Zał. nr 2 Wzór umowy

ZP 8/2025

Umowa nr …………..zadanie……

zawarta w dniu ………….. r. roku pomiędzy:

**SAMODZIELNYM PUBLICZNYM ZAKŁADEM OPIEKI ZDROWOTNEJ W NOWYM MIEŚCIE NAD PILICĄ** z siedzibą w 26-420 Nowe Miasto nad Pilicą, przy ul. Tomaszowskiej 43, wpisanym do rejestru stowarzyszeń Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000138432, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin – Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku , VI Wydziału Gospodarczego Krajowego Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 797 15 76 723, REGON 670205424, reprezentowanym przez:

***Małgorzatę Melon- Dyrektora – Kierownika Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej,***

Zwanym w dalszej części umowy Zamawiającym,

**a**

**……………………………………………………………………….**

reprezentowanym przez:………………

zwanym w dalszej części umowy Wykonawcą.

***Strony* ustalają, co następuje:**

1. PRZEDMIOT UMOWY
   1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę.:
      1. Opieki Serwisowej
      2. Opieki Powdrożeniowej.

**2 OPROGRAMOWANIE**

2.1 Wykonawca będzie świadczyć w/w Opieki dla Rozwiązania:

* Zadanie nr 1 Oprogramowanie MEDINET MEDICOM
* Zadanie nr 2 Oprogramowanie SIMPLE.ERP
* Zadanie nr 3 Oprogramowanie XPRIMER

w konfiguracji posiadanej i używanej przez zamawiającego:

zwane dalej łącznie „**Oprogramowaniem**”

1. OPIEKA SERWISOWA
   1. Wykonawca będzie świadczył Opiekę Serwisową Oprogramowania w okresie siedmiu (7) miesięcy dla zadania ……………., począwszy od dnia **……………. r.**do dnia **…………….** **r.**
   2. W szczególności Wykonawca zapewnia Zamawiającemu:

* reakcję serwisową, w tym w formie konsultacji, świadczonych na miejscu lub jeżeli okoliczności to uzasadniają - także zdalnie, na wszystkie zgłaszane przez Zamawiającego Problemy, w czasie określonym w załączniku nr 1,

analizę zgłoszonego Problemu i usunięcie Usterki w czasie określonym w załączniku nr 1,

* bezpośredni kontakt telefoniczny z Centrum Pomocy dostępnym dla części medycznej 24h na dobę przez wszystkie dni w roku, dla części administracyjnej - w dni robocze pomiędzy godzinami 7 a 15.
* pakiet konsultacji Helpdesk w wymiarze ………………*,* do wykorzystania wg uznania Zamawiającego w czasie obowiązywania umowy w formie:
  + konsultacji telefonicznych i/lub pisemnych,
  + adaptacji Modyfikacji wykonanych na potrzeby Zamawiającego,
  + analizy problemu niebędącego Usterką,
  + naprawy problemu niebędącego Usterką,
* informacje o planowanych Nowych Wersjach Oprogramowania,
* dostęp do Nowych Wersji Oprogramowania,
* dostęp do Aktualizacji Oprogramowania,
* dostęp do internetowego systemu zgłaszania Usterek.

1. OPIEKA POWDROŻENIOWA

Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania na rzecz Zamawiającego prac o charakterze Opieki Powdrożeniowej w zakresie produktu w wymiarze ……. godzin w okresie siedmiu (7) miesięcy, począwszy od dnia **……………… r.** lub do czasu wyczerpania określonej powyżej ilości RBG, o ile nastąpi to przed upływem siedmiu (7) miesięcy. Z upływem każdego siedmiomiesięcznego okresu ww. pula roboczogodzin odnawia się. W przypadku konieczności przekroczenia ww. puli, Wykonawca zaoferuje godziny dodatkowe i w razie akceptacji Zamawiającego zrealizuje konieczne prace w tych godzinach.

* 1. Opieka powdrożeniowa obejmuje:

konsultacje i pomoc udzielaną w siedzibie Zamawiającego bądź zdalnie przez konsultanta Wykonawcy w zakresie wykorzystania Oprogramowania oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów oprogramowania z czasem reakcji wynoszącym maksymalnie do 5 dni roboczych, przez które rozumie się okres od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo przyjętych za wolne od pracy.

1. SPOSÓB REALIZACJI
   1. Umowa dotyczy w każdym momencie jej trwania aktualnie oferowanej przez Wykonawcę na rynku wersji Oprogramowania.
   2. Zgłoszenia przez Zamawiającego zapotrzebowania na udzielanie konsultacji i pomocy realizowanych w ramach Opieki Wykonawcy są przyjmowane za pomocą systemu zgłoszeniowego, dostępnego za pośrednictwem przelądarki intenetowej pod adresem: …………………………………….

W przypadku braku dostępności systemu zgłoszeniowego zastępczym kanałem komunikacji jest poczta elektroniczna e-mail, pod adresem:………………………………………….

* 1. Każdorazowa wizyta pracownika Wykonawcy u Zamawiającego, potwierdzana będzie przez upoważnionego pracownika Zamawiającego w Karcie Usługi, stanowiącej jednocześnie protokół wykonania pracy. Przez upoważnionego pracownika Zamawiającego Strony uznają: przedstawiciela Zamawiającego podpisującego umowę, koordynatora współpracy lub osobę odpowiedzialną za współpracę z Wykonawcą w zakresie odpowiedniego obszaru funkcjonalnego/ grup modułów/ modułu produktu, wymienioną w Oświadczeniu do umowy. Przygotowanie karty pracy przez konsultanta Wykonawcy i jej akceptacja przez Zamawiającego powinny odbyć się w dniu realizacji usługi.
  2. Zamawiający posiada również możliwość do zgłaszania zapotrzebowania na udzielanie konsultacji   
     i pomocy realizowanych w ramach Opieki Powdrożeniowej w trybie tzw. „Interwencji Pilnej”, która skraca czas reakcji do maksimum 2 dni roboczych włączając dzień zgłoszenia, o ile dokonano go przed godziną 12, przez które rozumie się okres od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo przyjętych za wolne od pracy.
  3. Realizacja i rozliczenie prac musi zostać każdorazowo potwierdzone przez Zamawiającego. Brak rozliczenia przyjmuje się za niewykonanie prac w umówionym terminie.

1. ROZLICZENIA
   1. Zamawiający za realizację Umowy zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie łączne **………………** zł (słownie: **……………………………**) netto, powiększone o podatek od towarów i usług VAT, naliczony zgodnie z obowiązującymi w dniu wystawienia faktury przepisami, przy czym:
      1. Płatność z tytułu niniejszej Umowy nastąpi na podstawie 7 faktur VAT, wystawionych wg poniższego harmonogramu:

* 1 faktura ………………… zł, wystawiona po 30 dniach świadczenia opieki serwisowej,
* 2 faktura ………………… zł, wystawiona po 60 dniach świadczenia opieki serwisowej,
* 3 faktura ………………… zł, wystawiona po 90 dniach świadczenia opieki serwisowej,
* 4 faktura ………………… zł, wystawiona po 120 dniach świadczenia opieki serwisowej,
* 5 faktura ………………… zł, wystawiona po 150 dniach świadczenia opieki serwisowej,
* 6 faktura ………………… zł, wystawiona po 180 dniach świadczenia opieki serwisowej,
* 7 faktura ………………… zł, wystawiona po zakończeniu świadczenia opieki serwisowej.

Płatność w terminie 60 dni od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej faktury, doręczonej Zamawiającemu wg harmonogramu.

* 1. W razie opóźnienia przez Zamawiającego w płatności należności na rzecz Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu Umowy lub innych usług świadczonych na podstawie Umowy, Zamawiający zapłaci Wykonawcy odsetki z tytułu opóźnionej płatności w ustawowej wysokości.
  2. Wszelkie płatności wynikające z Umowy będą dokonywane w formie przelewu bankowego na rachunek Wykonawcy wskazany na fakturze.
  3. W przypadku wykorzystania puli godzin Helpdesk w wymiarze określonym w umowie każda kolejna godzina zostanie rozliczona wg. stawki …………… zł netto.
  4. Rozliczenie następuje z dokładnością do 10 minut. Rozpoczętą jednostkę 10 minutową traktuje się jako jednostkę pełną.

1. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH
   1. Prawa i obowiązki Stron w zakresie związanym z ochroną danych osobowych objęte są odrębną Umową powierzenia przetwarzania danych osobowych, zawartą zgodnie z art.28 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r., w sprawie osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.U.UE.L. z 2016 r. Nr 119, str.1 z późn. zm.).
2. INNE POSTANOWIENIA
   1. Zobowiązania wynikające z niniejszej Umowy nie dotyczą wartości danych stanowiących zapisy   
      w bazie danych Rozwiązania Indywidualnego. Każda nieautoryzowana przez Wykonawcę modyfikacja zapisu wartości danych w bazie danych Rozwiązania Indywidualnego dokonana za pomocą narzędzi zewnętrznych, procedur wbudowanych lub własnych rozszerzeń funkcjonalnych Rozwiązania Indywidualnego może prowadzić do znacznych, nieprzewidzianych zakłóceń w funkcjonowaniu Rozwiązania Indywidualnego, za które Wykonawca odpowiedzialności nie ponosi. Powyższe nie uchybia zobowiązaniu Wykonawcy do zabezpieczenia Rozwiązania przed nieautoryzowaną ingerencją osób trzecich.
   2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki prac wdrożeniowych i serwisowych prowadzonych przez osoby przez niego nieupoważnione.
   3. W przypadku utraty lub uszkodzenia danych przetwarzanych w ramach Oprogramowania, w szczególności utraty lub uszkodzenia danych dot. pacjentów i ich dokumentacji medycznej, z przyczyn zawinionych przez Wykonawcę, Wykonawca zobowiązuje się do ich niezwłocznego odzyskania lub naprawy na własny koszt i ryzyko.
   4. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną za opóźnienie w następujących przypadkach: w razie opóźnienia, w stosunku do terminów określonych w Załączniku nr 1 jako czas reakcji (tj. w razie przekroczenia uzgodnionego czasu reakcj), Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości pełnej stawki wskazanej w punkcie 5.4 umowy za każdą rozpoczętą godzinę roboczą po przekroczeniu czasu reakcji.
   5. Kwoty kar umownych będą płatne w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty.
   6. Łączna kwota kar umownych nałożonych na Wykonawcę nie może przekroczyć 30% wartości zamówienia stosownie do pkt. 5.1 niniejszej umowy. W przypadku, gdy szkoda Zamawiającego przenosi wysokość nałożonych kar, Zamawiający ma prawo dochodzenia odszkodowania do pełnej wysokości szkody, na zasadach ogólnych.
   7. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za jakikolwiek przypadek niewykonania lub nienależytego wykonania swoich zobowiązań wynikających z Umowy, powstałych w wyniku okoliczności znajdujących się poza ich możliwą kontrolą (siła wyższa, przez którą Strony rozumieją: nadzwyczajne i nieprzewidywalne okoliczności niezależne od Strony, która się na nie powołuje, których następstw nie można było uniknąć ani przewidzieć mimo zachowania należytej staranności, takie jak: pożar/ogień, powódź, huragan, trzęsienie ziemi, sztorm, śnieżyca, wojna, ogłoszony i trwający stan zagrożenia epidemiologicznego, stan epidemii, stan pandemii). Strony ustalają, iż wszystkie kwestie sporne wynikające, z ww. sytuacji regulować będą przepisy Kodeksu Cywilnego, natomiast warunkiem koniecznym jest, aby Strona powołująca się na klauzulę siły wyższej zawiadomiła drugą ze Stron o zaszłych okolicznościach i prawdopodobnym czasie ich trwania.
   8. Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o zaistnieniu istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, lub dalsze wykonywanie umowy może zagrozić podstawowemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu;
   9. Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy dla swej ważności wymagają zachowania formy pisemnej   
      i podpisów obydwu Stron.
   10. Wszelkie zawiadomienia przewidziane Umową, dla wywołania skutków prawnych wymagają formy pisemnej i potwierdzenia ich doręczenia drugiej Stronie.
   11. Wszelkie spory wynikłe w związku z realizacją umowy rozstrzyga sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
   12. Umowa rozwiązuje wszystkie dotychczasowe umowy wiążące Strony w zakresie Opieki serwisowej.
   13. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

**Zamawiający Wykonawca**Zał. nr 1 Opis przedmiotu zamówienia

# **Zasady Opieki Pogwarancyjnej/Maintenance, Opieki Serwisowej, Opieki Powdrożeniowej**

**Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług Opieki Pogwarancyjnej/Maintenance, Opieki Serwisowej, Opieki Powdrożeniowej**  przez okres 7 miesięcy dla:

Zadanie nr 1 Programu Medinet MEDICOM

Zadanie nr 2 Programu SIMPLE.ERP

Zadanie nr 3 Programu XPRIMER

w okresie obowiązywania umowy.

Klasyfikacja zmian oprogramowania w trakcie eksploatacji:

1. poprawki - to zmiany oprogramowania, naprawiające wady produktu, które ujawniły się po jego sprzedaniu. Wady te powodują, że program nie posiada gwarantowanych przez Wykonawcę funkcjonalności. Dokonywane w ramach usług pogwarancyjnych,
2. udoskonalenia - zmiany oprogramowania mające na celu poprawienie funkcjonalności, stabilności lub bezpieczeństwa użytkowania. Nie zmieniają cech podstawowych produktu, poprawiają jego funkcjonowanie, objęte realizowanym zamówieniem,
3. uaktualnienia - zmiany prowadzące do uaktualnienia wersji oprogramowania objęte realizowanym zamówieniem,
4. Klasyfikacja błędów:
5. błąd krytyczny (awaria) – oznacza zaprzestanie działania oprogramowania ZSI, wynikających z przyczyn, za które odpowiada Wykonawca
6. błąd niekrytyczny (usterki) – oznacza ograniczenie działania oprogramowania ZSI, wynikających z przyczyn, za które odpowiada Wykonawca
7. Wykonawca w ramach usług pogwarancyjnych zobowiązany jest do utrzymywania gotowości do czynności serwisowych, przyjmowania zgłoszeń i niezwłocznego podejmowania czynności serwisowych poprzez łącza zdalne oraz w wymagających tego okolicznościach przyjazd do siedziby Zamawiającego.
8. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał aplikację internetową do przyjmowania i obsługi zgłoszeń, będącej podstawą komunikacji między Zamawiającym i Wykonawcą w zakresie zgłoszeń i utrzymywał ją w stanie gotowości. Aplikacja powinna posiadać możliwość wysyłania powiadomień na temat zgłoszeń na podany adres e-mail, możliwość generowania raportów związanych ze zgłoszeniami.
9. Wszelkie wady będą zgłaszane przez Zamawiającego poprzez dedykowaną aplikację internetową, a w wyjątkowych sytuacjach drogą elektroniczną lub telefonicznie. W szczególności, w przypadku dysfunkcji (nie działania) aplikacji lub braku połączenia, Zamawiający może dokonać zgłoszenia pocztą elektroniczną bez pośrednictwa aplikacji.
10. Wykonawca będzie zobowiązany do niezwłocznego potwierdzania otrzymanego zgłoszenia drogą elektroniczną.
11. W ramach usług pogwarancyjnych Wykonawca zobowiązuje się usuwać wykryte lub powstałe awarie, usterki (wady i błędy systemu) na swój koszt w terminie określonym w serwisie pogwarancyjnym.
12. Wykonawca świadczyć będzie usługi serwisu na zasadach określonych poniżej.
13. W ramach serwisu Zamawiający zobowiązany jest zgłaszać wykryte awarie, wady lub błędy Oprogramowania a Wykonawca niezwłocznie je usuwać, zgodnie z uzgodnioną procedurą zgłaszania wad lub błędów.
14. Naprawy pogwarancyjne odbywać się będą na poniższych zasadach i w określonych terminach:
    1. Dostępność usług pogwarancyjnych dla zadania nr 1– 24h/365 dni
    2. Dostępność usług pogwarancyjnych dla zadania nr 2 i 3 – 8:00 – 16:00 w dni robocze, przez które rozumie się okres od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo przyjętych za wolne od pracy
    3. Usuwanie awarii i usterek w oprogramowaniu (godziny robocze liczone w dniach pracy Zamawiającego)
15. błąd krytyczny – oznacza zaprzestanie działania oprogramowania lub jego części
    * 1. dostęp zdalny (pierwszorzędnie) - czas reakcji: liczba godzin roboczych od momentu zgłoszenia do Wykonawcy, czas usunięcia błędu: liczba godzin roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Błąd krytyczny | dla zadania nr 1 | dla zadania nr 2 i 3 |
| Czas reakcji | 8 h | 12 h |
| Czas naprawy | 10 h | 24 h |

1. błąd niekrytyczny - oznacza ograniczenie działania oprogramowania ZSI
   * 1. dostęp zdalny (pierwszorzędnie) - czas reakcji: liczba godzin roboczych od momentu zgłoszenia do Wykonawcy, czas usunięcia błędu: liczba dni roboczych, (przez które rozumie się okres od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo przyjętych za wolne od pracy) od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę ;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Błąd niekrytyczny | dla zadania nr 1 | dla zadania nr 2 i 3 |
| Czas reakcji | 8 h | 24 h |
| Czas naprawy | 7 dni | 10 dni |

1. obowiązek reakcji priorytetowej:

Wykonawca zapewnia szybką reakcję i pierwszeństwo obsługi, do 24 godzin roboczych, w przypadku wystąpienia awarii lub powstania błędu w niżej wymienionych:

1. sporządzania sprawozdania VAT – 7 - w dniach 23 - 25 każdego miesiąca,
2. sporządzania sprawozdań rocznych (GUS, US) – w okresie od 2 stycznia do 15 marca tego samego roku,
3. skrócenie czasu reakcji do 4h dla błędu krytycznego w części zadaniu nr 1, w dni robocze przez które rozumie się okres od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo przyjętych za wolne od pracy, w godzinach 8:00 – 16:00.
4. sporządzania raportu deklaracji do NFZ - w dniach 2 - 6 każdego miesiąca
   1. W przypadku wykazania awarii, wad i błędów zgłoszonych do Wykonawcy przez Zamawiającego w internetowym systemie rozwiązywania problemów, Wykonawca wypełni swoje zobowiązanie pogwarancyjne, w ramach struktur organizacji serwisowej Wykonawcy, albo poprzez dostarczenie Zamawiającemu, według wyboru Wykonawcy, Update’u lub Upgrade’u oprogramowania, lub też, - według wyboru Wykonawcy - poprzez usunięcie awarii, błędu, wady; usunięciem awarii, błędu lub wady może być, między innymi, wskazanie stosownego, akceptowalnego sposobu uniknięcia skutków awarii, błędu lub wady, które to działania muszą skutkować wyeliminowaniem awarii, błędu lub wady. Zamawiający zapewni Wykonawcy pełne i bezpłatne wsparcie, w szczególności poprzez zapewnienie współpracy pracowników, zapewnienie pomieszczeń do pracy oraz możliwie najdokładniejszego opisu awarii, błędu lub wady, dostarczając wymagane dane oraz tworząc połączenia telekomunikacyjne z serwerem bazy danych. Zamawiający zobowiązuje się do zaakceptowania każdej bezpłatnej nowej wersji oprogramowania, chyba, że prace związane z jej wdrożeniem zostałyby uznane za nadmierne.
   2. Zgłaszanie awarii i usterek przez Zamawiającego:
      1. Zgłaszanie awarii i usterek przez Zamawiającego może następować w jednej z niżej wymienionych form:
         * pierwszorzędnie poprzez dedykowaną witrynę internetową Wykonawcy,
         * telefonicznie,
         * pocztą elektroniczną.

Zgłoszenia awarii i usterek Zamawiający może wykonywać całodobowo z wyłączeniem zgłoszeń telefonicznych, które mogą się odbywać w godzinach od 8.00 – 16.00.

Po usunięciu przez Wykonawcę awarii lub usterki, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym niezwłocznie Zamawiającego. Dopuszcza się następujące formy przekazywania potwierdzenia o usunięciu awarii/usterki:

* + - * wpis potwierdzający poprawność wykonanych zmian, dokonany przez Zamawiającego na dedykowanym portalu
      * pocztą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej,
      * protokołem usunięcia awarii/usterki utworzonym w trakcie wizyty serwisanta Wykonawcy,
    1. potwierdzenie zakończenia prac naprawczych przez Wykonawcę może zostać wydane wyłącznie przez upoważnioną przez Zamawiającego osobę;

1. W ramach usług Wykonawca zapewnia Zamawiającemu:
   1. Dostarczanie nowych wersji oprogramowania uwzględniających:
      1. wszelkie zmiany zachodzące w powszechnie obowiązujących przepisach prawa lub przepisach prawa wewnętrznego obowiązujące na podstawie delegacji ustawowej z zastrzeżeniem, że zmiany te zostaną udostępnione nie później niż w dniu rozpoczęcia ich obowiązywania. W przypadku, gdy pomiędzy dniem opublikowania, a dniem obowiązywania okres jest krótszy niż 30 dni, przyjmuje się, że zmiany zostaną dokonane w okresie 30 dni od dnia ich opublikowania, jednak nie później niż w ciągu 7 dni od dnia ich wejścia w życie. Zmiany związane z dostosowaniem systemu do przepisów prawa pracy i podatkowego wchodzące w życie z pierwszym dniem roku następnego muszą zostać udostępnione w systemie nie później niż z dniem ich wejścia w życie,
      2. zmiany związanie z podniesieniem jakości i funkcjonalności oprogramowania lub usuwających wykryte przez Wykonawcę błędy w działaniu oprogramowania.
   2. Wykonawca zobowiązany jest informować Zamawiającego niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 5 dni, o wszystkich nowych wersjach oprogramowania wraz z przedstawieniem wykazu dokonywanych zmian, na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej.
   3. Reakcję na zgłaszane przez Zamawiającego problemy.
   4. Analizę zgłoszonego problemu i jego usunięcie.
2. Dostawca zobowiązuje się do wykonywania na rzecz Zamawiającego prac o charakterze Opieki Powdrożeniowej w zakresie produktu w wymiarze:

dla zadania nr 1 - 40 h

dla zadania nr 2 – 25 h

dla zadania nr 3 - 5h

w ciągu (7) miesięcy - czyli w okresie obowiązywania umowy.

* 1. Opieka powdrożeniowa obejmuje:
     1. konsultacje i pomoc udzielaną w siedzibie Zamawiającego bądź zdalnie w zakresie wykorzystania Oprogramowania oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów oprogramowania ,
     2. konsultacje i wsparcie przy Upgrade systemu,
     3. konsultacje w zakresie wykorzystania dodatkowej funkcjonalności w nowych wersjach oprogramowania,
     4. modyfikacje,
     5. szkolenia,
     6. audyty i pisemne sprawozdania sporządzone na ich podstawie i przedłożone w ciągu 5 dni Zamawiającemu.

1. Dostawca zobowiązuje się do świadczenia konsultacji Helpdesk w wymiarze 10 godzin miesięcznie do wykorzystania wg uznania Zamawiającego w formie:
   * 1. adaptacji Modyfikacji wykonanych na potrzeby Zamawiającego,
     2. analizy problemu nie będącego Usterką,

naprawy problemu nie będącego Usterką.