uzgodnione w Dokumentacji Projektowej. W przypadku realizacji Usług oraz zobowiązań z gwarancji jakości domyślnym kanałem dla roboczej komunikacji Stron, prowadzonej w ramach wykonywania Umowy jest aplikacja udostępniona Wykonawcy przez Zamawiającego. Aplikacja służąca do roboczej komunikacji może być tożsama z aplikacją, która służy do obsługi Zgłoszeń. Zamawiający udostępni Wykonawcy do 30 licencji, które będą uprawniać Wykonawcę do korzystania z aplikacji służącej do roboczej komunikacji Stron, ponad liczbę licencji zapewnioną dla obsługi Zgłoszeń.
- 3.2. Koordynatorzy Umowy Stron mogą ustalić odmienne zasady komunikacji dla poszczególnych Usług lub dla całej Umowy.
- 3.3. Regulacje zawarte w tym punkcie nie wpływają na regulacje dotyczące formy składania oświadczeń woli lub wiedzy, które zostały uregulowane w Umowie.

Powoływanie osób – funkcje i kompetencje

- 3.4. Wszystkie osoby powołane do pełnienia funkcji opisanych w niniejszym Załączniku wskazane będą w liście powołań, zwanej dalej „Listą Powołań”, której wzór stanowi Załącznik 15A do Umowy. Wszelkie zmiany w zakresie osób wymienionych w Liście Powołań wymagają poinformowania drugiej Strony w formie pisemnej na 3 Dni Robocze przed dokonaniem zmiany.
- 3.5. Każda z osób wskazanych w Liście Powołań posiadać będzie kompetencje i uprawnienia do wykonywania zadań jej powierzonych zgodnie z treścią Umowy, w tym niniejszego Załącznika.
- 3.6. W celu należytej realizacji Umowy Strony powołają swoich przedstawicieli, którzy pełnić będą funkcje zgodnie z opisaną poniżej strukturą.

- 3.7. Strony zobowiązują się do powołania poniższej struktury organizacyjnej wraz z wyznaczeniem osób i powiadomieniem o tym drugiej Strony w terminie 5 Dni Roboczych od dnia zawarcia Umowy.

Sygnatariusze Umowy

- 3.8. Sygnatariusze Umowy (osoby uprawnione do reprezentowania Stron) są organem odwoławczym, rozstrzygającym wszelkie projektowe kwestie sporne, które nie będą mogły być rozwiązane przez Komitet Sterujący, zanim spór zostanie poddany pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego.
- 3.9. Na pisemny wniosek Komitetu Sterującego, Sygnatariusze Umowy w terminie 7 dni od otrzymania wniosku podejmą stosowne decyzje projektowe w kwestiach będących przedmiotem sporu.
- 3.10. Decyzje projektowe Sygnatariuszy Umowy zostaną udokumentowane w formie podpisanej przez nich notatki i są obowiązujące dla obu Stron. Decyzje projektowe Sygnatariuszy Umowy nie stanowią zmiany Umowy, chyba że zostało to wyraźnie określone w treści pisemnych ustaleń Sygnatariuszy.

Komitet Sterujący

- 3.11. Komitet Sterujący jest organem nadzorującym realizację Umowy i upoważnionym do dokonywania bieżących ustaleń w toku wykonywania Prac projektowych oraz do nadzoru nad wykonywaniem zadań związanych z realizacją Umowy.
- 3.12. Działania Komitetu Sterującego polegają w szczególności na:
- 3.12.1. wyznaczaniu i koordynowaniu kierunków prac w ramach Umowy, zapewnienie ogólnego sterowania projektem i nadawanie pracom nad nim właściwego kierunku;
 - 3.12.2. rozliczanie Stron z realizacji wyznaczonych kierunków prac w ramach Umowy;
 - 3.12.3. podejmowanie decyzji oraz rozstrzyganie problemów odnośnie zagadnień przekazanych z niższych szczebli zarządzania projektem, w tym dotyczących odbiorów i akceptacji przed poddaniem ich rozstrzygnięciu przez Strony;
 - 3.12.4. śledzenie związanych z projektem ryzyk i jak najskuteczniejszego zarządzania nimi;
 - 3.12.5. podpisywanie Protokołów Odbioru Etapów Wdrożenia Systemu Informatycznego oraz Protokołu Końcowego Wdrożenia;
 - 3.12.6. zatwierdzaniu Zamówień i Zleceń Operacyjnych, których koszt wykonania jest wyższy niż 200 000 zł brutto;
- 3.13. Komitet Sterujący tworzą:
- 3.13.1. minimum dwaj przedstawiciele Zamawiającego – spośród nich jeden pełni funkcję Przewodniczącego Komitetu Sterującego;
 - 3.13.2. minimum dwaj przedstawiciele Wykonawcy;
 - 3.13.3. Ponadto w pracach i posiedzeniach Komitetu Sterującego mogą uczestniczyć, w charakterze doradczym, Koordynatorzy Umowy, Kierownicy Modyfikacji, Kierownicy Utrzymania, Kierownicy Obszaru, doradcy prawni. Inne osoby mogą uczestniczyć w pracach i posiedzeniach Komitetu Sterującego na zaproszenie jednej ze Stron;
 - 3.13.4. Posiedzenia Komitetu Sterującego odbywać się będą w miarę potrzeb, nie rzadziej jednak niż raz na kwartał. Posiedzeniom przewodniczy Przewodniczący Komitetu Sterującego lub inna osoba ze składu Komitetu Sterującego upoważniona przez Przewodniczącego;

- 3.13.5. O ile nie zostały wcześniej zaplanowane, posiedzenia Komitetu Sterującego zwołuje Przewodniczący, z własnej inicjatywy lub na wniosek każdego z członków Komitetu Sterującego lub Koordynatora Umowy. W szczególnych przypadkach posiedzenie Komitetu Sterującego zwołuje się w terminie nie później niż następnego Dnia Roboczego od otrzymania stosownego wniosku;
- 3.13.6. Wszystkie decyzje, ustalenia i inne formy uzgodnień członków Komitetu Sterującego są podejmowane jednomyślnie i sformułowane na piśmie w terminie 5 Dni Roboczych od przedstawienia danego zagadnienia do rozstrzygnięcia. Decyzje te są wiążące dla obu Stron z chwilą podpisania przez członków Komitetu Sterującego, obecnych na spotkaniu, stosownego protokołu z posiedzenia Komitetu Sterującego. Komitet Sterujący zobowiązany jest do odbycia raz na kwartał spotkania, na którym podsumowane zostaną problemy, zagrożenia i ryzyka oraz wskazane zostaną przyjęte rozwiązania;
- 3.13.7. W przypadku nieobecności któregoś z członków Komitetu Sterującego na jego miejsce nie zostaje wyznaczona inna osoba. Komitet zbiera się wtedy w składzie niepełnym, pod warunkiem obecności co najmniej jednego z członków Zamawiającego (Przewodniczącego KS lub jego Zastępcy) i Wykonawcy. Sposób podejmowania decyzji przez Komitet Sterujący pozostaje bez zmian.

Koordynatorzy Umowy

- 3.14. Zadaniem Koordynatorów Umowy jest bieżąca koordynacja współpracy w zakresie realizacji Usług.
- 3.15. Każdy z Koordynatorów Umowy będzie posiadał kompetencje określone w Umowie dla Kierownika Wdrożenia, Kierownika Modyfikacji oraz Kierownika Utrzymania.
- 3.16. Do zadań Koordynatorów Umowy należy przede wszystkim:
- 3.16.1. określanie terminów realizacji poszczególnych etapów projektowania, budowy i wdrożenia SI,
 - 3.16.2. opracowanie i aktualizacja wszelkich planów w ramach Umowy, identyfikacja problemów, opóźnień i zagrożeń w realizacji planów w projekcie;
 - 3.16.3. koordynowanie czynności związanych z realizacją Umowy;
 - 3.16.4. podejmowanie decyzji oraz rozstrzyganie problemów odnośnie zagadnień przekazanych z niższych szczebli zarządzania projektem, w tym dotyczących odbiorów i akceptacji przed poddaniem ich rozstrzygnięciu przez Komitet Sterujący;
 - 3.16.5. raportowanie Komitetowi Sterującemu stanu zaawansowania i postępów Prac projektowych; odpowiadają za realizację zadań w ustalonym czasie, zakresie, kosztach i jakości;
 - 3.16.6. podpisywanie dokumentów w zakresie dotyczącym Wdrożenia z obszaru Kierownika Wdrożenia oraz Usług z obszaru Kierownika Utrzymania lub Kierownika Modyfikacji;
 - 3.16.7. podpisywanie Raportów miesięcznych;
 - 3.16.8. uzgadnianie prac oraz rozstrzyganie sporów; zarządzanie komunikacją pomiędzy zespołami projektowymi;
 - 3.16.9. w szczególnych przypadkach wyrażenie zgody na przedłużenie terminu na opiniowanie przekazywanych dokumentów i Produktów;
 - 3.16.10. kontrola wydatków ponoszonych na Modyfikacje oraz Zmiany Modyfikacji związanych z realizacją Umowy;

- 3.16.11. wprowadzanie zmian nieistotnych wskazanych w pkt. 19.6 Umowy, po wcześniejszym uzyskaniu zgody Komitetu Sterującego;
 - 3.16.12. obsługa i podpisywanie Zapotrzebowań na Modyfikację, Zamówień, Zgłoszeń Zmian oraz przewidzianych w Umowie protokołów związanych z realizacją Wdrożenia lub Usług, których akceptacja stanowi podstawę dla Wykonawcy do realizacji Umowy lub wystawienia faktury, z zastrzeżeniem pkt 3.12.6;
 - 3.16.13. inne czynności wynikające wprost z Umowy.
- 3.17. Koordynator Umowy może realizować swoje zadania za pomocą wyznaczonych przez Koordynatora Umowy Zastępców Koordynatora Umowy, wskazanych w Liście Powołań, którym przysługują te same uprawnienia i obowiązki co Koordynatorowi Umowy.

Kierownicy Modyfikacji

- 3.18. Zadaniem Kierowników Modyfikacji jest nadzór operacyjny i bieżąca koordynacja prac w zakresie realizacji grupy Usług G4.
- 3.19. W szczególnych sytuacjach uprawnienia Kierownika Modyfikacji mogą ulec rozszerzeniu. Rozszerzenie uprawnień wymaga pisemnego upoważnienia wydanego przez Zamawiającego lub Wykonawcę.
- 3.20. Kierownik Modyfikacji może realizować swoje zadania za pomocą wyznaczonych przez Kierownika Modyfikacji Zastępców Kierownika Modyfikacji, wskazanych w Liście Powołań, którym przysługują te same uprawnienia i obowiązki co Kierownikowi Modyfikacji.

Kierownicy Wdrożenia

- 3.21. Zadaniem Kierowników Wdrożenia jest nadzór operacyjny i bieżąca koordynacja prac w zakresie budowy i wdrożenia SI.
- 3.22. W sytuacji, gdy Kierownik Wdrożenia po którejkolwiek ze Stron nie będzie obecny, zastępuje go wyznaczony Zastępca Kierownika Wdrożenia, wskazany w Liście Powołań, któremu przez okres sprawowania zastępstwa przysługują te same uprawnienia i obowiązki.
- 3.23. W szczególnych sytuacjach uprawnienia Kierownika Wdrożenia mogą ulec rozszerzeniu. Rozszerzenie uprawnień wymaga pisemnego upoważnienia wydanego przez Zamawiającego lub Wykonawcę.

Kierownik Wdrożenia Zamawiającego

- 3.24. Kierownik Wdrożenia Zamawiającego odpowiada za koordynację i nadzór działań w obszarze Wdrożenia SI oraz współpracę z Kierownikiem Utrzymania Zamawiającego.
- 3.25. Do zadań Kierownika Wdrożenia Zamawiającego należy przede wszystkim:
 - 3.25.1. zapewnienie kontaktu z Wykonawcą w sprawach związanych z Wdrożeniem SI;
 - 3.25.2. wyznaczanie ram operacyjnych Wdrożenia;
 - 3.25.3. nadzorowanie terminowości i zakresu realizowanych prac analitycznych;
 - 3.25.4. uczestnictwo we wszystkich okresowych spotkaniach poświęconych ocenie postępu Prac projektowych;
 - 3.25.5. kontrola wydatków związanych z Wdrożeniem SI;

- 3.25.6. podpisywanie protokołów i dokumentów związanych z Wdrożeniem SI, których akceptacja stanowi podstawę dla Wykonawcy do realizacji Umowy lub wystawienia faktury w zakresie Wdrożenia SI,
- 3.25.7. przedstawianie na Komitecie Sterującym, w formie pisemnej, raportu z postępu budowy i Wdrożenia SI, a także do zgłaszania problemów i wątpliwości, których nie jest w stanie rozstrzygnąć na własnym poziomie decyzyjnym;
- 3.25.8. ustalanie terminu, miejsca i warunków udziału przedstawicieli Zamawiającego w testach odbiorowych i wdrożeniowych SI;
- 3.25.9. identyfikacja problemów, opóźnień i zagrożeń we Wdrożeniu oraz podejmowanie działań w celu ich rozwiązania, zgodnie z procedurą opisaną w cz. 2;
- 3.25.10. uzgodnienie z Kierownikiem Wdrożenia Wykonawcy planu Wdrożenia, stanowiącego uszczegółowienie Harmonogramu Wdrożenia SI;
- 3.25.11. weryfikacja postępu i jakości prac w ramach Wdrożenia SI;
- 3.25.12. inne uprawnienia wynikające wprost z Umowy.

Kierownik Wdrożenia Wykonawcy

- 3.26. Kierownik Wdrożenia Wykonawcy odpowiada za bieżący przebieg budowy i wdrożenia SI po stronie Wykonawcy.
- 3.27. Do zadań Kierownika Wdrożenia Wykonawcy należy przede wszystkim:
 - 3.27.1. udzielanie informacji o bieżących działaniach i stanie prac związanych z Wdrożeniem SI;
 - 3.27.2. przygotowanie planu budowy i wdrożenia SI, stanowiącego uszczegółowienie Harmonogramu Wdrożenia SI
 - 3.27.3. nadzorowanie wywiązywania się Wykonawcy ze wszystkich zobowiązań wynikających z Umowy w zakresie Wdrożenia SI;
 - 3.27.4. opracowywanie raportów dla Zamawiającego, które stanowią podstawę analizy podczas spotkań dotyczących zaawansowania Wdrożenia SI;
 - 3.27.5. stała kontrola stanu zaawansowania Wdrożenia SI;
 - 3.27.6. identyfikacja problemów, opóźnień i zagrożeń w realizacji planu budowy i Wdrożenia SI i podejmowanie działań w celu ich rozwiązania, zgodnie z procedurą opisaną w cz. 2;
 - 3.27.7. opracowywanie propozycji zmian istotnych dla przebiegu Prac projektowych;
 - 3.27.8. prowadzenie wewnętrznej kontroli jakości rezultatów Prac projektowych;
 - 3.27.9. przekazywanie Zamawiającemu Produktów powstałych w trakcie Wdrożenia SI;
 - 3.27.10. podpisywanie ze strony Wykonawcy protokołów i dokumentów, których akceptacja stanowi podstawę do realizacji Umowy lub wystawienia faktury w zakresie budowy i wdrożenia SI;
 - 3.27.11. przedstawianie na Komitecie Sterującym, w formie pisemnej, raportu z postępu Prac projektowych, związanych z Wdrożeniem SI, a także do zgłaszania problemów i wątpliwości, których nie jest w stanie rozstrzygnąć na własnym poziomie decyzyjnym;
 - 3.27.12. inne uprawnienia wynikające wprost z Umowy.

Kierownik Modyfikacji Zamawiającego

3.28. Do zadań Kierownika Modyfikacji Zamawiającego należy przede wszystkim:

- 3.28.1. przygotowanie we współpracy z Kierownikiem Modyfikacji Wykonawcy planu prac w ramach Usługi Modyfikacji, w szczególności w zakresie wstępnych terminów i wycen Modyfikacji planowanych przez Zamawiającego do wykonania;
- 3.28.2. zapewnienie kontaktu z Wykonawcą w sprawach związanych z Modyfikacją Systemu Informatycznego;
- 3.28.3. nadzorowanie terminowości i zakresu realizowanych prac analitycznych;
- 3.28.4. uczestnictwo w okresowych spotkaniach poświęconych ocenie postępu prac analitycznych;
- 3.28.5. przedstawianie Koordynatorowi Umowy oraz Komitetowi Sterującemu, raportu z postępu Prac projektowych;
- 3.28.6. zgłaszanie problemów i wątpliwości na wyższe szczeble zarządzania projektem, których nie jest w stanie rozstrzygnąć na własnym poziomie decyzyjnym;
- 3.28.7. ustalanie wymagań нефункциональных Oprogramowania Bazowego w uzgodnieniu z Kierownikiem Modyfikacji Wykonawcy i informowania o ustaleniach Kierownika Utrzymania Zamawiającego;
- 3.28.8. identyfikacja problemów, opóźnień i zagrożeń w realizacji Modyfikacji i podejmowanie działań w celu ich rozwiązania, zgodnie z procedurą opisaną w punkcie 4 niniejszego Załącznika;
- 3.28.9. innych uprawnień wynikających wprost z Umowy.

Kierownik Modyfikacji Wykonawcy

3.29. Do zadań Kierownika Modyfikacji Wykonawcy należą przede wszystkim następujące zadania:

- 3.29.1. udzielanie informacji o bieżących działaniach i stanie prac związanych z realizacją Umowy w zakresie Usługi Modyfikacji;
- 3.29.2. wsparcie Zamawiającego w przygotowaniu planu prac w ramach Usług Modyfikacji, poprzez udzielanie niezbędnych informacji w szczególności w zakresie wstępnych terminów i wycen Modyfikacji planowanych przez Zamawiającego do wykonania;
- 3.29.3. nadzorowanie wywiązywania się Wykonawcy ze wszystkich zobowiązań wynikających z Umowy w zakresie Usług Modyfikacji;
- 3.29.4. opracowywanie miesięcznych raportów dla Zamawiającego, które stanowią podstawę analizy podczas spotkań dotyczących zaawansowania Prac projektowych;
- 3.29.5. opracowywanie planów realizacji Prac projektowych;
- 3.29.6. stałą kontrolę stanu zaawansowania Prac projektowych;
- 3.29.7. stałą kontrolę wydatków związanych z wykonaniem Umowy w zakresie Usługi Modyfikacji;
- 3.29.8. identyfikację problemów, opóźnień i zagrożeń w realizacji planu projektu i podejmowanie działań w celu ich rozwiązania, zgodnie z procedurą opisaną w punkcie 4 niniejszego Załącznika;
- 3.29.9. opracowywanie propozycji zmian istotnych dla przebiegu Prac projektowych;
- 3.29.10. prowadzenie wewnętrznej kontroli jakości rezultatów Prac projektowych
- 3.29.11. przekazywanie Produktów Zamawiającemu;
- 3.29.12. podpisywanie ze strony Wykonawcy Propozycji, Zamówień, Zgłoszeń Zmian oraz protokołów i dokumentów, których akceptacja stanowi podstawę do realizacji Umowy lub wystawienia faktury w zakresie Usług Modyfikacji;

- 3.29.13. przedstawianie na Komitecie Sterującym, raportu z postępu Prac projektowych, a także do zgłaszania problemów i wątpliwości, których nie jest w stanie rozstrzygnąć na własnym poziomie decyzyjnym;
- 3.29.14. uzgadnianie miejsca dokonywania odbiorów; w przypadku, gdyby odbiory miały się odbyć poza Warszawą miejsce musi zostać wskazane w Zapotrzebowaniu na Modyfikację;
- 3.29.15. ustalania wymagań niefunkcjonalnych Oprogramowania Bazowego w uzgodnieniu z Kierownikiem Modyfikacji Zamawiającego;
- 3.29.16. inne uprawnienia wynikające wprost z Umowy.

Kierownicy Utrzymania

- 3.30. Zadaniem Kierowników Utrzymania jest nadzór operacyjny i bieżąca koordynacja prac w zakresie realizacji grupy Usług G1, Usługi Zleceń Operacyjnych oraz Usługi ATiK, jak również realizacja prac w ramach Przekazywania Usług.
- 3.31. Kierownik Utrzymania może realizować swoje zadania za pomocą wyznaczonych przez Kierownika Utrzymania Zastępców Kierownika Utrzymania, wskazanych w Liście Powołań, którym przysługują te same uprawnienia i obowiązki co Kierownikowi Utrzymania.
- 3.32. W szczególnych sytuacjach uprawnienia Kierownika Utrzymania mogą ulec rozszerzeniu. Rozszerzenie uprawnień wymaga pisemnego upoważnienia wydanego przez Zamawiającego lub Wykonawcę.

Kierownik Utrzymania Zamawiającego

- 3.33. Kierownik Utrzymania Zamawiającego odpowiada za działania związane z eksploatacją Systemu Informatycznego.
- 3.34. Do zadań Kierownika Utrzymania Zamawiającego należy przede wszystkim:
 - 3.34.1. nadzór nad eksploatacją funkcjonowania Systemu Informatycznego;
 - 3.34.2. współpraca z Kierownikiem Utrzymania Wykonawcy w celu usunięcia wykrytych problemów;
 - 3.34.3. zarządzanie instalacjami;
 - 3.34.4. zapewnienie kontaktu Zamawiającego z Wykonawcą w sprawach związanych z eksploatacją Systemu Informatycznego;
 - 3.34.5. zarządzanie procesem uzgadniania i realizacji Zleceń Operacyjnych realizowanych w ramach Umowy oraz kontrola wydatków w tym zakresie;
 - 3.34.6. raportowanie wykonanych prac w zakresie grup Usług G1;
 - 3.34.7. podpisywanie protokołów odbioru Zleceń Operacyjnych, Protokołów Świadczenia Usługi ATiK określonych w Umowie oraz innych protokołów i dokumentów związanych z obszarem grup Usług G1, ZO lub Usługi ATiK, których akceptacja stanowi podstawę dla Wykonawcy do realizacji Umowy lub wystawienia faktury w zakresie grupy Usług G1, ZO lub Usługi ATiK;
 - 3.34.8. podpisywanie Raportów Miesięcznych, o których mowa w punkcie 6 Umowy w zakresie grupy Usług G1 oraz Usługi Zleceń Operacyjnych;
 - 3.34.9. zatwierdzanie warunków realizacji Zleceń Operacyjnych;
 - 3.34.10. podejmowanie decyzji w zakresie warunków i sposobu realizacji świadczeń w ramach Usługi ATiK;

- 3.34.11. zmiana Okna serwisowego Usług z grupy Usług G1, w uzgodnieniu z Kierownikiem Utrzymania Wykonawcy;
 - 3.34.12. podejmowanie decyzji w zakresie tymczasowych zmian Okien dostępności Usług w uzgodnieniu z Kierownikiem Utrzymania Wykonawcy;
 - 3.34.13. ustalanie priorytetów SLA dla Zgłoszeń;
 - 3.34.14. wprowadzanie zmian nieistotnych wskazanych w punkcie 19.6 Umowy;
 - 3.34.15. inne uprawnienia wynikające wprost z Umowy.
- 3.35. Zastępca Kierownika Utrzymania Zamawiającego pełni funkcję kierownika operacyjnego do spraw infrastruktury.

Kierownik Utrzymania Wykonawcy

- 3.36. Kierownik Utrzymania Wykonawcy odpowiada za bieżący przebieg wykonania Umowy po stronie Wykonawcy w zakresie grupy Usług G1 oraz Usługi ZO, jak również za realizację prac w ramach Przekazywania Usług. Główne obowiązki Kierownika Utrzymania Wykonawcy to przede wszystkim:
- 3.36.1. monitorowanie poprawności działania Systemu Informatycznego;
 - 3.36.2. współpraca z Kierownikiem Utrzymania Zamawiającego w celu usunięcia wykrytych problemów;
 - 3.36.3. zarządzanie instalacjami;
 - 3.36.4. zapewnienie kontaktu z Zamawiającym w sprawach związanych z eksploatacją Systemu Informatycznego;
 - 3.36.5. podpisywanie Raportów miesięcznych,
 - 3.36.6. obsługa Zgłoszeń;
 - 3.36.7. zarządzanie procesem uzgadniania i realizacji Zleceń Operacyjnych oraz świadczeń w ramach Usługi ATiK realizowanych w ramach Umowy oraz kontrola wydatków w tym zakresie;
 - 3.36.8. raportowanie wykonanych prac w zakresie grup Usług G1, ZO i Usługi ATiK;
 - 3.36.9. podpisywanie protokołów odbioru Zleceń Operacyjnych oraz Protokołów Świadczenia Usługi ATiK określonych w Umowie oraz innych protokołów i dokumentów związanych z obszarem grupy Usług G1, ZO lub Usługi ATiK, których akceptacja stanowi podstawę dla Wykonawcy do realizacji Umowy lub wystawienia faktury w zakresie grupy Usług G1, ZO lub Usługi ATiK;
 - 3.36.10. inne uprawnienia wynikające wprost z Umowy.

Kierownik Obszaru

- 3.37. Każda z Aplikacji stanowi odrębny obszar. Zadaniem Kierownika Obszaru jest podejmowanie decyzji w zakresie przypisanego obszaru.
- 3.38. Do zadań Kierownika Obszaru należy przede wszystkim:
- 3.38.1. współpraca z Kierownikiem Wdrożenia, Kierownikiem Modyfikacji Zamawiającego oraz Kierownikiem Utrzymania Zamawiającego;
 - 3.38.2. nadzór nad terminowością i zakresem realizowanych prac analitycznych;
 - 3.38.3. uczestnictwo we wszystkich okresowych spotkaniach poświęconych ocenie postępu Prac projektowych;

- 3.38.4. nadzór nad osobami merytorycznymi biorącymi udział w Testach Akceptacyjnych w zakresie realizacji PTA wraz z dokumentowaniem Wad w protokole testów;
 - 3.38.5. wskazanie wymagań funkcjonalnych i нефункциональных Oprogramowania Bazowego;
 - 3.38.6. inne uprawnienia wynikające wprost z Umowy;
 - 3.38.7. podpisywanie, wraz z Koordynatorem Umowy Zamawiającego, Zamówienia, Protokołów Odbioru Produktu i Zleceń Operacyjnych, Protokołów Świadczenia Usługi ATiK, których akceptacja stanowi podstawę dla Wykonawcy do realizacji Umowy.
- 3.39. W szczególnych sytuacjach uprawnienia Kierownika Obszaru mogą ulec rozszerzeniu. Rozszerzenie uprawnień wymaga pisemnego upoważnienia wydanego przez Zamawiającego.
- 3.40. Kierownik Obszaru może realizować swoje zadania za pomocą wyznaczonych przez Kierownika Obszaru Zastępców Kierownika Obszaru, wskazanych w Liście Powołań, którym przysługują te same uprawnienia i obowiązki co Kierownikowi Obszaru.

Kierownicy Testów

- 3.41. Zadaniem Kierowników Testów jest opiniowanie PTA, organizacja i koordynacja Testów Akceptacyjnych. Kierownicy testów będą ustalać termin, miejsce i warunki udziału przedstawicieli Zamawiającego w Testach Akceptacyjnych Modyfikacji.
- 3.42. Kierownik Testów może realizować swoje zadania za pomocą wyznaczonych przez Kierownika Testów Zastępców Kierownika Testów, wskazanych w Liście Powołań, którym przysługują te same uprawnienia i obowiązki co Kierownikowi Testów.
- 3.43. Kierownika Testów w każdym przypadku może zastąpić Kierownik Modyfikacji w zakresie Modyfikacji lub Kierownik Utrzymania w zakresie Zleceń Operacyjnych.

Kierownik Testów Zamawiającego

- 3.44. Do zadań Kierownika Testów Zamawiającego należy przede wszystkim:
- 3.44.1. współpraca z Kierownikiem Modyfikacji lub Kierownikiem Utrzymania w zakresie realizacji Testów Akceptacyjnych;
 - 3.44.2. koordynacja procedury odbioru PTA oraz Oprogramowania Bazowego jak również wydanie rekomendacji w zakresie odbioru;
 - 3.44.3. nadzorowanie terminowości i sposobu realizacji Testów Akceptacyjnych;
 - 3.44.4. podejmowanie decyzji w trakcie trwania tur Testów Akceptacyjnych w zakresie, w jakim nie jest to zastrzeżone dla Kierownika Modyfikacji lub Kierownika Utrzymania;
 - 3.44.5. uczestnictwo w spotkaniach poświęconych ocenie postępu Prac projektowych;
 - 3.44.6. koordynacja dokumentowania przebiegu Testów Akceptacyjnych w protokole testów;
 - 3.44.7. podpisywanie protokołów i dokumentów związanych z realizacją Testów Akceptacyjnych;
 - 3.44.8. współpraca z Kierownikiem Modyfikacji lub Kierownikiem Utrzymania w zakresie przedstawiania na Komitecie Sterującym, w formie pisemnej, raportu z postępu realizacji Modyfikacji lub Zleceń Operacyjnych w obszarze Testów Akceptacyjnych;
 - 3.44.9. wydawanie rekomendacji w zakresie ustalania terminu i zasad udziału przedstawicieli Zamawiającego w Testach Akceptacyjnych;

- 3.44.10. identyfikacja problemów, opóźnień i zagrożeń w realizacji Testów Akceptacyjnych i podejmowanie działań w celu ich rozwiązania.

Kierownik Testów Wykonawcy

3.45. Do zadań Kierownika Testów Wykonawcy należy przede wszystkim:

- 3.45.1. współpraca z Kierownikiem Modyfikacji lub Kierownikiem Testów w zakresie realizacji Testów Akceptacyjnych;
- 3.45.2. nadzorowanie terminowości i sposobu realizacji Testów Akceptacyjnych;
- 3.45.3. podejmowanie decyzji w trakcie trwania tur Testów Akceptacyjnych w zakresie, w jakim nie jest to zastrzeżone dla Kierownika Modyfikacji lub Kierownika Utrzymania;
- 3.45.4. uczestnictwo we wszystkich okresowych spotkaniach poświęconych ocenie postępu Prac projektowych;
- 3.45.5. dokumentowanie przebiegu Testów Akceptacyjnych;
- 3.45.6. podpisywanie protokołów i dokumentów związanych z realizacją Testów Akceptacyjnych;
- 3.45.7. identyfikacja problemów, opóźnień i zagrożeń w realizacji Testów Akceptacyjnych i podejmowanie działań w celu ich rozwiązania.

Biuro Projektu Wykonawcy oraz Biuro Projektu Zamawiającego

3.46. Zadaniem Biur Projektu jest w szczególności:

- 3.46.1. weryfikacja poprawności formalnej i wersji Dokumentacji oraz pozostałych dokumentów wytwarzanych w ramach Umowy;
- 3.46.2. zapewnienie komunikacji w ramach Prac projektowych zgodnie z opracowaną procedurą komunikacji;
- 3.46.3. udostępnianie oraz prowadzenie korespondencji związanej z realizacją Umowy;
- 3.46.4. przygotowywanie i podpisywanie Protokołów Przekazania
- 3.46.5. Biuro Projektu Zamawiającego: przyjmowania Produktów od Wykonawcy;
- 3.46.6. Biuro Projektu Zamawiającego: przygotowywanie Protokołów Odbioru;
- 3.46.7. monitorowanie zobowiązań wynikających z realizacji Umowy;
- 3.46.8. prowadzenie rejestrów projektowych związanych z bieżącą obsługą wykonania Umowy takich jak rejestr Zleceń Operacyjnych, rejestr świadczeń w ramach Usługi ATiK (Aktualizacje), rejestr zadań i problemów w zakresie Umowy;
- 3.46.9. prowadzenie rejestrów określonych w Umowie;
- 3.46.10. wykonywanie czynności pomocniczych w ramach wykonywania Umowy.

4. Procedury projektowe

Prowadzenie prac analitycznych

- 4.1. Prace analityczne prowadzone są przez obie Strony niezależnie, a w przypadku wątpliwości lub rozbieżności, łącznie. W przypadku konieczności przeprowadzenia wspólnych prac analitycznych

spotkaniom analitycznym przewodniczy Kierownik Modyfikacji Zamawiającego a w przypadku Zleceń Operacyjnych - Kierownik Utrzymania Zamawiającego.

- 4.2. Każde spotkanie analityczne poprzedza agenda spotkania, w której wymienione są tematy spotkania z podaniem zakresu wątpliwości lub rozbieżności. Agendę spotkania przygotowuje Strona inicjująca spotkanie i przekazuje ją drugiej Stronie najpóźniej na 1 Dzień Roboczy przed spotkaniem analitycznym. Z każdego posiedzenia sporządzana jest notatka, zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 15B do Umowy. Notatkę ze spotkania analitycznego przygotowuje Strona, która zainicjowała spotkanie. Notatka sporządzana jest w dwóch egzemplarzach. Notatkę podpisują wszystkie osoby uczestniczące w spotkaniu. W przypadku, jeżeli któraś z osób uczestniczących w spotkaniu ma zastrzeżenia do treści notatki, wówczas jest uprawniona do umieszczenia takich zastrzeżeń w notatce. Notatka jest sporządzana na spotkaniu i podpisywana przez Strony na spotkaniu.

Problemy projektowe

- 4.3. W trakcie realizacji Prac projektowych mogą pojawić się problemy, które w większości powinny być rozwiązywane drogą uzgodnień i bez formalnego uruchamiania procedury rozwiązywania problemów projektowych. Jednakże, jeśli problem nie może być rozstrzygnięty w drodze bieżących uzgodnień, powinien zostać zarejestrowany zgodnie z procedurą opisaną poniżej. Problemem projektowym może być m. in. problem techniczny, ryzyko opóźnienia w realizacji Umowy, ryzyko niepowodzenia Testów Akceptacyjnych, problem z uzgodnieniem przyjęcia Zapotrzebowania na Modyfikację do realizacji lub każdy inny mający wpływ na sposób, terminowość lub jakość realizowanej Umowy.
- 4.4. Strony dołożą starań w celu rozwiązywania powstałych problemów na jak najniższym szczeblu organizacyjnym. Jedynie w przypadku braku uzyskania porozumienia w terminie 5 Dni Roboczych od dnia Zgłoszenia problemu, problem będzie przekazywany na wyższy szczebel zgodnie z procedurą eskalacji.
- 4.5. Zainicjowanie procedury eskalacji powinno nastąpić w formie pisemnej.
- 4.6. Dla prowadzenia Prac projektowych został ustanowiony proces identyfikacji, raportowania, przeglądania i rozstrzygania problemów opisany poniżej.

Powiadamianie i rozstrzyganie problemów

- 4.7. Problemy powinny być zgłaszane odpowiednio do Koordynatora Umowy, Kierownika Wdrożenia, Kierownika Modyfikacji lub Kierownika Utrzymania Stron, nie później niż trzeciego Dnia Roboczego od stwierdzenia ich wystąpienia. W ciągu następnych trzech Dni Roboczych Kierownicy Modyfikacji lub Kierownicy Utrzymania powinni się ze sobą skontaktować i podjąć próbę oceny oraz rozwiązania problemu i wskazać jednomyślne rozwiązanie w terminie nie dłuższym niż 5 Dni Roboczych. Rozwiązanie takiego problemu nie może mieć wpływu na termin wykonania Umowy.
- 4.8. Jeżeli takie rozwiązanie problemu nie jest możliwe, to Zgłoszenie tego problemu powinno nastąpić na formularzu Zgłoszenia problemu, zwanego dalej „Zgłoszeniem Problemu”, którego wzór stanowi Załącznik nr 15C do Umowy. W dokumencie tym należy podać możliwe (dostępne) sposoby rozwiązania problemu. W takim przypadku problem zgłaszany jest do Koordynatorów Umowy Stron, którzy analizują problem i podejmują jednomyślną decyzję w terminie nie dłuższym niż 5 Dni Roboczych i informują o tym Kierowników Modyfikacji/Kierowników Utrzymania Stron uzupełniając ww. formularz o stosowne wytyczne.

- 4.9. W przypadku braku osiągnięcia jednomyślności przez Koordynatorów Umowy problem zostanie skierowany do Przewodniczącego Komitetu Sterującego i konieczne jest zwołanie posiedzenia Komitetu Sterującego w trybie pilnym. Termin odbycia się nadzwyczajnego posiedzenia Komitetu Sterującego nie może być dłuższy niż 5 Dni Roboczych od daty przekazania procedury eskalacji problemu do Komitetu Sterującego.
- 4.10. Komitet Sterujący jest odpowiedzialny za terminowe podjęcie decyzji o sposobie rozwiązania problemu. Decyzja Komitetu Sterującego wraz ze Zgłoszeniem problemu musi zostać przekazana do odpowiednich Kierowników Modyfikacji/Kierowników Utrzymania Stron.
- 4.11. Problem może być eskalowany na forum Sygnatariuszy Umowy tylko wtedy, gdy:
- 4.11.1. Komitet Sterujący nie wypracuje rozwiązania problemu w ciągu 5 Dni Roboczych od daty przekazania problemu na poziom Komitetu Sterującego;
 - 4.11.2. rozwiązanie problemu będzie wykraczało poza uprawnienia Komitetu Sterującego.
- 4.12. W szczególnych przypadkach m.in., gdy rozstrzygnięcie problemu ma istotny wpływ na termin wykonania zobowiązań Wykonawcy, działania Kierowników, Koordynatorów i Komitetu Sterującego nie mogą być dłuższe niż 1 Dzień Roboczy.

Rejestracja problemów

- 4.13. Wszystkie Zgłoszenia Problemu powinny być rejestrowane poprzez wpisanie ich do jednolitego rejestru Problemów (dalej: „Rejestr Problemów”) przez Biuro Projektów Zamawiającego. Każdy problem powinien być zarejestrowany poprzez podanie jego numeru, skróconej nazwy, osoby odpowiedzialnej za rozwiązanie (właściciela problemu), daty jego ujawnienia i końcowej daty rozwiązania problemu. Rejestr Problemów jest następnie uaktualniany poprzez wpisywanie proponowanych rozwiązań Problemów, terminu kolejnych działań zmierzających do rozwiązania Problemu i ewentualnych rozbieżności.
- 4.14. Kierownicy Modyfikacji/Kierownicy Utrzymania odpowiedzialni są za monitorowanie statusu problemu.
- 4.15. Oryginał Zgłoszenia Problemu oraz Rejestr Problemów jest przechowywany oraz prowadzony u Zamawiającego, zaś kopie tych dokumentów - w Bibliotece Projektu Wykonawcy.