Załącznik nr 4 do Umowy nr ………………

USŁUGA ROZWOJU

1. **Zasady ogólne**
2. Usługa Rozwoju realizowana jest na podstawie Dyspozycji. To od Zamawiającego zależy jaki rodzaj Dyspozycji zostanie złożony Wykonawcy.
3. Podstawą realizacji prac w ramach Usługi Rozwoju jest każdorazowo podpisana przez Zamawiającego Dyspozycja.
4. Wykonawca gwarantuje, iż w toku wykonywania Umowy będzie przyjmował do realizacji Dyspozycje (wcześniej Zapytania) składane przez Zamawiającego i nie będzie odmawiał ich realizacji (ani złożenia Propozycji) w terminach zakreślanych przez Zamawiającego, jeśli nie zajdą ważne, szczególne okoliczności, które zostaną przez Wykonawcę szczegółowo uzasadnione (w formie pisemnej pod rygorem nieważności) w terminie nie dłuższym niż 3 Dni Robocze od dnia otrzymania danej Dyspozycji (Zapytania). W szczególności Wykonawca nie może odmówić realizacji Dyspozycji, która zawiera warunki uzgodnione przez Strony na podstawie Zapytania i Propozycji.
5. Wykonawca zobowiązuje się do rzetelnej wyceny zakresu każdej Dyspozycji na podstawie Zapytania, zgodnie z najlepszą wiedzą i sposobem wymiarowania prac, przyjętym dla systemów informatycznych.
6. W zakresie nieuregulowanym w Dyspozycji odpowiednie zastosowanie będą miały postanowienia Umowy.
7. W przypadku świadczenia Usługi Rozwoju w ramach Dyspozycji Operacyjnej, Wykonawca gwarantuje, że oddelegowany przez niego Personel Wykonawcy będzie zapewniał zgodność tego Oprogramowania z Ogólnymi Kryteriami Jakościowymi.
8. **Procedura zamawiania Usługi Rozwoju – zasady ogólne**
9. W sytuacji wystąpienia po stronie Zamawiającego zapotrzebowania na Usługę Rozwoju, złoży on Wykonawcy Zapytanie (za pośrednictwem poczty elektronicznej). W przypadku złożenia przez Zamawiającego Zapytania obejmującego zakres wcześniej wydanych Dyspozycji, Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo informować Zamawiającego o zaistnieniu takich okoliczności.
10. Wykonawca zobowiązany jest do oddelegowania Personelu Wykonawcy, w szczególności wskazanych w Zapytaniu imiennie osób, do realizacji danej Dyspozycji.
11. W odpowiedzi na Zapytanie, Wykonawca jest zobowiązany niezwłocznie przedstawić Zamawiającemu Propozycję zgodnie z zasadami opisanymi poniżej, nie później jednak niż w terminie:
	* 1. 5 Dni Roboczych od otrzymania Zapytania – w przypadku Usługi Rozwoju realizowanej w ramach Dyspozycji Rezultatu;
		2. 2 Dni Roboczych od otrzymania Zapytania – w przypadku Usługi Rozwoju realizowanej w ramach Dyspozycji Operacyjnych.
12. Zapytanie oraz Propozycja zostaną sporządzone w postaci elektronicznej przez Kierownika Projektu danej Strony i wysłane pocztą elektroniczną Kierownikowi Projektu drugiej Strony.
13. Zapytanie oraz Propozycja nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego.
14. Dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że nie stosuje się pomiędzy nimi w zakresie dotyczącym Umowy przepisów Kodeksu cywilnego dotyczących oferty.

[Procedura zamawiania Usługi Rozwoju w ramach Dyspozycji Rezultatu]

1. Zapytanie w zakresie Dyspozycji Rezultatu definiować będzie oczekiwania Zamawiającego w stosunku do rezultatów prac Wykonawcy oraz sposobu ich prowadzenia (w tym liczby Zespołów Deweloperskich oraz Scrum Masterów), terminu zakończenia prac, proponowaną liczbę Roboczogodzin niezbędnych do realizacji przedmiotu danej Dyspozycji. Może także definiować inne kwestie istotne dla Zamawiającego.
2. Po zapoznaniu się z Zapytaniem, Kierownik Projektu Wykonawcy złoży Propozycję, w której potwierdzi warunki tam określone, a jeżeli będzie to w jego opinii niemożliwe do wykonania (co będzie musiał szczegółowo uzasadnić w postaci elektronicznej - PDF i przedstawić wraz z Propozycją), przedstawi w Propozycji własne sugestie co do realizacji Dyspozycji, m.in. zakres i sposób prowadzenia prac, termin ich wykonania oraz maksymalną czasochłonność takich prac. Wykonawca wskaże także w Propozycji Scrum Mastera (lub Scrum Masterów) oraz skład Zespołu Deweloperskiego (lub Zespołów Deweloperskich), który będzie zapewniał realizację Dyspozycji w jej pełnym zakresie i wskazanych terminach.
3. Jeżeli Zamawiający zaakceptuje propozycje Wykonawcy zawarte w Propozycji, Zamawiający złoży odpowiednią Dyspozycję.
4. W przypadku niezaakceptowania Propozycji, Kierownicy Projektu Stron rozpoczną negocjacje co do postanowień potencjalnej Dyspozycji, które będą prowadzone do czasu złożenia Dyspozycji albo rezygnacji z jej złożenia przez Zamawiającego.
5. Dyspozycja Rezultatu zostanie sporządzona w oparciu o wzór znajdujący się w Załączniku nr 4a.
6. Dyspozycja Rezultatu każdorazowo określa co najmniej następujące elementy:
	* 1. opis przedmiotu Dyspozycji, w tym zakres prac do wykonania w ramach Usługi Rozwoju oraz opis oczekiwanych przez Zamawiającego rezultatów tych prac (w szczególności w zakresie Oprogramowania i Dokumentacji), które Wykonawca zobowiązany będzie osiągnąć wykonując Dyspozycję – w postaci Rejestru Wymagań Dyspozycji;
		2. termin wykonania Usługi Rozwoju w ramach Dyspozycji;
		3. wymagania dotyczące Personelu Wykonawcy, w tym w szczególności:
			1. wskazanie liczby Zespołów Deweloperskich oraz Scrum Masterów mających brać udział w pracach w ramach Dyspozycji,
			2. wskazanie jego członków oddelegowanych do realizacji prac objętych Dyspozycją jako członków danego Zespołu Deweloperskiego (według ich specjalizacji) oraz Scrum Mastera/-ów,
			3. osobę Product Ownera lub Product Ownerów oddelegowanych do realizacji prac w ramach Dyspozycji – poprzez wskazanie ich danych kontaktowych oraz zakresu kompetencji;
		4. zakres niezbędnego współdziałania ze strony Zamawiającego;
		5. maksymalną czasochłonność wykonania Dyspozycji, tj. szacowaną liczbę Roboczogodzin.
7. Niezależnie od wymagań zawartych w pkt. 6, Dyspozycja Rezultatu będzie ponadto zawierać inne wymagania Zamawiającego w stosunku do Wykonawcy oraz elementy przebiegu jej realizacji, w tym np.:
	* 1. miejsce i sposób wykonywania prac przez Wykonawcę;
		2. szczegółowe terminy realizacji prac;
		3. ustalenie Kryteriów Satysfakcji lub sposobu ich definiowania przez Product Ownera;
		4. ustalenie odbiorów cząstkowych;
		5. ustalenie wymogu przeprowadzenia dodatkowych testów Wykonawcy lub testów Zamawiającego albo testów na Środowisku Integracyjnym w trakcie realizacji Dyspozycji (niezwiązanych bezpośrednio z Odbiorem) – przy czym Dyspozycja będzie wskazywała ich liczbę, rodzaj, terminy, przebieg i zakres.

[Procedura zamawiania Usługi Rozwoju w ramach Dyspozycji Operacyjnych]

1. Zapytanie w zakresie Dyspozycji Operacyjnej definiować będzie oczekiwania Zamawiającego w stosunku do liczby i zakresu kompetencji (specjalizacji) potrzebnych mu członków Personelu Wykonawcy oraz czasu, w jakim mają świadczyć Usługę Rozwoju na podstawie danej Dyspozycji. Zapytanie może zawierać także dodatkowe wymagania w stosunku do Wykonawcy – w szczególności potrzebę skierowania przez niego członków Personelu Wykonawcy stanowiących kompletny Zespół Deweloperski lub jego część wskazaną przez Zamawiającego lub wskazanie imiennej listy członków Personelu Wykonawcy.
2. Po zapoznaniu się z Zapytaniem, Kierownik Projektu Wykonawcy przedstawi Kierownikowi Projektu Zamawiającego Propozycję, w której potwierdzi warunki Zapytania, wskazując listę członków Personelu Wykonawcy (imienną) wraz z określeniem ich kompetencji, oddelegowanych do świadczenia Usługi Rozwoju w ramach tej Dyspozycji oraz czas, na jaki to oddelegowanie następuje, liczony w Roboczogodzinach, przy czym Propozycja Wykonawcy w zakresie dostępności Personelu musi być zgodna z terminami wskazanymi w Zapytaniu. Jeżeli Zamawiający w Zapytaniu określi imienną listę członków Personelu Wykonawcy wówczas Wykonawca zobowiązany jest ująć w Propozycji osoby wskazane przez Zamawiającego. W przypadku braku ujęcia w Propozycji osób, które Zmawiający wskazał w Zapytaniu, Propozycję uznaje się za nieprzekazaną w terminie.
3. Jeżeli Zamawiający zaakceptuje odpowiedź Wykonawcy zawartą w Propozycji, Zamawiający złoży odpowiednią Dyspozycję. Jeśli Propozycja obejmuje inne elementy niż lista oddelegowanego Personelu Wykonawcy i czas tej delegacji, Zamawiający może przyjąć Propozycję jedynie w zakresie tejże listy i czasu delegacji, pozostałe elementy Propozycji uznaje się za nieuzgodnione.
4. W przypadku niezaakceptowania Propozycji, Kierownicy Projektu Stron rozpoczną negocjacje co do postanowień potencjalnej Dyspozycji, które będą prowadzone do czasu złożenia Dyspozycji lub rezygnacji z jej złożenia przez Zamawiającego.
5. Dyspozycja Operacyjna zostanie sporządzona w oparciu o wzór znajdujący się w Załączniku 4a.
6. Dyspozycja Operacyjna każdorazowo określa co najmniej następujące elementy:
	* 1. listę członków Personelu Wykonawcy oddelegowanych do realizacji Usługi Rozwoju w ramach Dyspozycji, w tym w szczególności członków Personelu Wykonawcy mających należeć do Zespołu Deweloperskiego oraz Scrum Mastera – jeśli Zamawiający zażądał ich skierowania, wskazującą imiona i nazwiska oraz specjalizacje oddelegowanych członków Personelu Wykonawcy;
		2. terminy dotyczące usług objętych daną Dyspozycją, w tym w szczególności czas delegowania Personelu Wykonawcy zgodnie z postanowieniem poprzedzającym, wyrażany w Roboczogodzinach.
7. Niezależnie od wymagań zawartych w pkt. 6, Dyspozycja Operacyjna może ponadto zawierać inne wymagania Zamawiającego w stosunku do Wykonawcy oraz elementy przebiegu jej realizacji, w tym np. miejsce i sposób wykonywania prac przez oddelegowanych członków Personelu Wykonawcy.
8. **Przebieg realizacji Usługi Rozwoju**
	1. Prace w ramach Dyspozycji rozpoczną się:
		1. w stosunku do Dyspozycji Rezultatu: zgodnie z terminem w niej wskazanym;
		2. w stosunku do Dyspozycji Operacyjnej: w terminie wskazanym członkom Personelu Wykonawcy przez Product Ownera lub inną upoważnioną osobę ze strony Zamawiającego – nie wcześniej jednak niż w terminie wskazanym w Dyspozycji.
	2. Prace w ramach Usługi Rozwoju będą realizowane w Sprintach. Sprint nie może trwać dłużej niż 10 Dni Roboczych.
	3. Zakres prac do realizacji w ramach Sprintu będzie wynikał z Rejestru Wymagań Sprintu – ustalanego w oparciu o:
		1. Rejestr Wymagań Dyspozycji w ramach planowania Sprintu – w przypadku Dyspozycji Rezultatu;
		2. polecenia Product Ownera wydane w ramach planowania Sprintu – w przypadku Dyspozycji Operacyjnych.
	4. Strony ustalają, że w ramach Sprintu będą odbywać się spotkania scrumowe według opisanego poniżej porządku:
		1. Planowanie Sprintu:
			1. Zakres Sprintu: celem tego zdarzenia jest stworzenie Rejestru Wymagań Sprintu, czyli zakresu prac do wykonania w danym Sprincie i ich rezultatów. W celu uniknięcia wątpliwości, ostateczna decyzja co do ustalenia zakresu Sprintu i rozpoczęcia prac w jego ramach, należy do Product Ownera,
			2. Kryteria Satysfakcji: poza ustaleniem zakresu prac w Sprincie, efektem planowania Sprintu jest ustalenie przez Strony Kryteriów Satysfakcji poszczególnych Wymagań, na podstawie których będzie roboczo weryfikowana prawidłowość wykonania poszczególnych Wymagań przez Zespół Deweloperski w bieżącym Sprincie,
			3. Czas organizacji: planowanie Sprintu odbędzie się na początku każdego Sprintu, przed podjęciem prac w jego ramach,
			4. Obecność i czas trwania: podczas planowania Sprintu wymagana jest obecność wszystkich członków Zespołu Deweloperskiego, Scrum Mastera i Product Ownera. Planowanie Sprintu nie może trwać dłużej niż 3,5 godziny (słownie: trzy godziny i 30 minut). Podjęte ustalenia co do zakresu Sprintu oraz Kryteriów Satysfakcji zostaną wprowadzone do Cyfrowego Dziennika Projektu przez Product Ownera;
		2. Przegląd Sprintu:
			1. Cel: celem tego zdarzenia jest sprawdzenie, czy zostały wykonane przez Wykonawcę zdefiniowane w danym Sprincie Wymagania. Efekty prac bieżącego Sprintu są prezentowane Product Ownerowi przez Zespół Deweloperski. Weryfikacja wykonania prac przebiega w odniesieniu do Kryteriów Satysfakcji ustalonych przez Strony podczas planowania Sprintu, jednakże nie musi polegać na dokładnym sprawdzeniu działania efektów prac przeprowadzonych w ramach danych Wymagań, tj. należytości ich wykonania (ta odbędzie się w ramach procedury Odbioru). Ocena wykonania prac w odniesieniu do Kryteriów Satysfakcji na tym etapie będzie miała wyłącznie roboczy charakter i będzie dokonana ponownie przy przeprowadzaniu Odbioru,
			2. Czas organizacji: Przeglądu Sprintu odbędzie się na końcu każdego Sprintu, po zamknięciu prac w jego ramach,
			3. Obecność i czas trwania: podczas Przeglądu Sprintu wymagana jest obecność Product Ownera, Scrum Mastera oraz wszystkich członków Zespołu Deweloperskiego. Przegląd Sprintu nie powinien trwać dłużej niż 2 (słownie: dwie) godziny. Podjęte ustalenia zostaną wprowadzone do Cyfrowego Dziennika Projektu przez Product Ownera;
		3. Retrospektywa:
			1. Cel: celem tego spotkania jest przegląd sposobu pracy Zespołu Deweloperskiego, Product Ownera i Scrum Mastera oraz, o ile zachodzi taka okoliczność, przygotowanie planu usprawnień optymalizującego działanie tych osób m.in. w obszarze komunikacji, procesu, aspektu ludzkiego współpracy,
			2. Obecność i czas trwania: podczas Retrospektywy wymagana jest obecność wszystkich członków Zespołu Deweloperskiego, Product Ownera i Scrum Mastera. Retrospektywa nie może trwać dłużej niż 1,5 godziny (słownie: jedna godzina i 30 minut). Podjęte ustalenia w ramach tego Zdarzenia zostaną wprowadzone do Cyfrowego Dziennika Projektu przez Product Ownera. Retrospektywa będzie odbywać się bezpośrednio po zakończeniu Przeglądu Sprintu.
	5. W przypadku niewykonania w danym Sprincie wszystkich wyznaczonych podczas planowania Sprintu Wymagań, Wykonawca zrealizuje te brakujące Wymagania w kolejnych Sprintach w ramach danej Dyspozycji, zgodnie z ustaleniami podjętymi z Product Ownerem.
	6. Na żądanie Zamawiającego, we wszelkich spotkaniach scrumowych w ramach Umowy będą mogły wziąć udział z jego Strony także inne osoby niż bezpośrednio wskazane w Umowie.
	7. Prace w zakresie Usługi Rozwoju realizowane w ramach Dyspozycji Rezultatu, polegają na realizacji przez co najmniej jeden Zespół Deweloperski, w poszczególnych Sprintach, Wymagań wynikających z Rejestru Wymagań Dyspozycji. Zespół Deweloperski przedstawia Product Ownerowi estymacje dotyczące proponowanego zakresu prac w danym Sprincie – zanim Product Owner ustali go, poprzez dobór odpowiednich Wymagań z Rejestru Wymagań Dyspozycji. Estymacje członków Zespołu Deweloperskiego będą uwzględniać realny zakres Dyspozycji i ustalone w jej ramach cele i terminy.
	8. W ramach Tworzenia Oprogramowania realizowanego w Dyspozycji Rezultatu Wykonawca będzie na bieżąco wytwarzał Dokumentację, w tym: Dokumentację Administracyjną, Dokumentację Użytkownika, Dokumentację Techniczną, Dokumentację analityczną, chyba że w Dyspozycji Zamawiający poleci inaczej.
	9. Prace w zakresie Usługi Rozwoju, realizowane w ramach Dyspozycji Operacyjnej, będą polegać na realizacji przez oddelegowanych członków Personelu Wykonawcy poleceń i zadań od Zamawiającego. Ponadto, Zamawiający może w ramach Dyspozycji Operacyjnej zażądać skierowania do prac członków Personelu Wykonawcy stanowiącego Zespół Deweloperski wraz ze Scrum Masterem i wówczas prace będą polegać na realizacji przez Zespół Deweloperski, w poszczególnych Sprintach (których liczbę ustali Product Owner) kolejnych Wymagań wskazanych przez Product Ownera do wykonania w danym Sprincie (stanowiących Rejestr Wymagań Sprintu).
9. **Testy**
	1. Zamawiający wymaga od Wykonawcy realizacji następujących testów:
		1. Testy wewnętrzne – realizowane przez Wykonawcę w trakcie wytwarzania danego Oprogramowania;
		2. Testy Akceptacyjne (z uwzględnieniem testów integracji, bezpieczeństwa oraz regresji) – przeprowadzane w celu potwierdzenia prawidłowości działania Oprogramowania; Wykonawca powinien zapewnić realizację Testów Akceptacyjnych (zgodnie z wymaganiami Zamawiającego) w następujących obszarach:
* testy funkcjonalne (dla Testów Akceptacyjnych),
* testy regresji (dla poprzedzających wersji Oprogramowania),
* bezpieczeństwa (dla Testów Akceptacyjnych),
* wydajności (dla Testów Akceptacyjnych),
* procedur utrzymania (dla Testów Akceptacyjnych),
* testy lub inny rodzaj weryfikacji dla wymagań niefunkcjonalnych.
	+ 1. Testy bezpieczeństwa.
	1. Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić Testy Akceptacyjne z uwzględnieniem przepisów ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne.
	2. Najpóźniej w terminie 3 Dni Roboczych przed planowanym zakończeniem prac w ramach ostatniego Sprintu w danej Dyspozycji Wykonawca musi dysponować scenariuszami testowymi zatwierdzonymi przez Zamawiającego.
	3. Wykonawca po zakończeniu prac w ramach ostatniego Sprintu w ramach Dyspozycji Rezultatu, których skutkiem będzie powstanie Oprogramowania lub Dokumentacji, w terminie ustalonym przez Strony, a w razie braku ustalenia takiego terminu – w terminie 3 Dni Roboczych od dnia zakończenia prac w ramach ostatniego Sprintu danej Dyspozycji, przedstawi Zamawiającemu raport potestowy z testów wewnętrznych. Raport ten będzie zawierał w szczególności wyniki przeprowadzonych testów. Zamawiający może wyznaczyć osoby, które w jego imieniu wezmą udział w testach wewnętrznych Wykonawcy, w roli obserwatorów.
	4. Po zakończeniu testów Wykonawcy:
		1. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu Oprogramowanie do Odbioru;
		2. Zamawiający jest uprawniony do weryfikacji Oprogramowania, w tym przeprowadzenia testów Oprogramowania we własnym zakresie, a także przy udziale osób trzecich (w szczególności specjalistów, ekspertów lub biegłych). Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca weźmie udział w tych testach lub będzie udzielał Zamawiającemu potrzebnej asysty i konsultacji.
	5. Zamawiający będzie uprawniony do przeprowadzenia testów Oprogramowania dowolnymi wybranymi przez siebie metodami, w tym według dowolnych metodyk. Zamawiający będzie w szczególności uprawniony do przeprowadzenia testów Oprogramowania według scenariuszy testowych wskazanych przez Wykonawcę w jego raporcie potestowym, zatwierdzonych uprzednio przez Zamawiającego. Wówczas, w razie realizacji danego scenariusza testowego i otrzymaniu wyniku odmiennego od zadeklarowanego przez Wykonawcę – Zamawiający naliczy Wykonawcy karę umowną.
	6. Wykonawca będzie zobowiązany do naprawienia wszystkich Wad Oprogramowania w terminie wyznaczonym przez Kierownika Projektu Zamawiającego lub Product Ownera, nie krótszym jednak niż 3 Dni Robocze.