1. Struktura organizacyjna

Strony w ciągu 6 dni od Dnia Zawarcia Umowy powołują następującą strukturę organizacyjną dla kooperacji Stron w ramach realizacji Umowy:

1. Komitet Sterujący,
2. Dyrektorzy Umowy,
3. Osoby wiodące,
4. Biuro Umowy.

**Komitet Sterujący**

Strony ustalają następujący Regulamin Komitetu Sterującego:

1. Komitet Sterujący jest wspólnym organem kolegialnym powołanym do nadzorowania wykonywania Umowy.
2. W skład Komitetu Sterującego wchodzą:
	1. osoba wyznaczona przez Zamawiającego jako Przewodniczący Komitetu Sterującego;
	2. osoba wyznaczona przez Koncesjonariusza jako Wiceprzewodniczący Komitetu Sterującego;
	3. Dyrektor Umowy Zamawiającego – Członek Komitetu Sterującego ;
	4. Dyrektor Umowy Koncesjonariusza– Członek Komitetu Sterującego;
	5. Osoba wiodąca po stronie Zamawiającego – Członek Komitetu Sterującego;
	6. Osoba wiodąca po stronie Koncesjonariusza – Członek Komitetu Sterującego.
3. Do kompetencji Komitetu należy w szczególności:
	1. nadzór nad realizacją Umowy;
	2. podejmowanie decyzji w sprawach, w których brak jednomyślnego stanowiska Dyrektorów Umowy;
	3. rozstrzyganie spraw oraz problemów zgłaszanych przez przedstawicieli Zamawiającego i Koncesjonariusza wchodzących w skład Komitetu.
4. Protokoły z przebiegu posiedzeń Komitetu oraz wszelkie ustalenia Komitetu będą dokumentowane w formie pisemnej.
5. Tryb działania Komitetu:
	1. Decyzje podejmowane są na posiedzeniach, w drodze jednomyślnych ustaleń.
	2. Dla ważności posiedzenia Komitetu musi wziąć w nim udział Przewodniczący Komitetu (lub osoba przez niego upełnomocniona) oraz Wiceprzewodniczący Komitetu Sterującego (lub osoba przez niego upełnomocniona).
	3. Posiedzenie Komitetu zwołuje Przewodniczący z własnej inicjatywy lub na wniosek Członka Komitetu, zawiadamiając o terminie, miejscu posiedzenia i porządku obrad Wiceprzewodniczącego co najmniej na 5 Dni roboczych wcześniej. W szczególnych przypadkach Strony mogą uzgodnić inny tryb zwoływania posiedzenia.
	4. Przewodniczący czuwa nad porządkiem posiedzenia i zapewnia sporządzenie protokołu. Protokół, sporządzany jest w dwóch egzemplarzach i wymaga podpisów Przewodniczącego oraz Wiceprzewodniczącego.

**Dyrektor Umowy Zamawiającego i Dyrektor Umowy Koncesjonariusza**

1. Zamawiający powołuje Dyrektora Umowy Zamawiającego. Koncesjonariusz powołuje Dyrektora Umowy Koncesjonariusza.
2. Dyrektorzy Umowy mają za zadanie nadzór nad rozwiązywaniem pojawiających się problemów i sporów związanych z realizacją Umowy, oraz będą informować o rozszerzeniach, które nastąpią w trakcie trwania Umowy.
3. Dyrektorzy Umowy podejmują ustalenia i decyzje na zasadzie jednomyślności. W przypadku niemożności podjęcia jednomyślnej decyzji ustalana jest treść koniecznego wystąpienia na poziom Komitetu Sterującego.

**Osoba Wiodąca Zamawiającego i Osoba Wiodąca Koncesjonariusza.**

1. Zamawiający powołuje Osobę Wiodącą Zamawiającego. Koncesjonariusz powołuje Osobę Wiodącą Koncesjonariusza.
2. Osoby Wiodące mają za zadanie bieżący nadzór nad poprawną realizacją usługi utrzymaniowej.

W szczególności do zadań Osób Wiodących należy:

1. nadzorowanie parametrów usługi,
2. nadzorowanie raportowania usługi,
3. nadzorowanie obsługi zgłoszeń związanych z usługą,
4. rozwiązywanie bieżących problemów związanych z usługą.

**Biuro Umowy**

1. Zamawiający powołuje skrzynkę adresową na potrzeby realizacji zadań przez Biuro Umowy po stronie Zamawiającego. Koncesjonariusz powołuje skrzynkę adresową na potrzeby realizacji zadań przez Biuro Umowy po stonie Zamawiającego.
2. Zadaniem Biura Umowy jest:

a) zapewnienie wsparcia Dyrektorowi Umowy,

b) kompletowanie dokumentacji w ramach dokumentów kontraktowych,

c) prowadzenie wymiany informacji oraz dystrybucja korespondencji dotyczącej realizacji Umowy.

**Procedura uzgodnień miesięcznych raportów poziomu świadczenia usługi utrzymaniowej**

| Krok | Czynność | Realizujący czynność | Wynik | Uwagi |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Opracowanie i przekazanie Koncesjonariuszowi miesięcznego raportu poziomu świadczenia usługi utrzymaniowej | Osoba Wiodąca Zamawiającego | Opracowanie i przekazanie raportu | Raporty są przekazywane w terminie do 5 Dni roboczych po zakończeniu miesiąca i przekazywane drogą elektroniczną z wyznaczonej skrzynki pocztowej ZUS na wyznaczoną skrzynkę pocztową Koncesjonariusza |
| 2 | Weryfikacja i uzgodnienie raportów | Osoby Wiodące | Uzgodnione raportu | Zastrzeżenia mogą zostać wniesione do raportu w terminie do 5 Dni roboczych od przekazania raportu Uzgodnienie raportu powinno odbyć się w terminie do 14 Dni roboczych od przekazania raportu. Uzgodniony przez obie Strony raport podpisywany jest elektronicznie przez Osoby Wiodące lub Dyrektorów Umowy. |
| 3 | Eskalacja zastrzeżeń na poziom Dyrektorów Umowy | Osoby Wiodące Koncesjonariusza | Uzgodniony raport, bądź eskalacja na Komitet Sterujący  | Eskalacja zgodnie z Procedurą eskalacji |

**PROCEDURA ESKALACJI**

1. Przedmiotem eskalacji może być każdy nierozstrzygnięty na danym poziomie zarządczym spór wynikający z realizacji Umowy.
2. Przedmiot eskalacji powinien być szczegółowo opisany.
3. Każda ze Stron może zgłosić eskalację do nadrzędnego poziomu zarządczego.
4. Hierarchia poziomów zarządczych zdefiniowana jest w strukturze organizacyjnej.
5. Każdy poziom zarządczy podejmuje działania zmierzające do rozwiązania przedmiotu eskalacji.
6. Komitet Sterujący jest ostatecznym ciałem projektowym, na poziomie którego muszą zostać podjęte decyzje w zakresie eskalowanych problemów.
7. Spory, których Strony nie rozwiążą w sposób polubowny, są rozstrzygane przez sąd powszechny.