

Załącznik nr 1

do Umowy nr z dnia

1. Struktura Projektu

Przedsięwzięcie będzie realizowane w ramach następujących struktur organizacyjnych:

- Komitet Sterujący Projektu,
- Kierownictwo Projektu,

W skład Komitetu Sterującego wchodzi:

- Przewodniczący –xxxxxxx, prezes Zarządu MPK-Łódź
- Przedstawiciel ze strony Wykonawcy –xxxxxxxxxxxxx,
- Przedstawiciel ze strony Użytkowników –xxxxx,

W skład Kierownictwa Projektu wchodzi:

- Kierownik Projektu ze strony Zamawiającego –xxxxxxxxxxxxxxxxx,
- Kierownik Projektu ze strony Wykonawcy –xxxxxxxxxxxxxxxxx,
- Konsultant Merytoryczny ze strony Zamawiającego –xxxxxxxxxxxxxxxxx,
- Konsultant Merytoryczny ze strony Wykonawcy –xxxxxxxxxxxxxxxxx,

Plan Komunikacji

Dane teleadresowe osób zaangażowanych w projekt

Ze strony Wykonawcy

Imię i nazwisko	Rola	Tel.	e-adres
Xxxxxxxx	Członek Komitetu Sterującego		
Xxxxxxxx	Kierownik Projektu		
Xxxxxxxx	Konsultant Merytoryczny		
Xxxxxxxx			

Adres do korespondencji:

.....

.....

Ze strony Zamawiającego

Imię i nazwisko	Rola	Tel.	e-adres
xxxxxxxxxxxx	Przewodniczący Komitetu Sterującego		
	Przedstawiciel Użytkowników w Komitecie Sterującym		
	Kierownik projektu		
	Konsultant Merytoryczny ZDiT		
	Konsultant Merytoryczny Działu Przewozów		
	Konsultant Merytoryczny EA1		
	Konsultant Merytoryczny EA2		
	Konsultant Merytoryczny ET1		
	Konsultant Merytoryczny ET2		

Adres do korespondencji:

Zasady ogólne

1. Wszelkie zawiadomienia, korespondencja oraz dokumentacja przekazywana w związku z niniejszą Umową między Stronami będzie sporządzana na piśmie.
2. Zawiadomienia mogą być przesyłane pocztą elektroniczną, telefaksem, doręczane osobiście, przesyłane kurierem lub listem poleconym z uiszczoną opłatą pocztową lub kurierską, na adresy Stron wymienione powyżej. Zawiadomienie musi w każdym przypadku jednoznacznie identyfikować odbiorcę (nie dotyczy poczty elektronicznej przesyłanej na imienne adresy pocztowe wymienione w tabelach powyżej). Wszelkie zawiadomienia przekazane w wyżej opisany sposób będą uznane za doręczone odpowiednio:
 - a) w przypadku osobistego doręczenia - w momencie doręczenia;
 - b) w przypadku przesłania pocztą elektroniczną, telefaksem - w momencie otrzymania potwierdzenia prawidłowego odbioru; Odbiorca ma obowiązek niezwłocznego potwierdzenia odbioru korespondencji e-mail.
3. Wszelkie zmiany danych teleadresowych wymienionych w powyższych tabelach wymagają formy pisemnej wraz z podanym terminem od którego zmiana obowiązuje.
4. W każdym z przypadków opisanych powyżej, zawiadomienia o spotkaniach powinny być dostarczane w dniu roboczym do godziny 16:00. Zawiadomienie dostarczone po godzinie 16:00 w dniu roboczym lub w dniu, który nie jest dniem roboczym będzie uważane za doręczone o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego. Dokumenty przekazywane Zamawiającemu przez Wykonawcę powinny być dostarczane do kancelarii w godzinach jego pracy.
5. Strony uzgadniają, że do kontaktów i ustaleń roboczych preferowana będzie komunikacja z wykorzystaniem poczty elektronicznej.
6. Strony uzgadniają, że ustalenia stają się dla Stron wiążące w momencie ich sporządzenia na piśmie i akceptacji poprzez złożenie podpisów przez upoważnionych przedstawicieli obu Stron (np. przez Kierowników Projektu lub Komitet Sterujący).
7. Korespondencja powinna być przekazywana poprzez Kierowników Projektów lub Do Wiadomości Kierowników Projektów.

Zasady szczegółowe

1. Raportowanie w ramach Struktury Organizacyjnej:
 - Spotkania Kierownictwa Projektu będą organizowane na wniosek Kierownika Projektu ze strony Wykonawcy lub Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego. Miejsce spotkania będzie ustalane przez Kierownictwo Projektu. Wymagane jest odbywanie takich spotkań przynajmniej raz na miesiąc.
 - W każdej chwili Kierownikowi Projektu ze strony Zamawiającego oraz Kierownikowi Projektu ze strony Wykonawcy przysługuje prawo zwołania spotkania celem omówienia spraw związanych z projektem. Termin takiego spotkania zostanie w każdym takim przypadku ustalony indywidualnie.
2. Komitet Sterujący będzie odbywał posiedzenia w miarę potrzeb.
3. Decyzje Komitetu Sterującego będą przekazywane Kierownictwu Projektu pocztą elektroniczną lub pisemnie.
4. Wszystkim uczestnikom projektu przysługuje, w trybie i na zasadach określonych niniejszym dokumentem, prawo do zgłoszenia zagadnień/spraw związanych z Projektem. Zagadnienia/sprawy powinny być zgłaszane Kierownikowi Projektu pisemnie lub pocztą elektroniczną. Ustalenia Stron związane ze zgłoszonym zagadnieniem winny znaleźć się zapisane w najbliższej Notatce ze spotkania po zgłoszeniu zagadnienia/sprawy.

Zarządzanie zmianami

Informacje ogólne

Zarządzanie zmianami obejmuje zmiany w stosunku do specyfikacji wymagań określonych:

- w Projekcie Technicznym po jego zatwierdzeniu przez Zamawiającego,

- w Umowie.

Procedura zgłaszania i obsługi zmian

Kierownikom Projektu przysługuje, w trybie i na zasadach określonych w niniejszym rozdziale, prawo do zgłoszenia propozycji zmian w projekcie w postaci Protokołu Uzgodnień/Zmian. Zmiana w projekcie zdefiniowana jest jako jedno z poniższych zdarzeń:

- Zmiana zakresu projektu,
- Zmiana terminów obowiązujących w Ramowym Harmonogramie Realizacji projektu (w szczególności zapisów z Umowy).

Strona wnioskująca wypełnia dokument oraz przesyła do drugiej Strony celem uzyskania jej akceptacji. Strony wspólnie ustalają sposób rozwiązania zgłoszenia. Ustalenie zostaje wpisane do Protokołu Uzgodnień/Zmiany oraz oficjalnie zaakceptowane przez Komitet Sterujący. W przypadku, gdy w wyniku ustaleń Stron wymagane będzie podpisanie aneksu do Umowy, Protokół Uzgodnień/Zmian stanowić będzie podstawę do ustalenia treści zapisów aneksu.

2. Podział obowiązków.

Komitet Sterujący

Odpowiedzialność ogólna:

Komitet Sterujący jest upoważniony do podejmowania decyzji strategicznych oraz występowania z wnioskiem do Zamawiającego/Wykonawcy o akceptację działań wykraczających poza zakres zdefiniowany kontraktem, nadzorowania projektu oraz zapewnienia zasobów do jego realizacji.

Szczegółowy zakres odpowiedzialności:

- Wypracowywanie wspólnego stanowiska w sprawach istotnych dla realizacji przedsięwzięcia.
- Odbywanie okresowych spotkań z udziałem Kierowników Projektu zarówno ze strony Wykonawcy, jaki i Zamawiającego, spotkań w celu oceny postępu prac, nie rzadziej niż jeden raz przed zakończeniem każdego etapu prac oraz zawsze na wniosek Kierowników Projektu w przypadku wystąpienia zdarzeń wymagających decyzji Komitetu Sterującego.
- Dbanie o pozytywny wizerunek projektu wśród jego uczestników oraz na zewnątrz.
- Kontrola realizacji projektu
- Zapewnienie zasobów do realizacji projektu.
- Zatwierdzanie szczegółowych planów i budżetów etapów projektu oraz końcowy odbiór etapów i całości projektu.
- Zatwierdzanie ewentualnych zmian zakresu i harmonogramu projektu.
- Zatwierdzanie planów awaryjnych, opracowywanych przez Kierowników Projektu.
- Podejmowanie najważniejszych decyzji strategicznych dotyczących projektu.
- Rozwiązywanie problemów, które nie mogą być rozwiązane na niższym szczeblu Kierownictwa Projektu.
- Formalny odbiór produktów przedsięwzięcia.

Kierownik Projektu ze strony Wykonawcy

Odpowiedzialność ogólna:

Kierownik Projektu ze strony Wykonawcy ponosi odpowiedzialność za planowanie i zarządzanie projektem na wszystkich jego etapach.

Szczegółowy zakres odpowiedzialności:

- Nadzorowanie jakości i terminowości zadań wykonywanych przez pracowników Wykonawcy.
- Koordynacja prac ze strony Wykonawcy.
- Udział w spotkaniach Komitetu Sterującego jeśli Komitet Sterujący wyrazi taką potrzebę.
- Zarządzanie harmonogramem projektu aktualizowanym nie rzadziej niż przed każdym spotkaniem Komitetu Sterującego.

- Zarządzanie zmianami, w tym prowadzenie Rejestru Zmian.
- Przygotowanie dokumentacji zarządczej projektu.
- Opracowywanie planów naprawczych projektu.
- Nadzór nad prawidłową dystrybucją informacji pomiędzy pracownikami Wykonawcy i Zamawiającego.
- Uczestnictwo w odbiorach etapów i całości projektu oraz akceptacja produktów projektu niewymagających odbioru przez Komitet Sterujący i udziału Zamawiającego.
- Monitorowanie ryzyka

Kierownik Projektu ze strony Zamawiającego

Odpowiedzialność ogólna:

Kierownik Projektu ze strony Zamawiającego zarządza zasobami Zamawiającego przydzielonymi do współpracy z Wykonawcą, stanowi wsparcie dla Kierownika Projektu ze strony Wykonawcy w rozwiązywaniu problemów projektowych mieszczących się w granicach wyznaczonych tolerancji projektowych.

Szczegółowy zakres odpowiedzialności:

- Koordynacja wymiany informacji projektowych między pracownikami Zamawiającego i Wykonawcą.
- Dystrybucja informacji projektowych po stronie Zamawiającego.
- Udział w spotkaniach Komitetu Sterującego jeśli Komitet Sterujący wyrazi taką potrzebę.
- Ścisła współpraca z Kierownikiem Projektu ze strony Wykonawcy.
- Uczestnictwo w odbiorach etapów i całości projektu oraz akceptacja produktów projektu niewymagających odbioru przez Komitet Sterujący.
- Zgłaszanie do Kierownika Projektu ze strony Wykonawcy ewentualnych zagrożeń i zagadnień projektowych.
- Akceptacja Projektu Szczegółowego
- Akceptacja Dokumentacji Technicznej projektu.
- Uzgodnienia merytoryczne z Wykonawcą

Konsultant Merytoryczny ze strony Wykonawcy

Odpowiedzialność ogólna:

Konsultant Merytoryczny ze strony Wykonawcy odpowiada przed Kierownikiem Projektu ze strony Wykonawcy, za uzgodnienia merytoryczne na wszystkich etapach projektu .

Szczegółowy zakres odpowiedzialności:

- Wykonanie analizy zasobów Zamawiającego
- Uzgodnienia merytoryczne z Zamawiającym
- Przygotowanie Projektu Szczegółowego
- Udział w spotkaniach Kierowników Projektów i/lub Komitetu Sterującego jeśli Kierownik Projektu lub Komitet Sterujący wyrazi taką potrzebę
- Nadzorowanie jakości zadań wykonywanych przez pracowników Wykonawcy.
- Zarządzanie zmianami, w tym prowadzenie Rejestru Zmian.
- Przygotowanie Dokumentacji Technicznej projektu.
- Uczestnictwo w odbiorach etapów i całości projektu oraz akceptacja produktów projektu niewymagających odbioru przez Komitet Sterujący i udziału Zamawiającego.

Konsultant Merytoryczny ze strony Zamawiającego

Odpowiedzialność ogólna:

Konsultant Merytoryczny ze strony Zamawiającego odpowiada przed Kierownikiem Projektu ze strony Zamawiającego, za uzgodnienia merytoryczne na wszystkich etapach projektu.

Szczegółowy zakres odpowiedzialności:

- Udzielanie informacji z zakresu analizy zasobów Zamawiającego

„Zakup, wdrożenie i serwis Zintegrowanego Systemu Informatycznego”, nr sprawy: WZ-091-30/24

- Uzgodnienia merytoryczne z Wykonawcą w uzgodnieniu z Kierownikiem Projektu Zamawiającego
- Opiniowanie i zgłaszanie uwag merytorycznych do Projektu Szczegółowego oraz Dokumentacji Technicznej projektu
- Udział w spotkaniach Kierowników Projektów i/lub Komitetu Sterującego jeśli Kierownik Projektu lub Komitet Sterujący wyrazi taką potrzebę
- Zgłaszanie uwag co do jakości zadań wykonywanych przez pracowników Wykonawcy.
- Zgłaszanie wniosków i zmian, celem dokonania ich analizy.
- Uczestnictwo w odbiorach etapów i całości projektu oraz akceptacja produktów projektu, jeśli Kierownicy Projektu tego będą wymagać.

Załącznik nr 2

do Umowy nr z dnia

Procedury odbioru

1. Wykonawca zgłasza zakończenie realizacji Etapu.
2. Odbioru Etapu dokonuje powołana przez Zamawiającego Komisja Odbioru.
3. Komisja Odbioru zostaje powołana przez Zamawiającego w ciągu 7 dni od zgłoszenia przez Wykonawcę gotowości odbioru.
4. Zamawiający wyznacza termin rozpoczęcia prac Komisji Odbioru – nie później niż 14 dni od zgłoszenia przez Wykonawcę gotowości odbioru.
5. Komisja Odbioru dokonuje Odbioru Systemu oraz Odbioru Wprowadzonych Danych.
6. W przypadku nie spełnienia wymagań Kryteriów Odbioru zostanie spisany Protokół Rozbieżności i zostanie wyznaczony kolejny termin Odbioru Etapu.

Odbiorom podlegają:

1. Odbiór poszczególnych elementów Oprogramowania w miejscu instalacji
2. Odbiór funkcjonalny ZSI zgodnie z wymaganiami w OPZ
3. Odbiór Dokumentacji
4. Przeprowadzenie szkoleń

Załącznik nr 3

Do Umowy nr z dnia

Ramowy Harmonogram Realizacji z podziałem na Etapy

Etapy obejmować będą poniższy zakres prac:

Zadanie	Termin realizacji	Uwagi
Etap I		
Analiza przedwdrożeniowa dla ZSI		
Powstanie projektu technicznego		
Etap II		
Dostawa, instalacja, konfiguracja Produktów dla Etapu II		
Instalacja, konfiguracja i wdrożenie ZSI w zakresie oprogramowania do planowania rozkładów jazdy oraz optymalizacji tych rozkładów (ZDiT i MPK)		
Instalacja, konfiguracja i wdrożenie ZSI (pozostałej części modułów/aplikacji) na Zajezdni EA1 wraz modułami rozliczeniowym dla Działu Przewozów.		
Integracja z systemem IFS9 i Municom/ITS		
Wystawienie / udostępnienie danych o rozkładach obowiązujących i planowanych na potrzeby innych systemów/funkcjonalności zewnętrznych		
Dokumentacja powykonawcza, Instrukcje		
Przeprowadzenie szkoleń		
Etap III		
Dostawa, instalacja, konfiguracja Produktów dla Etapu III (pozostałe zajezdnie)		
Instalacja, konfiguracja i wdrożenie ZSI (pozostałej części modułów/aplikacji) na Zajezdni EA2 wraz modułami		

„Zakup, wdrożenie i serwis Zintegrowanego Systemu Informatycznego”, nr sprawy: WZ-091-30/24

rozliczeniowym dla Działu Przewozów.		
Instalacja, konfiguracja i wdrożenie ZSI (pozostałej części modułów/aplikacji) na Zajezdni ET1 wraz modułami rozliczeniowym dla Działu Przewozów.		
Instalacja, konfiguracja i wdrożenie ZSI (pozostałej części modułów/aplikacji) na Zajezdni ET2 wraz modułami rozliczeniowym dla Działu Przewozów.		
Integracja z systemem IFS9 i Municom/ITS		
Dokumentacja powykonawcza, Instrukcje		
Przeprowadzenie szkoleń		
Etap IV		
Instalacja, konfiguracja i wdrożenie aplikacji mobilnej w zakresie m.in. elektronicznej karty drogowej, zgłaszanie usterek itd.		
Wystawienie / udostępnienie danych/funkcjonalności z ZSI dla aplikacji mobilnej (rozkłady jazdy, grafik prowadzących).		
Etap V		
Sprawowanie usługi Wsparcia nad ZSI oraz ewentualne modyfikacje.	od (data) do końca obowiązywania Umowy	

Załącznik nr 4

do Umowy nr z dnia

Procedura serwisowa

Nagłówki i Definicje

PROCEDURA – pod pojęciem Procedury rozumie się wszystkie zapisy niniejszego Załącznika

FUNKCJE PODSTAWOWE - Funkcje ZSI zapewniające co najmniej:

- a. możliwość zalogowania się do aplikacji/modułów ZSI przez co najmniej połowę użytkowników,
- b. funkcjonowanie serwera danych rozumiane jako możliwość dostępu przez administratora Zamawiającego do danych na nim przechowywanych niezależnie od metody dostępu do tych danych (np. bezpośrednie skopiowanie danych z serwera i wyświetlenie ich na innym urządzeniu komputerowym),
- c. możliwość dokonywania innych działań, które dla aplikacji/modułów ZSI mają charakter podstawowy, a z Dokumentacji ZSI nie wynika, iż mają charakter odmienny,
- d. generowania raportów, w tym rozliczeń zbiorczych miesięcznych / kwartalnych / rocznych dla wszystkich (także wybranych) zajezdni w zakresie planowania i wykonania wozokilometrów, planowania i wykonania wozogodzin, przydziału na zajezdnie,
- e. rozliczenie zużycia paliwa, energii elektrycznej
- f. tworzenie, publikacja rozkładów jazdy,
- g. optymalizacja rozkładów jazdy,
- h. generowanie harmonogramów,
- i. rozliczenie czasu pracy wraz z eksportem tych danych do systemu IFS,
- j. integracja z systemem Municom/ITS (eksport i import danych),
- k. dostępność i rozliczenie elektronicznej karty pojazdu,
- l. zgłaszanie usterek, przesyłanie powiadomień, dokumentów

SERWIS – oznacza personel przydzielony lub wyznaczony przez WYKONAWCĘ w celu wykonywania Usług Serwisowych na rzecz Zamawiającego dla produktów wyszczególnionych w Umowie. WYKONAWCA może powierzyć wykonywanie niektórych Usług Serwisowych podwykonawcom, w takim przypadku WYKONAWCA odpowiada za działania oraz zaniechania jak za własne.

ZGŁOSZENIE BŁĘDU LUB USTERKI – ciąg działań ze strony Zamawiającego mający na celu powiadomienie Serwisu o zaistniałym Błędzie lub Usterce, wykonany zgodnie z Procedurą.

DOSTĘPNOŚĆ SERWISU – dni i godziny, w jakich Serwis przyjmuje Zgłoszenia Błędów i Usterek nadsyłane przez osoby upoważnione przez Zamawiającego oraz realizuje czynności serwisowe.

REAKCJA SERWISU – nawiązanie kontaktu przez pracownika Serwisu ze zgłaszającą Błąd i/lub Usterkę osobą upoważnioną przez Zamawiającego w celu przeprowadzenia wstępnej diagnostyki i w miarę możliwości przekazania zaleceń. Kontakt może mieć formę bezpośrednią, elektroniczną lub telefoniczną.

PRZYWRÓCENIE FUNKCJONALNOŚCI – doprowadzenie aplikacji/modułu ZSI, w którym wystąpił Błąd do takiego stanu, aby możliwa była realizacja w ramach ZSI Funkcji Podstawowych utraconych w wyniku danego typu Błędu

USUNIĘCIE USTERKI – przywrócenie ZSI, w którym wystąpiła Usterka do stanu, w jakim znajdował się on przed wystąpieniem Usterki, (przy czym odtwarzanie przez Serwis danych utraconych w wyniku awarii dysków będzie wykonane z wykorzystaniem ostatniej poprawnej kopii zapasowej).

NAPRAWA – Przywrócenie Funkcjonalności lub Usunięcie Usterki

CZAS REAKCJI SERWISU – maksymalny czas, jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym Zgłoszeniem Błędu lub Usterki, a Reakcją Serwisu.

CZAS PRZYWRÓCENIA FUNKCJONALNOŚCI – czas, jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym Zgłoszeniem Błędu, a Przywróceniem Funkcjonalności. Czas Przywrócenia Funkcjonalności liczony jest w Okresie Dostępności Serwisu.

CZAS USUNIĘCIA USTERKI – czas, jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym Zgłoszeniem Usterki, a jej usunięciem. Czas Usunięcia Usterki liczony jest w okresie Dostępności Serwisu.

HelpDesk – usługa polegająca na udzielaniu Zamawiającemu telefonicznego wsparcia przez konsultantów WYKONAWCY w rozwiązywaniu problemów dotyczących ZSI. Konsultanci WYKONAWCY dołożą wszelkich starań, aby rozwiązać zgłoszony problem, o ile rozwiązanie problemu w drodze konsultacji telefonicznej jest możliwe. Do korzystania z usług HelpDesku uprawnione są wyłącznie osoby upoważnione przez Zamawiającego i Zarząd Dróg i Transportu, którzy posiadają prawa do korzystania z ZSI, których dotyczy zgłaszany problem oraz przeszli szkolenie w zakresie korzystania z ZSI.

INTERWENCJA HelpDesku – przez interwencję HelpDesku rozumie się serię działań podjętych przez WYKONAWCĘ zainicjowanych zgłoszeniem jednego problemu do HelpDesku i zmierzających do jego rozwiązania.

DOSTĘPNOŚĆ HelpDesku – dni i godziny, w jakich Serwis Wykonawcy odbiera zgłoszenia problemów.

USŁUGA SERWISOWA – Naprawy, HelpDesk, wykonywane przez Serwis na rzecz Zamawiającego w okresie trwania niniejszej Umowy.

OKRES GWARANCJI NA OPROGRAMOWANIE – okres zdefiniowany w §12 Umowy, w trakcie którego WYKONAWCA poprzez Serwis, będzie nieodpłatnie świadczyć Usługi Serwisowe na rzecz Zamawiającego w zakresie serwisowania dostarczonego oprogramowania.

GODZINY ROBOCZE – przez godziny robocze rozumie się godziny od 7.00 do 17.00 w Dni Robocze

Słowa wskazujące jedynie na liczbę pojedynczą, jeśli wymaga tego kontekst, dotyczą także liczby mnogiej i odwrotnie.

I. Warunki ogólne

1. Usługi Serwisowe obejmują wszelkie niezbędne Naprawy, oraz HelpDesk świadczone nieodpłatnie na rzecz Zamawiającego i Zarządu Dróg i Transportu odpowiednio w Okresie Gwarancji na Oprogramowanie.
2. Usługi Serwisowe, które nie mogą być realizowane zdalnie (poprzez kontakt telefoniczny, lub elektroniczny), wykonywane będą bezpośrednio w miejscu zainstalowania ZSI.
3. WYKONAWCA jest zobowiązany do zareagowania na Zgłoszenie Błędu lub Usterki w Czasie Reakcji Serwisu oraz do Przywrócenia Funkcjonalności i/lub Usunięcia Usterki w Czasie Przywrócenia Funkcjonalności i/lub Czasie Usunięcia Usterki.
4. Po stronie WYKONAWCY za nadzór nad realizacją całości Usług Serwisowych realizowanych w ramach Procedury będzie odpowiedzialny pan **xxxxxxxxx**, tel. **+xxxxxxxxx**, e-mail: **xxxxxxxxxxx**.
5. Dane teleadresowe Zamawiającego, a także lista osób upoważnionych przez Zamawiającego, do określonych czynności związanych z realizacją Usług Serwisowych przez Serwis znajduje się w załączniku do Procedury.
6. Zamawiający zobowiązany jest jeśli jest to konieczne do udostępnienia pomieszczeń i elementów ZSI przedstawicielom Serwisu wykonującym Usługi Serwisowe oraz zapewnienia łącza serwisowego w szczególności poprzez udostępnienie łącza telekomunikacyjnego i urządzeń w celu umożliwienia zdalnego dostępu.

„Zakup, wdrożenie i serwis Zintegrowanego Systemu Informatycznego”, nr sprawy: WZ-091-30/24

7. Każda Usługa Serwisowa wykonywana w miejscu instalacji ZSI będzie zakończona opracowaniem Protokołu wykonania usługi serwisowej, stanowiącego Załącznik do Procedury.
8. WYKONAWCA może wnosić do Zamawiającego o wyrażenie zgody na przedłużenie czasu wykonania Usługi Serwisowej.

II. Parametry Serwisu

1. Usługi Serwisowe realizowane będą w następujących czasach od momentu zgłoszenia:
 - Dostępność Serwisu – Godziny Robocze,
 - Czas Reakcji Serwisu:
 - a. dla Błędów Krytycznych do 2 godzin (także poza czasem Dostępności Serwisu),
 - b. dla Błędów Niekrytycznych do 8 godzin w czasie Dostępności Serwisu
 - Czas Przywrócenia Funkcjonalności:
 - c. dla Błędów Krytycznych – do 12 godzin (także poza czasem Dostępności Serwisu),
 - d. dla Błędów Niekrytycznych – do 48 godzin w czasie Dostępności Serwisu
 - Czas Usunięcia Usterki – 10 Dni Roboczych
2. Usługi HelpDesku realizowane będą z zachowaniem następujących parametrów:
 - Okres Dostępności HelpDesku – Godziny Robocze,
 - Dodatkowy HelpDesk przez okres 3 miesięcy w trakcie realizacji IV Etapu (wyłączenie dla potrzeb uruchomienia elektronicznej karty – udostępniony dla wszystkich prowadzących pod wskazanym numerem telefonu) 24 godziny, 7 dni w tygodniu. Termin uruchomienia HelpDesku dla wskazanych potrzeb będzie ustalony z Zamawiającym w trakcie realizacji etapu IV.

III. Tryb przyjmowania Zgłoszeń Błędów i Usterek

1. Zgłoszenia Błędu i/lub Usterki wykonywane będą za pośrednictwem systemu zgłoszeń Zamawiającego. Dane dostępowe do systemu zostaną przekazane Wykonawcy po podpisaniu Umowy.
2. Zamawiający dopuszcza w wyjątkowych sytuacjach zgłoszenia (telefoniczne lub e-mail). Zgłoszenie telefoniczne musi być potwierdzone przy użyciu formularza stanowiącego Załącznik nr 1 do Procedury wysłanego na adres e-mail określonego w ust. 3.
3. Dane teleadresowe do zgłoszeń serwisowych:

telefon: +48

e-mail:

Załącznik nr 1 do Procedury

Formularz zgłoszenia zostanie opracowany z Wykonawcą

Załącznik nr 2 do Procedury

DANE TELEADRESOWE ZLECENIODAWCY

Osoby upoważnione po stronie Zamawiającego do dokonywania czynności związanych z obsługą serwisową Systemu

Lp.	Imię i nazwisko	Stanowisko	Tel. / e-mail	Zakres uprawnień
1				
2				
3				
5				
6				
7				
8				
9				

LOKALIZACJE ELEMENTÓW SYSTEMU

1. Siedziba główna (ul. Tramwajowa, ul. Narutowicza)
2. Zajeżdźnia autobusowa 1 (ul. Limanowskiego 147/149)
3. Zajeżdźnia autobusowa 2 (ul. Nowe Sady 15)
4. Zajeżdźnia tramwajowa 1 (ul. Telefoniczna 30-44)
5. Zajeżdźnia tramwajowa 2 (ul. Pabianicka 215/217)
6. Siedziba Zarządu Dróg i Transportu w Łodzi (ul. Tuwima 36)

Osoby upoważnione, o jakich mowa wyżej, jak również miejsca lokalizacji elementów Systemu mogą ulec zmianie za uprzednim pisemnym powiadomieniem Wykonawcy. Zmiana taka nie stanowi aneksu do Umowy, czy też jej Załączników.

Załącznik nr 5

Do Umowy nr z dnia

Tryb wprowadzania zmian, modyfikacji Oprogramowania Dedykowanego

§1 Postanowienia ogólne

1. Przez cały okres obowiązywania niniejszej Umowy, Wykonawca na zlecenie Zamawiającego wprowadzać będzie modyfikacje dostarczonego Oprogramowania Dedykowanego.
2. Modyfikacje, o których mowa w ust. 1, będą wprowadzane na podstawie odrębnych zamówień Zamawiającego, zaś wartość realizowanych usług będzie określana na podstawie stawek czasu pracy programistów, nie wyższych, niż określone w Umowie i na warunkach nie gorszych dla Zamawiającego, niż zawarte w niniejszej Umowie.

§2 Tryb zgłaszania, przyjęcia zlecenia modyfikacji

1. Zamawiający będzie przekazywał Wykonawcy zapytanie o warunki wprowadzania modyfikacji Oprogramowania Dedykowanego, zgodnie z ustalonym przez Strony formularzem zgłoszenia.
2. W odpowiedzi na zapytanie, o którym mowa w ust. 1 Wykonawca przygotowuje w terminie do 10 dni roboczych odpowiedź obejmującą w szczególności:
 - a. Możliwy termin realizacji zlecenia wyrażony w dniach od momentu rozpoczęcia prac
 - b. Liczbę godzin pracy specjalistów Wykonawcy niezbędną do realizacji zlecenia, przy uwzględnieniu zapisów §4 niniejszego załącznika
 - c. Krótki opis sposobu realizacji zlecenia
 - d. W przypadku, gdy realizacja zlecenia jest niemożliwa z obiektywnych przyczyn technicznych:
 - Wyjaśnienie przyczyn technicznych uniemożliwiających realizację zlecenia zgodnie z zakresem określonym przez Zamawiającego oraz
 - Opis koncepcji modyfikacji Oprogramowania Dedykowanego w sposób umożliwiający realizację funkcji / procesu biznesowego, których dotyczy zlecenie Zamawiającego.
3. Zamawiający może zaakceptować warunki realizacji zlecenia przedstawione przez Wykonawcę zgodnie z zapisem ust. 2 lub zaproponować w nich zmiany. Czynność ta powinna zostać dokonana w terminie do 5 dni roboczych od momentu przekazania przez Wykonawcę warunków realizacji zlecenia.
4. W przypadku, gdy Zamawiający zaakceptował warunki Wykonawcy, Wykonawca przystępuje do realizacji zlecenia zgodnie z warunkami określonymi przez Strony.
5. W sytuacji, gdy Zamawiający zaproponował zmiany w warunkach realizacji zlecenia, Wykonawca dokona analizy możliwości uwzględnienia tych zmian w terminie 5 dni roboczych. Po przeprowadzeniu analizy, Wykonawca przedstawia kolejną propozycję warunków realizacji zlecenia zgodnie z zakresem określonym w ust. 2. Zamawiający może zaakceptować kolejną propozycję realizacji zlecenia przedstawioną przez Wykonawcę, zaproponować w nich zmiany, albo zrezygnować ze zlecenia.

§3 Zobowiązania Zamawiającego

Zamawiający jest zobowiązany do niezwłocznego przekazania Wykonawcy wszelkich informacji, dokumentów niezbędnych do przeprowadzenia analizy warunków realizacji zlecenia. Opóźnienia w przekazaniu materiałów będą podstawą do niedotrzymania przez Wykonawcę terminu, o którym mowa w § 2 ust. 2.

§4 Zobowiązania Wykonawcy

1. W ramach realizacji zlecenia Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany do:

„Zakup, wdrożenie i serwis Zintegrowanego Systemu Informatycznego”, nr sprawy: WZ-091-30/24

- a) Opracowania szczegółowej koncepcji realizacji zlecenia – projekt
 - b) Opracowania zmian w dokumentacji Systemu uwzględniających zmiany wprowadzone w wyniku realizacji zlecenia
 - c) Przeprowadzenia wraz z Zamawiającym testów funkcjonalnych obejmujących moduły funkcjonalne/aplikacje, w obrębie których były wprowadzane modyfikacje
 - d) prowadzenia elektronicznego wykazu roboczogodzin, wykorzystanych/pozostałych w każdym miesiącu kalendarzowym i udostępniania go Zamawiającemu.
2. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia ewidencji wszystkich modyfikacji Oprogramowania Dedykowanego realizowanych zgodnie z uregulowaniami tego załącznika. Zakres informacyjny ewidencji powinien obejmować co najmniej informacje wskazane w §2 niniejszego załącznika. Informacje te będą udostępniane na żądanie Zamawiającego.

§5 Klasy modyfikacji, pracochłonności i koszty

1. Strony ustalają wybrane typy modyfikacji Oprogramowania Dedykowanego wraz z określeniem szacunkowej pracochłonności wyrażonej w godzinach pracy specjalistów Wykonawcy.

Poz.	Kategoria	Maksymalna pracochłonność (osobogodziny)
1	Modyfikacja formatki/formularza wprowadzania / odczytu danych	5
2	Utworzenie nowej formatki/formularza wprowadzania / odczytu danych	15
3	Modyfikacja raportu	5
4	Utworzenie nowego raportu	10
5	Modyfikacja struktury bazy danych - zmiana relacji	15
6	Przygotowanie interfejsu udostępniania danych dla systemu zewnętrznego	20
7	Przygotowanie interfejsu pobierania danych z innego systemu	20
8	Zmiana struktury procesu	10

2. W przypadku, gdy zakres zlecenia o którym mowa w §2 zostanie zgodnie przyporządkowany przez Strony do kategorii określonych w tabeli w ust. 1, liczba godzin pracy specjalistów Wykonawcy wymagana do realizacji zlecenia wskazana przez Wykonawcę w trybie określonym w §2 ust.2 nie może przekroczyć wartości określonych dla Kategorii, określonej w kolumnie „Pracochłonność”.
3. Jeśli Kategoria zakresu prac nie została ujęta w tabeli w ust. 1, Strony każdorazowo wspólnie ustalają pracochłonność takiego przypadku.
4. Strony ustalają wynagrodzenie Wykonawcy za 1 godzinę pracy specjalistów Wykonawcy w wysokości netto.