

Załącznik – Zakres profesjonalnych usług

Spis treści

1.	Zakres usług.....	2
1.1.	Profesjonalne usługi	2
1.2.	Dodatkowe usługi na rzecz projektu.....	2
1.3.	Wdrożenie.....	2
1.4.	Usługi wsparcia	2
1.5.	Wyniki prac	3
2.	Poza zakresem.....	3
3.	Zarządzanie projektem	4
3.1.	Wymagania techniczne	4
3.2.	Wdrożenie przewoźnika	4
3.3.	Plan projektu i obowiązek współpracy	4

1. Zakres usług

1.1. Profesjonalne usługi

Niniejszy dokument uwzględnia ogólne założenia i określa obowiązki, zasady i warunki, które są niezbędne do wdrożenia dostępu do platformy i umożliwienia klientom korzystania z platformy. Niniejsze warunki nie są *Specyfikacją systemową*, lecz prawną podstawą umowną dla przyszłego wspólnej umowy dotyczącego takiego dokumentu. Konieczność i zakres obowiązków każdej ze stron projektu oraz szczegółowe kroki w projekcie zostaną uzgodnione oddzielnie w Planie Projektu w oparciu o wymagania określone przez klienta i zostaną osobno zweryfikowane i potwierdzone przez obie strony.

Profesjonalne usługi obejmują następujące usługi:

- Rozpoczęcie projektu na miejscu u klienta lub zdalnie
- Wdrożenie przewoźnika
- Dostosowywanie
- Testy wewnętrzne dostawcy usług
- Wdrożenie techniczne
- Konfiguracja systemu testowego
- Szkolenie dla kluczowych użytkowników na miejscu u klienta lub zdalnie
- Obsługa testowania klienta
- Szkolenie użytkowników końcowych na miejscu u klienta lub zdalnie
- Konfiguracja systemu rzeczywistego
- Pomoc online
- Pomoc podczas daty rozpoczęcia użytkowania
- Usługi zarządzania projektami (dostosowanie spotkań, organizacja i prowadzenie regularnych telekonferencji, korespondencja elektroniczna itp.)

Obecny zakres usług został dostosowany i uzgodniony pomiędzy stronami w niniejszej umowie oraz zgodnie ze *Specyfikacją systemu* i jest określany jako zakres początkowy profesjonalnych usług (dalej zwany „zakresem początkowym”).

1.2. Dodatkowe usługi na rzecz projektu

Dodatkowe usługi projektu pojawiają się w trakcie realizacji poszczególnych projektów i obejmują dodatkowe wydatki związane z zarządzaniem projektem poza zakresem początkowym, takie jak koordynacja nieprzewidywalnych zdarzeń w trakcie trwania projektu (np. wnioski o zmianę, dostosowanie Dokumentu rozpoczęcia projektu, nowe obowiązki, terminy itp.) oraz wszelkie związane z tym usługi monitorowania i wsparcia w celu osiągnięcia postępów w realizacji projektu. Zakres dodatkowych usług projektu opiera się na zakresie początkowym usług i może wynieść do 20% zakresu początkowego.

1.3. Wdrożenie

Dostawca usług wdraża dostęp do platformy dla wyznaczonych lokalizacji klienta na terenie Europy zgodnie z definicją zawartą w *Specyfikacji systemu*. Liczba i wymagania Roll-Outów oraz rodzaj implementacji do platformy są szczegółowo określone w *Specyfikacji systemu*. Po wdrożeniu i dacie rozpoczęcia użytkowania klient może rozpocząć korzystanie z platformy.

1.4. Usługi wsparcia

Poniższe usługi są objęte zakresem początkowym niniejszej umowy, o ile ma to zastosowanie do rodzaju wdrożenia przez klienta zgodnie ze *Specyfikacją systemu*. Dostawca usług będzie wspierał klienta podczas fazy wdrożenia i daty rozpoczęcia użytkowania.

Wsparcie w zakresie konfiguracji:

- Dostosowanie kanałów komunikacji pomiędzy systemem wewnętrznym klienta a platformą
- Konfiguracja połączenia interfejsów i wykonanie testów integracyjnych dla obu systemów: testu oraz środowiska rzeczywistego
- Monitorowanie połączenia interfejsu podczas fazy hyper-care projektu

Bieżąca obsługa klienta:

- Szkolenie kluczowych użytkowników przed fazą testową i datą rozpoczęcia użytkowania
- Wsparcie dla użytkowników końcowych i wsparcie informatyczne w odpowiednich godzinach pracy
- Działania następcze dotyczące statusu ramp-up w stosunku do uzgodnionego wolumenu transakcji

Obsługa przewoźnika:

- Udostępnianie *przewoźnikom* dokumentów wyjaśniających rozwiązania *dostawy usług*
- Wsparcie *przewoźnika* za pośrednictwem poczty elektronicznej i telefonicznie w odpowiednich godzinach pracy

Wyjaśnienie księgowania:

- Stworzenie prawidłowej struktury księgowej zapewniającej jednolitą procedurę fakturowania również po zakończeniu fazy hyper-care

1.5. Wyniki prac

W zależności od wymagań technicznych środowiska systemowego *klienta* oraz *zakresu początkowego usług*, może zaistnieć konieczność dostarczenia następujących elementów:

Specyfikacja systemu	opiera się na uzyskanych informacjach i porozumieniach osiągniętych wspólnie podczas warsztatów. <i>Dostawca usług</i> stworzy <i>Specyfikację systemu</i> zawierającą opis pożądanej funkcji interfejsu dla <i>platformy</i> oraz szczegółową charakterystykę systemu. <i>Specyfikacja systemu</i> zostanie przesłana <i>klientowi</i> do pisemnego zatwierdzenia i akceptacji przed rozpoczęciem <i>projektu</i> . W rezultacie zatwierdzona <i>Specyfikacja systemu</i> będzie opisywać wszystkie wymagania <i>klienta</i> oraz wyniki prac <i>klienta</i> i będzie stanowić podstawę do oszacowania nakładu pracy oraz opłat za <i>profesjonalne usługi</i> i <i>dodatkowe usługi projektu</i> .
Plan projektu	zawiera oś czasu <i>projektu</i> wliczając wszystkie działania, które należy wykonać w trakcie trwania <i>projektu</i> . Plan projektu musi być potwierdzony przez <i>klienta</i> na piśmie.
Dokument dotyczący rozpoczęcia projektu	zawiera plan osi czasu <i>projektu</i> wliczający wszystkie działania, które należy wykonać w trakcie trwania <i>projektu</i> . Dokument dotyczący rozpoczęcia projektu musi zostać potwierdzony przez <i>klienta</i> na piśmie. Ponadto dokument ten wyjaśnia odpowiednie kroki Strategii zarządzania komunikacją (polityka komunikacji i eskalacji), w tym integrację <i>przewoźnika</i> oraz Strategię zarządzania jakością (zarządzanie jakością i testowaniem) opisującą rozwój oprogramowania i proces testowania. Dokument dotyczący rozpoczęcia projektu zawiera przegląd zaangażowanych członków zespołu ds. <i>projektu</i> i ich obowiązków.
Ogólne materiały szkoleniowe	zawierają ogólne informacje, jak korzystać z różnych modułów i funkcjonalności <i>platformy dostawcy usług</i> . Nie są dostosowane do indywidualnych potrzeb <i>klienta</i> i będą dostarczone <i>klientowi</i> w formie PDF.
Pomoc online (instrukcja obsługi bez dostosowywania)	zawierają ogólne informacje, jak korzystać z różnych modułów i funkcjonalności <i>platformy dostawcy usług</i> . Pomoc online można uzyskać w ramach <i>platformy</i> w obszarze Pomocy online. Pomoc online dostarcza ogólnych informacji i nie jest dostosowana do specjalnych potrzeb lub procesów <i>klienta</i> .

2. Poza zakresem

Niniejszy Załącznik dotyczy wdrożenia dostępu do *platformy* umożliwiającego skuteczną *datę rozpoczęcia użytkowania*. Świadczenie wymaganych *usług chmurowych* i związanych z nimi *usług* jest przedmiotem Załącznika E „Zakres usług chmurowe i opłaty”, który zostanie uzgodniony oddzielnie.

Rozszerzone Roll-Outy	rozszerzone <i>Roll-Outy</i> nie są włączone do <i>zakresu początkowego usług</i> w niniejszym Załączniku i dlatego są naliczane oddzielnie
Zmiany lub ulepszenia	uzgodnionego <i>zakresu początkowego usług</i> lub <i>Specyfikacji systemu</i> mogą odnosić się do nowej funkcjonalności i/lub nowego modułu, który <i>klient</i> chce wdrożyć, co prowadzi do dodatkowego nakładu pracy i będzie traktowane jako <i>wniosek o zmianę</i> , które musi zostać zamówione na podstawie <i>Umowy dodatkowej</i> i opłacone oddzielnie.
Utrzymanie interfejsu przewoźnika	które będzie fakturowane bezpośrednio na rzecz <i>przewoźnika</i> w oparciu o aktualne ceny określone w zawartej przez <i>przewoźnika</i> <i>Umowie Użytkownika platformy</i> ; nie jest objęte <i>zakresem usług</i> określonych w niniejszej <i>umowie</i> .

Wszelkie koszty, które mogą powstać w związku z produktami i usługami świadczonymi przez dostawców zewnętrznych, które *klient* lub *przewoźnik* musi dodatkowo ponieść, nie są obliczane w ramach niniejszej *umowy* i muszą być rozpatrywane odrębnie.

3. Zarządzanie projektem

3.1. Wymagania techniczne

W zależności od konkretnego systemu wewnętrznego *klenta*, aby pomyślnie wdrożyć dostęp do *platformy*, należy spełnić określone wymagania. *Dostawca usług* implementuje dostęp do *platformy* z uwzględnieniem warunków technicznych i wymagań *klenta*. Wymagania dotyczące pomyślnego wykonania *profesjonalnych usług* zostały określone w *Specyfikacji systemu*.

3.2. Wdrożenie przewoźnika

W ramach wdrożenia *przewoźnika*, *dostawca usług* wykonuje kilka czynności, tam gdzie ma to zastosowanie, opisanych w Załączniku H „Opis modułów i usługi”.

Klient określa, który z jego *przewoźników* zostanie aktywowany do pracy z *klientem* na *platformie*. *Klient* korzysta z szablonu listy *przewoźników* tylko w podanym formacie szablonu *dostawcy usług*. *Dostawca usług* dokonuje przeglądu określonych wymagań prawnych i umownych *przewoźników*, którzy muszą korzystać z *platformy*. *Dostawca usług* prowadzi *przewoźnika* przez cały proces wdrożenia do pracy niezbędny do umożliwienia *przewoźnikowi* korzystania z *platformy*. *Dostawca usług* pomaga i wspiera *przewoźnika* przed i po *dacie rozpoczęcia użytkowania* w kwestiach technicznych, księgowych i umownych.

3.3. Plan projektu i obowiązek współpracy

Etapy *projektu* i *data rozpoczęcia użytkowania* zostaną uzgodnione pomiędzy *klientem* i *dostawcą usług* przed rozpoczęciem wdrożenia, jak określono w Planie projektu. Plan Projektu stanowi integralną część niniejszej *umowy* i musi zostać potwierdzony przez *klenta* na piśmie.

Następujące obowiązki w zakresie współpracy pomiędzy *stronami* i etapy realizacji *projektu* mają zasadnicze znaczenie dla sukcesu *projektu*.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA
Utworzenie i podpisanie dokumentu <i>Zestawienie prac</i>	Podpisanie dokumentu <i>Zestawienie prac</i>
Spotkanie dotyczące rozpoczęcia <i>projektu</i> na miejscu u <i>klenta</i> lub zdalnie	Spotkanie dotyczące rozpoczęcia <i>projektu</i> na miejscu u <i>klenta</i> lub zdalnie
Informowanie <i>klenta</i> o gotowości <i>przewoźnika</i> , fazowaniu i innych elementach wpływających na współpracę pomiędzy <i>klientem</i> a <i>przewoźnikiem</i>	Potwierdzenie oceny gotowości <i>przewoźnika</i> przez <i>dostawcę usług</i>
Utworzenie i przekazanie listu wprowadzającego dla <i>przewoźnika</i> do <i>klenta</i>	Informowanie <i>przewoźnika</i> o decyzji <i>klenta</i> o wdrożeniu <i>platformy</i>
Stworzenie Planu projektu, etapów realizacji i obowiązków w zakresie współpracy	<ul style="list-style-type: none"> Zatwierdzenie i przyjęcie Planu projektu oraz terminów na piśmie Wyznaczenie odpowiedzialnego kierownika <i>projektu</i>, który jest kompetentny w kwestii wydawania decyzji Wyznaczenie osoby kontaktowej ds. technicznych Wyznaczenie osoby kontaktowej ds. wdrożenia <i>przewoźnika</i> do pracy Informowanie <i>przewoźnika</i> o etapach i zadaniach, które mają być podjęte przez <i>przewoźnika</i> w celu pomyślnego <i>daty rozpoczęcia użytkowania</i> Dostarczenie listy <i>użytkowników</i> testowych i końcowych oraz odpowiadających im ról
Sprawdzenie zgodności <i>przewoźnika</i> do korzystania z <i>platformy</i> (wymagania umowne oraz, w stosownych przypadkach, szczególne wymagania prawne)	
<ul style="list-style-type: none"> Dostępność odpowiedzialnego kierownika <i>projektu</i> i osoby kontaktowej ds. technicznych w przypadku ewentualnych zapytań Aktywny udział w uzgodnionych spotkaniach Realizacja uzgodnionych terminów i zadań 	<ul style="list-style-type: none"> Dostępność odpowiedzialnego kierownika <i>projektu</i> i osoby kontaktowej ds. technicznych w przypadku ewentualnych zapytań Wspieranie <i>dostawcy usług</i> w trakcie wdrożenia <i>przewoźnika</i> do pracy (np. w przypadku niejasnych danych kontaktowych, braku odpowiedzi ze strony <i>przewoźnika</i>, braku niezbędnych

ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG	ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA
	informacji lub w przypadku, gdy <i>przewoźnik</i> ma pytania lub wątpliwości dotyczące współpracy z <i>klientem</i>) <ul style="list-style-type: none"> • Aktywny udział w uzgodnionych spotkaniach • Realizacja uzgodnionych terminów i zadań
Implementacja interfejsu technicznego	Dostarczanie informacji o interfejsie (nie dotyczy Manual release)
Dostosowywanie interfejsu użytkownika	Dostarczanie wymaganych informacji dotyczących interfejsu użytkownika
Testy wewnętrzne <i>dostawcy usług</i>	Testowanie na wewnętrznym systemie testowym <i>klienta</i> (dotyczy tylko interfejsów)
Konfiguracja systemu akceptacji <i>klienta</i>	Rozwój systemu produkcyjnego/systemu rzeczywistego (dotyczy tylko interfejsów)
Przekazanie systemu testowego	Odbiór systemu testowego
Wsparcie w zakresie testów akceptacyjnych <i>klienta</i>	Tworzenie danych testowych i planu testu oraz przydzielanie danych testowych Zapewnienie wymaganych zasobów do testowania <i>klienta</i>
Testy łączności w środowisku testowym	Testy łączności w środowisku testowym
	Dostarczenie danych głównych do przesłania do aplikacji <i>dostawcy usług</i>
	Testy akceptacyjne <i>użytkownika</i> i zatwierdzenie systemu testowego na piśmie za pośrednictwem poczty elektronicznej
Zapewnienie spełnienia wymagań umownych dotyczących współpracy <i>przewoźnika</i>	Przekazywanie <i>przewoźnikowi</i> informacji dotyczących <i>daty rozpoczęcia użytkowania</i> (np. opóźnienie lub dostosowanie <i>daty rozpoczęcia użytkowania</i> , lub czasowe zawieszenie <i>projektu</i>)
Połączenie <i>przewoźnika</i> z systemem <i>klienta</i> , z uwzględnieniem ograniczeń takich jak role, jednostki planowania i numery wierzycieli	Przekazanie <i>dostawcy usług</i> szczegółowych informacji o ograniczeniach mających wpływ na połączenie <i>przewoźnika</i> z systemem <i>klienta</i>
Konfiguracja systemu produkcyjnego/rzeczywistego	Rozwój systemu produkcyjnego/systemu rzeczywistego (dotyczy tylko interfejsów)
Testy łączności w środowisku rzeczywistym	Testy łączności w środowisku rzeczywistym
Szkolenie dla <i>użytkowników</i> na miejscu u <i>klienta</i> lub zdalnie	
Wsparcie dla <i>przewoźnika</i> po <i>dacie rozpoczęcia użytkowania</i>	
Pomoc podczas <i>daty rozpoczęcia użytkowania</i> na rzecz <i>klienta</i>	Start operacyjny/data rozpoczęcia użytkowania
Wsparcie hyper-care i zamknięcie <i>projektu</i> , w tym retrospektywa	Wsparcie hyper-care i udział w retrospektywie
Wspieranie <i>przewoźnika</i> podczas etapu hyper-care w kwestiach technicznych, księgowych i umownych	