

UMOWA NR

**OBJĘCIA OPIEKĄ SERWISOWĄ
OPROGRAMOWANIA KOMPUTEROWEGO
W JEDNOSTCE OPIEKI ZDROWOTNEJ**

Zawarta w dniu w Białymstoku pomiędzy:

Samodzielnym Publicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Białymstoku im. Mariana Zyndrama - Kościątkowskiego, ul. Fabryczna 27, 15-471 Białystok, wpisanym przez Sąd Rejonowy w Białymstoku, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego do Rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji i publicznych zakładów opieki zdrowotnej pod nr 0000002250, NIP 542-25-13-061, reprezentowanym przez

Dyrektora –

zwanym dalej **Zamawiającym**,

a

.....

reprezentowaną przez:

.....,

Zwaną dalej **Wykonawcą**, następującej treści:

§ 1

Przedmiot Umowy

Przedmiotem Umowy jest objęcie przez Wykonawcę opieką serwisową oprogramowania komputerowego produkcji ASSECO S.A wymienionego w załączniku nr 1 zainstalowanego w jednostce organizacyjnej Zamawiającego oraz serwerów baz danych dla tych systemów wg załącznika nr 2.

§ 2

Zobowiązania Wykonawcy

1. W ramach obsługi serwisowej Wykonawca zobowiązany jest zapewnić:
 - 1) realizację wszystkich zapisów Przedmiotu Umowy z § 1 Umowy (ze wskazanymi zał. nr 1 i 2);
 - 2) czasy reakcji na usunięcie awarii w przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego błędów:
 - a) do 12 godzin od zgłoszenia przez Zamawiającego błędu krytycznego - czyli błędu, który uniemożliwia pracę w systemie i powoduje przerwanie pracy osób pracujących na danym module

lub też uniemożliwia on przekazanie w terminie danych do jednostek nadrzędnych. W ciągu tego czasu Wykonawca powinien rozpoznać problem i wszcząć wszelkie kroki mające na celu usunięcie problemu w maksymalnie najkrótszym czasie. Zamawiający zobowiązuje się ściśle współpracować z Wykonawcą w celu usunięcia problemu. W tym celu udostępni dane, sprzęt, na którym występuje problem oraz personel który zaobserwował błąd;

- b) do 48 godzin od zgłoszenia przez Zamawiającego tzw. „mniej poważnego problemu” czyli błędu powtarzalnego, pojawiającego się za każdym razem w tym samym miejscu działania programu i prowadzącego w każdym przypadku do otrzymywania błędnych wyników działania oprogramowania. W tym czasie Wykonawca powinien zdiagnozować problem i podjąć wszelkie starania polegające bądź na usunięciu problemu bądź też na wygenerowaniu zgłoszenia błędu do producenta oprogramowania. Zamawiający zobowiązuje się ściśle współpracować z Wykonawcą w celu usunięcia problemu. W tym celu udostępni dane, sprzęt na którym występuje problem oraz personel który zaobserwował błąd;
- 3) Wykonywanie prac serwisowych zleconych w systemie zgłoszeniowym,
 - 4) usługi specjalistów posiadających:
 - a) certyfikaty firmy Oracle potwierdzające umiejętności w administracji bazami Oracle (dotyczy baz danych systemów medycznych);
 - b) certyfikaty firmy Asseco S.A. potwierdzające umiejętności wdrażania i serwisowania oprogramowania zainstalowanego w szpitalu,
 - 5) doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji oprogramowania objętego niniejszą Umową w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego;
 - d) prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego wizyty serwisowe i wykonane czynności, w tym zmiany konfiguracji oprogramowania.
 - e) bieżącą pomoc w optymalizacji i konfiguracji serwera Oracle, z uwzględnieniem zgłaszanych uwagi potrzeb,
 - f) zapewnienie pomocy w odzyskiwaniu i naprawie systemu na serwerze, w tym nowej instalacji w terminie gwarantującym terminowe wykonanie zadań,
- 2. Zgłoszenia Zamawiającego do producenta obejmujące zgłoszenia błędu oprogramowania aplikacyjnego, żądania modyfikacji aplikacji, propozycji modyfikacji aplikacji, awarii systemowej będą obsługiwane zgodnie z procedurą obsługi zgłoszeń firmy Asseco SA a Wykonawca zobligowany jest do pilotażu poszczególnych spraw oraz doprowadzenie do jak najszybszego rozwiązania problemu.
- 3. Zgłaszanie problemów oraz zamawianie wizyt przez Zamawiającego odbywać się będzie w formie pisemnej oraz telefonicznej w przypadku zgłoszeń krytycznych przez całą dobę poprzez system

zgłoszeniowy pod adresem przy czym Prace serwisowe Wykonawcy będą odbywały się w dni powszednie za wyjątkiem weekendów i świąt w godzinach od 8.00 – 16.00 w siedzibie zamawiającego lub poprzez połączenie zdalnie. Obsługa zgłoszeń ma priorytety:

- normalny,
- pilny – bez możliwości zmiany priorytetu zgłoszenia
- krytyczny - bez możliwości zmiany priorytetu zgłoszenia.

Problem zgłoszony poza godzinami pracy serwisu będzie traktowany jako zgłoszony o godzinie 8.00 następnego dnia roboczego. Błędy krytyczne uniemożliwiające korzystanie z systemu będą naprawiane również po wyznaczonych godzinach.

§ 3

Zobowiązania Zamawiającego

1. Zamawiający jest zobowiązany do:
 - a) wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za nadzór i koordynację całości niniejszej Umowy, osobą tą jest: p.o. Kierownika Działu Informatyki Jarosław Olędzki;
 - b) dokonywania czynności zaleconych przez **Wykonawcę**, w szczególności czynności związanych z bezpieczeństwem pracy systemu;
 - c) informowania Wykonawcy o dokonywaniu zmian w konfiguracji oprogramowania i sprzętu komputerowego, na którym wykorzystywane jest oprogramowanie objęte niniejszą Umową,
 - d) udostępnienia połączenia zdalnego dla pracowników Wykonawcy w celu usuwania przez nich zgłoszonych przez niego problemów,
 - e) prowadzenia rejestru kontaktów z Wykonawcą realizującym obsługę serwisową, obejmującego w szczególności rozmowy telefoniczne, wysyłane faksy i pisma, zmiany konfiguracji oprogramowania oraz wykonane czynności;

§ 4

Wynagrodzenie

1. Za należyłą realizację przedmiotu niniejszej Umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości zł netto.
2. Wynagrodzenie płatne będzie miesięcznie w kwocie brutto miesięcznie (tj. zł netto + 23% VAT).
3. Wartość umowy zawiera całkowite wynagrodzenie związane z wykonaniem zamówienia, w szczególności podatek VAT, koszty uzyskania wymaganych przepisami certyfikatów, zezwoleń, licencji, atestów i innych dokumentów niezbędnych do wykonywania usług objętych umową.

4. W ramach wynagrodzenia określonego w ust. 1 i 2 maksymalną ilość osobodni serwisowych określa się na osobodni.
5. Poprzez osobodzień pracy rozumie się pracę jednego specjalisty trwającą do sześciu godzin. Powyżej sześciu godzin pracy Wykonawca w siedzibie Zamawiającego ma prawo naliczyć następnym osobodzień.
6. Prace w siedzibie Zamawiającego będą rozliczane z dokładnością do jednego osobodnia a prace zdalne rozliczane są z dokładnością do pół godziny. Wizyty w siedzibie Zamawiającego będą odbywać się w terminie ustalonym przez obie strony.
7. Faktury za realizację przedmiotu niniejszej Umowy będą wystawiane za okresy miesięczne na koniec bieżącego miesiąca. Do faktury Wykonawca dołącza wykaz osobodni na podstawie protokołów z wizyt oraz raport z prac zdalnych zamówionych przez Zamawiającego w systemie zgłoszeniowym przeliczonych na osobodni.
8. Wszystkie należności zostaną zapłacone przez Zamawiającego przelewem na konto Wykonawcy zgłoszonym do rozliczeń w Urzędzie Skarbowym w terminie 55 dni od daty wystawienia odpowiednich faktur.
9. W przypadku nie zapłacenia przez Zamawiającego w ustalonym terminie należności wymienionych w §4 Wykonawca ma prawo naliczyć odsetki w wysokości ustawowej oraz odmówić kolejnych prac.
10. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania odpowiednich faktur bez podpisu odbiorcy.
11. Za datę płatności uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
12. Wykonawca nie może dokonać przeniesienia praw lub obowiązków określonych umową na osobę trzecią bez uprzedniego uzyskania pisemnej zgody podmiotu tworzącego – Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji, wyrażonej w trybie określonym w art. 54 ust. 5-7 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (t.j. Dz. U. z 2020poz. 295 z późn. zm.).
13. Na podstawie art. 106n ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2018 poz. 2174 z późn. zm.) Zamawiający akceptuje otrzymywanie faktur elektronicznych, które należy przesyłać na adres e-mail: faktury@zozmswia.bialystok.pl

§ 5

Okres obowiązywania Umowy, rozwiązanie

1. Umowa została zawarta na czas określony tj. od do
2. Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia złożonego w formie pisemnej na koniec miesiąca kalendarzowego.

3. Zamawiający może rozwiązać umowę bez wypowiedzenia, ze skutkiem natychmiastowym w sytuacji niewykonania lub nienależytego wykonywania przez Wykonawcę umowy, w szczególności, gdy Wykonawca:
- a) bez uzasadnienia nie wykonuje lub nienależyte wykonuje usługi w ramach przedmiotu umowy i pomimo wezwania go do zmiany sposobu ich wykonywania nadal wykonuje je nienależyte lub wcale nie wykonuje,
 - b) w przypadku co najmniej trzykrotnego niedotrzymania terminu na rozpoczęcie obsługi serwisowej ponad termin wskazany w § 2 ust. 1 pkt 2 lit. a) i b)
 - c) powierzył wykonanie Przedmiotu Umowy osobie trzeciej bez pisemnej zgody Zamawiającego,
 - d) utracił wymagane prawem uprawnienia niezbędne do wykonywania usług określonych w § 2 niniejszej umowy
 - e) przekazał lub ujawnił informację o Zamawiającym lub jego pacjentach bez ich zgody lub bezprawnie ujawnił dane osobowe lub medyczne,

§ 6

Odpowiedzialność stron

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków określonych w § 1 niniejszej Umowy.
2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkodę rzeczywistą do wysokości poniesionych i udokumentowanych strat.
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) treść i integralność danych, otrzymywanych i przechowywanych przez Użytkownika;
 - b) jakiegokolwiek szkody wynikłe z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania oprogramowania związane z nieprawidłowym korzystaniem z oprogramowania;
 - c) korzystanie z oprogramowania przez osoby nieupoważnione;
 - d) udostępnienie hasła lub jakichkolwiek innych informacji identyfikujących Użytkownika względem Wykonawcy, włącznie z treścią wiadomości przekazywanych przez Użytkownika lub przez niego odbieranych, osobom upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa lub regulaminów Wykonawcy oraz umów z podmiotami trzecimi, które biorą udział w świadczeniu Usług;
 - e) wadliwe działanie sieci telekomunikacyjnej;
 - f) nieprawidłowe działanie lub brak działania oprogramowania komunikującego się z oprogramowaniem Wykonawcy;

§ 7

INFORMACJE POUFNE

1. W celu realizacji postanowień niniejszego paragrafu ustala się, że „informacja poufna” oznacza informację techniczną, technologiczną, organizacyjną i/lub handlową otrzymaną lub uzyskaną w sposób zamierzony lub niezamierzony od drugiej strony w formie pisemnej, ustnej, czy też elektronicznej, w związku z realizacją niniejszej umowy. „Informacje poufne” to w szczególności informacje, które strony otrzymały bezpośrednio od siebie nawzajem, a także za pośrednictwem osób działających w imieniu drugiej strony lub osób trzecich, nieujawnione przez stronę, której dotyczą do publicznej wiadomości w sposób umożliwiający zapoznanie się z nimi przez nieoznaczony krąg osób. Za informację poufną strony uznają również wszelkie dane osobowe dotyczące w szczególności pacjentów Zamawiającego czy też osób u niego zatrudnionych, a które zostały powzięte przez Wykonawcę w toku realizacji przedmiotowej umowy.
2. W przypadku wątpliwości, czy określona informacja stanowi informację poufną, strona zobowiązana do zachowania tajemnicy, zwróci się do drugiej strony o wyjaśnienie wątpliwości.
3. W związku z powierzeniem informacji poufnych stronie, dana strona zobowiązana jest do zachowania ich poufności oraz zapewnienia ich ochrony w stopniu, co najmniej, równym poziomowi ochrony, na jakim chroni własne informacje poufne, nie mniejszym jednak niż uzasadniony w danych okolicznościach, a wynikającym z profesjonalnego charakteru działalności stron.
4. Strony zobowiązują się korzystać z wszelkich informacji poufnych wyłącznie w celu realizacji umowy, nie ujawniać ich osobom trzecim i nie upubliczniać bez pisemnej zgody strony, której informacje poufne dotyczą.
5. Nie stanowi uchybienia obowiązkowi zachowania w tajemnicy informacji poufnych, ujawnienie takich informacji w wyniku zobowiązania nałożonego przez uprawniony organ administracji publicznej. Strona, która zobowiązana zostanie przez uprawniony organ do ujawnienia informacji poufnej, niezwłocznie zawiadomi o tym stronę przeciwną.
6. Strony zobowiązują się do dołożenia wszelkich starań w celu zapewnienia, aby środki łączności wykorzystywane przez nie do odbioru, przekazywania oraz przechowywania informacji gwarantowały zabezpieczenie informacji poufnych przed dostępem osób trzecich nieupoważnionych do zapoznania się z nimi.
7. Obowiązek zachowania tajemnicy informacji poufnych obciąża strony przez okres obowiązywania umowy a także, przez okres jednego roku licząc od daty zakończenia jej obowiązywania.

§ 8

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. O ile Zamawiający nie zawarł odrębnej umowy o powierzeniu danych osobowych do przetwarzania obowiązujące są poniżej zasady.

2. Zgodnie z art. 13 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej: RODO) Zamawiający oświadcza, że:
- I. Jest administratorem danych, które powierza przetwarzaniu.
 - II. Wyzaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym Wykonawca może się kontaktować w sprawach przetwarzania danych osobowych za pośrednictwem poczty elektronicznej: od@zozmswia.bialystok.pl;
 - III. Będzie przetwarzał dane osobowe Wykonawcy na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne w celu wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy;
 - IV. Dane osobowe Wykonawcy mogą być udostępnione innym uprawnionym podmiotom, na podstawie przepisów prawa, a także na rzecz podmiotów, z którymi administrator zawarł umowę powierzenia przetwarzania danych w związku z realizacją usług na rzecz administratora (np. kancelarię prawną, dostawcą oprogramowania, zewnętrznym audytorem, zleceniobiorcą świadczącym usługę z zakresu ochrony danych osobowych);
 - V. Nie zamierza przekazywać danych osobowych Wykonawcy do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej;
 - VI. Wykonawca ma prawo uzyskać kopię swoich danych osobowych w siedzibie administratora.

3. Wykonawca zobowiązuje się

- I. przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z niniejszą Umową, ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych i RODO oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
- II. do niezwłocznego ale nie później niż w okresie 48 godzin informowania Administratora o każdym przypadku naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych przetwarzanych przez Wykonawcę na podstawie Umowy.
- III. przetwarzać dane osobowe wyłącznie na podstawie udokumentowanego polecenia Administratora, przy czym za takie udokumentowane polecenie uważa się zgłoszenie o którym mowa w niniejszej umowie Załącznik nr 2 §2

4. Wykonawca wskazuje Inspektora Danych Osobowych, o ile go wyznaczył, odpowiedzialnego za kontakty z Administratorem Danych Osobowych w osobie:

Imię i nazwisko:

Adres e-mail:

Nr telefonu:

Wykonawca nie odpowiada za konsekwencje przekazania przez Administratora danych osobowych elektronicznym kanałem komunikacji nie zapewniającym wystarczającego poziomu bezpieczeństwa w szczególności nieszyfrowaną pocztą elektroniczną e-mail. Zalecanym przez Podmiot przetwarzający sposobem przekazania danych osobowych jest serwis zgłoszeniowy dostępny pod adresem <http://jts.hostingasp.pl/> lub przekazywanie danych w formie zaszyfrowanych plików.

5. Wykonawca oświadcza, że do przetwarzania danych osobowych zostaną dopuszczone wyłącznie osoby posiadające stosowne upoważnienie. Wykonawca prowadzi ewidencję osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych powierzonych przez Administratora.
6. Po zakończeniu Umowy Wykonawca przetwarzający dane, zależnie od decyzji Administratora, usunie lub zwróci Administratorowi wszelkie powierzone mu do przetwarzania dane, o ile przepisy prawa nie stanowią inaczej.
7. Jeżeli Administrator nie przekaze decyzji zwrotu przekazanych danych to zostaną one automatycznie usunięte lub zniszczone po okresie 1 roku od dnia zakończenia świadczenia usług serwisowych, przez co rozumie się wygaśnięcie wszelkich obowiązków wynikających z niniejszej umowy, włącznie z zobowiązaniami z tytułu gwarancji i rękojmi.

§ 9

Kary umowne

1. Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty kar umownych w przypadku:
 - a) opóźnienia w podjęciu reakcji/usunięciu awarii w przypadku zgłoszenia błędów - w wysokości 1% wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 2, za każdy dzień opóźnienia ponad termin ustalony w § 2 ust. 1 pkt 2) lit a) i b) niniejszej umowy do dnia usunięcia błędu,
 - b) odstąpienia od umowy przez którąkolwiek ze Stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w wysokości 30% wartości umowy o której mowa w § 4 ust.1 niniejszej umowy,
 - c) rozwiązania przez Zamawiającego umowy ze skutkiem natychmiastowym z przyczyn określonych w § 5 ust. 3 Umowy – w wysokości 10% wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1 niniejszej umowy,
 - d) w innych niż określone w § 7 ust. 1 lit a) - c) przypadkach niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez Wykonawcę w wysokości 2% wynagrodzenia umownego określonego w § 4 ust. 1 niniejszej umowy.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo potrącenia należnych mu kar umownych z kwoty wynagrodzenia należnego Wykonawcy.
3. Naliczenie kar umownych następuje przez sporządzenie noty księgowej wraz z pisemnym uzasadnieniem.
4. Kara umowna jest płatna w terminie 14 dni od dnia wystawienia noty księgowej.

§10

Zmiany Umowy

Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§11

Rozstrzygnięcie sporów

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, oraz ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. nr 24, poz.83).
2. Wszelkie spory wynikające z realizacji niniejszej umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie Sądu powszechnego właściwego miejscowo dla siedziby Zamawiającego

Postanowienia końcowe

1. Niniejsza Umowa oraz związane z nią warunki finansowe stanowią tajemnicę handlową obu stron i nie mogą być ujawniane osobom trzecim (powyższe nie dotyczy instytucji kontrolujących)
2. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, dwa dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.

Zamawiający:

Wykonawca:

Lista modułów wraz z ilością licencji objętej serwisem	Wybrane szczegóły usługi
<p>.....</p>	<ul style="list-style-type: none">– Bieżąca pomoc w użytkowaniu,– Szkolenie personelu w zakresie nowości w wymienionych modułach,– Aktualizacja systemu – wgrywanie nowych wersji oprogramowania,– Usunięcie powstałych problemów gwarantujące prawidłowe i terminowe wprowadzenie oraz przesłanie danych do NFZ, US i ZUS, itp.,– Wyjaśnianie bieżących problemów i błędów oraz konsultacje z Asseco S.A. w zakresie sprawozdawczości elektronicznej i tradycyjnej,– Wsparcie (doradztwo) dla ochrony antywirusowej, antywłamaniowej itp.– Usunięcie awarii oprogramowania powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych w terminie ustalonym między Zamawiającym a Wykonawcą,– Doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, nowych modułów systemu,– Doradztwo i udzielanie konsultacji w zakresie podejmowania przez Zamawiającego kolejnych przedsięwzięć informatycznych,– Bieżące optymalizowanie konfiguracji oprogramowania i sprzętu komputerowego (serwerów), uwzględniające potrzeby Zamawiającego,– Awaryjne odtwarzanie, na wniosek Zamawiającego, stanu oprogramowania i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego na nośnikach ,– Prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego wizyty serwisowe i wykonane czynności,– Wsparcie specjalistów z certyfikatami administrowania bazami Oracle i serwerami Microsoft,– Bieżąca pomoc w optymalizacji i konfiguracji serwera Oracle, z uwzględnieniem zgłaszanych uwag i potrzeb,– Zapewnienie pomocy w odzyskiwaniu i naprawie systemu na serwerze, w tym ew. nowa instalacja w terminie gwarantującym terminowe wykonanie zadań,

Serwis i wsparcie techniczne dla serwerów baz danych

Nazwa usługi serwisowej	Ilość serwerów objętych serwisem	Wybrane szczegóły usługi
Wsparcie techniczne dotyczące serwera, systemów baz danych Oracle 12g	<ul style="list-style-type: none">- Bieżąca pomoc w użytkowaniu i administrowaniu,- Szkolenie personelu w zakresie zgłaszanych na bieżąco zagadnień,- Zapewnienie ciągłości pracy baz danych, gwarantującej prawidłowe i terminowe wprowadzenie oraz przesłanie danych,- Bieżąca konfiguracja serwerów gwarantująca prawidłowe i terminowe wprowadzenie oraz przesłanie danych,- Wyjaśnianie bieżących problemów i błędów oraz konsultacje z Asseco S.A,- Pomoc w zabezpieczeniu danych i archiwizacji z poziomu narzędzi serwerów baz Programowanie i zabezpieczenie ciągłości wykonywania kopii zapasowych kluczowych parametrów serwerów,- Zapewnienie pomocy w odzyskiwaniu danych w tym ew. nowa instalacja w terminie gwarantującym terminowe wykonanie zadań,

Zamawiający:

Wykonawca: