Umowa nr ………../2024

zawarta w dniu w Przasnyszu pomiędzy:

Samodzielnym Publicznym Zespołem Zakładów Opieki Zdrowotnej

Ul. Sadowa 8 06-300 Przasnysz

NIP 761 13 33 881, REGON: 000302480

reprezentowaną przez:

mgr Zbigniew Makowski – Dyrektor SPZZOZ

mgr Jolanta Pszczółkowska – Główna Księgowa

Zwanym/ą w dalszej części Umowy **Zamawiającym lub Użytkownikiem**

a

**………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….**

**NIP ……………….** REGON …………………………… reprezentowaną przez:

……………………………………….. - ………………………………………..

……………………………………….. - ………………………………………..

zwanym w dalszej części Umowy **Wykonawcą**

Strony zgodnie postanawiają:

1. **PRZEDMIOT UMOWY**
   1. Przedmiotem niniejszej Umowy jest ustalenie warunków dostępu do nowych wersji Programu wraz z gotowością do podjęcia czynności serwisowych oraz realizacji opieki serwisowej w zakresie eksploatacji Programu.
   2. Warunkiem zawarcia niniejszej Umowy jest posiadanie ważnej i obowiązującej Licencji Użytkownika dotyczącej Programu.
2. **DEFINICJE UMOWY**
   1. Umowa – niniejsza umowa dostępu do nowych wersji Programu oraz opieki serwisowej
   2. Program – oprogramowanie o nazwie **Medicus On-Line**, którego producentem jest **CloudiMed Sp. z o.o.** będące utworem w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, składające się z Modułów i wprowadzone na rynek przez Wykonawcę.
   3. Moduł – niepodzielna funkcjonalna część Programu o określonej specyfikacji.
   4. Użytkownik – podmiot, któremu udzielono Licencji Użytkownika, Zamawiający.
   5. Licencja Użytkownika – udzielone Użytkownikowi prawo do eksploatacji Programu na warunkach w określonych w Warunkach Licencyjnych.
   6. Okres rozliczeniowy – przyjęty przez Strony okres czasu – miesiąc kalendarzowy, dla którego określa się m.in. prawo Użytkownika do korzystania z Programu, opłaty, rozliczanie świadczonych usług.
   7. HelpDesk- narzędzie do komunikacji Stron w zakresie realizacji Umowy
   8. Godziny Robocze – godziny od 7.00 do 18.00 w dni robocze od poniedziałku do piątku,   
      z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
3. **DOSTĘP DO NOWYCH WERSJI PROGRAMU**

3.1. Wykonawca zobowiązuje się do umożliwienia Użytkownikowi dostępu do nowych wersji Programu tj. dla Modułów i ilości Licencji Użytkownika posiadanych przez Użytkownika w dniu podpisania niniejszej Umowy.

3.2. Nowe wersje Programu będą możliwe do pobrania przez Użytkownika lub upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy z serwera Wykonawcy za pomocą indywidualnego loginu i hasła Użytkownika.

3.3. Nowe wersje Programu objęte są Licencją Użytkownika na warunkach określonych w załączniku do Umowy.

1. **OPIEKA SERWISOWA**
   1. Opieka serwisowa obejmuje:
2. konsultacje i pomoc serwisową w zakresie funkcjonowania Programu oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów Programu
3. konsultacje dotyczące nowych wersji Programu
4. pomoc w eksploatacji Programu

d) działania programistyczne dotyczące Programu

e) instalacja nowych wersji Programu.

* 1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania na rzecz Zamawiającego opieki serwisowej w wyżej wskazanym zakresie w odniesieniu do Modułów i ilości Licencji Użytkownika posiadanych przez Użytkownika w dniu podpisania Umowy.
  2. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług opieki serwisowej Użytkownikowi poprzez bezpośredni przyjazd do lokalizacji Użytkownika bądź połączenie zdalne lub jako konsultacje telefoniczne w terminie ustalonym przez Strony w czasie pracy serwisu Wykonawcy, tj. w dni robocze w godzinach od 7.00 do 18.00. Konsultacje telefoniczne mogą być realizowane tego samego dnia, jeśli zgłoszenie, zgodnie z pkt. 4.4, wpłynęło do Wykonawcy do godz. 16.00 w dniu roboczym. Zgłoszenia dotyczące połączeń zdalnych lub konsultacji telefonicznych, które wpłynęły do Wykonawcy w dniu roboczym po godzinie 16.00 będą realizowane w następnym dniu roboczym. Zgłoszenia dotyczące usług świadczonych poprzez bezpośredni przyjazd do lokalizacji Użytkownika będą realizowane w terminie ustalonym przez Strony.
  3. Zgłoszenia zapotrzebowania Zamawiającego do udzielenia pomocy i konsultacji, a także inne zgłoszenia w zakresie opieki serwisowej przyjmowane są wyłącznie poprzez narzędzie HelpDesk dostępne pod adresem: …………………………………..

Wykonawca zastrzega sobie prawo do weryfikacji statusu zgłoszenia dokonanego przez Zamawiającego w HelpDesk zgodnie z Załącznikiem nr 2.

* 1. Minimalny czas świadczenia usług serwisowych jednego konsultanta w lokalizacji Użytkownika wynosi cztery godziny usług oraz czas dojazdu.
  2. Prace wykonane na rzecz Zamawiającego w ramach opieki serwisowej, w tym ewentualne dojazdy ewidencjonowane będą w narzędziu HelpDesk i potwierdzane przez Użytkownika poprzez zamknięcie zlecenia przez upoważniony Personel Zamawiającego lub w przypadku braku reakcji ze strony Zamawiającego zgłoszenie zostanie zamknięte automatycznie w ciągu 7 dni od momentu przejścia zgłoszenia w status zrealizowane. Przez upoważniony Personel rozumie się osobę odpowiedzialną za Program lub Moduł Programu, lub posiadającą odpowiednie upoważnienie, w tym upoważnienie w HelpDesk.
  3. Użytkownik zobligowany jest do powiadamiania Wykonawcy o wszelkich zmianach danych Personelu w celu nadania/zmiany uprawnień Personelu Użytkownika w narzędziu HelpDesk. Strony ustalają, że jakiekolwiek wnioski dotyczące zmiany uprawnień Personelu będą wpływały do Wykonawcy na adres […………………………………………………](mailto:dzial.serwisu@cloudimed.pl) z konta poczty elektronicznej wskazanego przez Użytkownika.
  4. Strony potwierdzają, że adresy mailowe stanowią jednocześnie adresy, na które będzie kierowana korespondencja związana z realizacją niniejszej Umowy w tym przekazywane będą dane umożliwiające uwierzytelnianie Użytkowników w narzędziu HelpDesk.
  5. Pakiet godzin opieki serwisowej objęty niniejszą Umową wynosi 10 godzin w okresie rozliczeniowym.
  6. Niewykorzystane godziny opieki serwisowej przechodzą do wykorzystania w kolejnym miesiącu obowiązywania Umowy. Godziny niewykorzystane w kolejnym miesiącu nie przechodzą na następne Okresy rozliczeniowe. Niewykorzystanie godzin opieki serwisowej w ramach okresu obowiązywania Umowy nie powoduje konieczności rozliczeń pomiędzy Stronami, w tym zwrotu wynagrodzenia przez Wykonawcę.
  7. Korzystanie z HelpDesk nie wiąże się z kosztami po stronie Zamawiającego, jednak wymaga dostępu do sieci Internet. Instrukcja korzystania z narzędzia Help Desk jest dostępna dla każdego członka Personelu Zamawiającego, któremu zostanie nadany dostęp do narzędzia.

1. **WYNAGRODZENIE**

A) Opłata za dostęp do nowych wersji Programu, o którym mowa w pkt. 3. wraz z gotowością do podjęcia czynności serwisowych w godzinach pracy serwisu w okresie rozliczeniowym wynosi:

PLN (słownie: złotych 00/100) netto.

B) Opłata za opiekę serwisową o której mowa w pkt 4 Umowy, w wymiarze ponad 10 godzin w okresie rozliczeniowym, wynosi:

- PLN (słownie: złotych 00/100) netto/ godzinę

C) Opłata za opiekę serwisową, ponad zakresem, o którym mowa w pkt. 4.1 i poza limitem godzinowym, o którym mowa w pkt. 5.1 wynosi:

- \_\_\_ PLN (słownie: \_\_\_\_ 00/100) netto za każdą rozpoczętą godzinę usług świadczoną przez Konsultanta, rozliczane w Okresie rozliczeniowym w jakim były świadczone.

* 1. Opłaty określone w pkt 5.1. nie zawierają podatku od towarów i usług. Wartość opłat netto zostanie obciążona podatkiem VAT naliczanym według przepisów aktualnie obowiązujących.
  2. Wykonawca wystawi Zamawiającemu fakturę dotyczącą dostępu do nowych wersji Programu wraz z gotowością do podjęcia czynności serwisowych oraz za minimalny pakiet godzin opieki serwisowej, o którym mowa w pkt. 5.1, na początku każdego Okresu rozliczeniowego z 14 dniowym terminem płatności.
  3. Wykonawca wystawi Zamawiającemu fakturę za opiekę serwisową świadczoną ponad zakresem godzinowym, o którym mowa powyżej, na podstawie zamkniętych zgłoszeń serwisowych w Okresie rozliczeniowym w narzędziu HelpDesk zleceń z 14 dniowym terminem płatności.
  4. Zamawiający wyraża zgodę na przesyłanie przez Wykonawcę w formie elektronicznej faktur oraz ich korekt, a także innych dokumentów i korespondencji związanej z dochodzeniem należności wynikających z tych faktur. Zamawiający zobowiązuje się przyjmować faktury w formie papierowej w przypadku, gdy przeszkody techniczne lub formalne uniemożliwiają przesłanie faktur drogą elektroniczną. Dla doręczenia przedmiotowych dokumentów Zamawiający wskazuje adres   
     **e-mail: faktury@szpitalprzasnysz.pl**
  5. Płatności Zamawiający zobowiązany jest wnosić na rachunek bankowy wskazany na fakturze i widniejący w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, niezarejestrowanych oraz wykreślonych i przywróconych do rejestru VAT prowadzonego przez Ministerstwo Finansów.
  6. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu należności Wykonawcy przysługują odsetki ustawowe w transakcjach handlowych. Za datę otrzymania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Wykonawcy.
  7. W przypadku zaległości płatniczych powyżej 30 dni Wykonawca może odmówić świadczenia usług serwisowych do momentu zamknięcia przeterminowanych pozycji rozliczeniowych. Powyższe nie narusza zapisu pkt. 4.3.
  8. Wykonawca przewiduje możliwość zmiany wysokości Opłaty za dostęp do nowych wersji Programu oraz Opłaty za opiekę serwisową oraz stawki za Opiekę serwisową po kolejnych 6 miesiącach świadczenia usługi. Waloryzacja Opłat będzie oparta o kwartalny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszany przez Prezesa GUS za poprzedni kwartał świadczenia usługi. Wzrost wskaźnika nie większy niż 2% kwartalnie nie będzie stanowił podstawy zmiany wartości Opłat.
  9. Strony wprowadzają zakaz cesji wierzytelności wynikających z tytułu wykonania niniejszej umowy bez zgody Zamawiającego wyrażonej na piśmie.

1. **POSTANOWIENIA OGÓLNE**
   1. Niniejsza Umowa obowiązuje od **01.02.2024 r.** do **31.01.202 r.**Umowa może być przedłużana na kolejne przedziały czasowe za pisemną zgodą obydwu stron pod rygorem nieważności.
   2. Wykonawca oświadcza, że może oferować i udzielać licencje, prawo dostępu do nowych wersji Programu oraz posiada prawo do świadczenia usług Opieki serwisowej m.in. w zakresie opisanych w pkt. 4.1.
   3. Zamawiający zobowiązany jest do korzystania w zakresie Programu wyłącznie z usług świadczonych przez Wykonawcę.
   4. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do przetwarzania zgromadzonych w Programie danych w celach statystycznych. W przypadku danych osobowych, Wykonawca jest uprawniony do przetwarzania w tym celu wyłącznie danych zanimizowanych.
   5. W trakcie trwania Umowy, a także w ciągu dwunastomiesięcznego okresu od jej zakończenia, Zamawiający nie zaproponuje żadnemu ze współpracowników lub pracowników Wykonawcy, jakiejkolwiek oferty zatrudnienia lub współpracy albo zachęty finansowej. Niewywiązanie się z tego postanowienia traktowane będzie jako czyn nieuczciwej konkurencji.
   6. Strony zobowiązują się, że w trakcie obowiązywania niniejszej Umowy, a także bezterminowo po jej zakończeniu, zachowają bezwzględną tajemnicę i nieprzekazywania, nieujawniania ani niewykorzystywania bez pisemnej zgody drugiej Strony informacji handlowych, technologicznych, organizacyjnych, księgowych, finansowych, personalnych, statystycznych, pracowniczych dotyczących drugiej Strony bądź podmiotów z nią współpracujących, chyba że stan tajemnicy wobec tych informacji ustał i są one znane publicznie lub ich ujawnienia żąda uprawniony organ lub podmiot w przewidzianej prawem formie i treści, jednakże w niezbędnym zakresie.
   7. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za jakikolwiek przypadek niewykonania lub zwłoki w wykonaniu swoich zobowiązań wynikających z Umowy, powstałych w wyniku okoliczności znajdujących się poza ich możliwą kontrolą włączając w to bez ograniczeń pożar, burzę, powódź, trzęsienie ziemi, wypadek, kradzież, działanie wroga publicznego, wojnę, rebelię, strajk, akty siły wyższej, działania rządu lub innej jego agentury, działanie sądowe, awarie publicznych sieci energetycznych   
      i telekomunikacyjnych oraz wszelkie inne okoliczności zewnętrzne, pod warunkiem, że Strona powołująca się na tę klauzulę winna zawiadomić drugą ze Stron o zaszłych okolicznościach i prawdopodobnym czasie ich trwania.
   8. Wykonawca nie jest odpowiedzialny za niemożliwość korzystania z HelpDesk jeżeli wyłączną przyczyną tej niemożliwości są okoliczności na które Wykonawca nie ma wpływu, chociażby takie jak działanie sieci Internet lub działanie infrastruktury na której zainstalowany jest Program.
   9. Wykonawca nie udziela żadnych gwarancji, wyraźnych lub dorozumianych, w zakresie nienaruszalności, przydatności handlowej i przydatności do określonych zastosowań Programu lub osiągnięcia określonych celów w związku z korzystaniem przez Zamawiającego z Programu. Wykonawca nie udziela również gwarancji, że jakiekolwiek oprogramowanie osób trzecich wykorzystywane w ramach Programu będzie całkowicie wolne od błędów, będzie działać bez zakłóceń lub będzie kompatybilne z jakimkolwiek oprogramowaniem lub sprzętem innym niż ten, do którego Wykonawca je wykorzystuje. Wykonawca nie gwarantuje również poprawności działania Programu w przypadku naruszania zasad Licencji Użytkownika lub dokonywania zmian, modyfikacji lub serwisu Programu z wyłączeniem Wykonawcy.
   10. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub bezprawne wykorzystanie danych z Programu, jeżeli dostęp do tych danych nie jest odpowiednio zabezpieczony przez Użytkownika, w szczególności poprzez udzielenie dostępu osobom innym niż uprawniony Personel.
   11. Odpowiedzialność Wykonawcy bez względu na jej podstawę jest ograniczona do wartości niniejszej Umowy, chyba że przepis bezwzględnie obowiązujący wyłącza możliwość ograniczenia odpowiedzialności Wykonawcy.
   12. Wszelkie zmiany Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
   13. Ważność, interpretacja i wykonywanie Umowy będą nadzorowane i interpretowane zgodnie   
       z odpowiednimi przepisami Kodeksu Cywilnego i Ustawy o Prawie autorskim i prawach pokrewnych, zaś Strony podporządkowują się jurysdykcji sądu powszechnego właściwego dla siedziby Wykonawcy.
   14. Umowa w sposób wyczerpujący reguluje wszelkie ustalenia pomiędzy jej Stronami, uchylając   
       i zastępując wszystkie poprzednie i istniejące umowy, porozumienia i uzgodnienia między nimi, zarówno pisemne jak i ustne w zakresie objętym niniejszą Umową.
   15. W sprawach nie uregulowanych w niniejszej Umowie zastosowanie mają przepisy prawa, w tym prawa cywilnego.
   16. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, każdy na prawach oryginału, po jednym dla każdej ze Stron.

**Załączniki:**

nr 1 - Warunki zdalnego dostępu do zasobów Zamawiającego.

nr 2 – Czasy reakcji

nr 3 – warunki Licencji Użytkownika.

ZAMAWIAJĄCY WYKONAWCA

**Załącznik nr 1 do Umowy**

**z dnia**

**WARUNKI ZDALNEGO DOSTĘPU WYKONAWCY DO ZASOBÓW ZAMAWIAJĄCEGO**

1. Zdalny dostęp zostanie udostępniony Wykonawcy przez Zamawiającego w terminie 3 dni roboczych od dnia wejścia w życie Umowy.
2. Zamawiający udostępnia Wykonawcy zdalny dostęp do zasobów przez cały okres trwania Umowy.
3. Do zdalnego dostępu upoważnieni są pracownicy Wykonawcy według załączonej listy.
4. Wykonawca nie będzie przekazywał danych logowania (loginy i hasła) innym osobom niż wymienione w załączonej liście.
5. Bezpośredni dostęp do środowiska informatycznego Zamawiającego jest możliwy wyłącznie po udostępnieniu go przez administratora Zamawiającego oraz po przekazaniu wymaganych uprawnień i haseł.
6. W przypadku zgłoszenia Błędu Zamawiający udostępni Wykonawcy wszelkie niezbędne dane do prawidłowej realizacji Zgłoszenia.
7. Pomoc telefoniczna dostępna jest pod numerem telefonu: +……………………………….
8. Wykonawca ma obowiązek natychmiast poinformować Zamawiającego o zakończeniu prac przy użyciu zdalnego połączenia.
9. Korzystając ze zdalnego dostępu Wykonawca:
10. będzie wykorzystywać zdalny dostęp wyłącznie w celu realizacji Umowy,
11. będzie przetwarzał dane wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do należytego wykonania Umowy.
12. Zamawiający określa numery portów TPC wykorzystywanych w komunikacji.
13. Zamawiający zapewni jeden z poniższych rodzajów połączeń:
14. VPN – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez bezpieczny kanał VPN,
15. udostępnienie terminala – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez bezpieczny terminal,
16. udostępnianie portu do baz danych – zapewni bezpieczny sposób komunizacji  
    z siecią poprzez IP i port pozwalający na komunikację z bazą danych.
17. Zamawiający przekaże każdej osobie z podanej listy użytkowników Wykonawcy,  
    wg załączonej listy, zestaw odpowiadających im identyfikatorów (login) wraz z ich hasłami dostępu oraz innymi parametrami niezbędnymi do zestawienia zdalnego połączenia.
18. Wszystkie dane dotyczące parametrów logowania zostaną przekazane w ciągu dwóch dni roboczych od dnia zawarcia Umowy.
19. Zdalne rozwiązywanie problemów zgłoszonych przez Zamawiającego prowadzone będzie  
    z lokalizacji Wykonawcy w Dni Robocze w Godzinach Roboczych.
20. Jeżeli nie jest możliwe zdalne rozwiązywanie problemu zgłoszonego przez Zamawiającego  
    lub nie można wskazać takiego zastępczego sposobu użytkowania Systemu, który umożliwia jego funkcjonowanie i tymczasowo rozwiązuje zgłoszony problem bez naruszenia integralności bazy danych, wówczas Wykonawca zobowiązuje się do rozwiązywania problemów bezpośrednio w miejscu zainstalowania Systemu.
21. Adres e-mail Wykonawcy: […………………………………………….…..](mailto:dzial.serwisu@cloudimed.pl)
22. Adres e-mail Zamawiającego, z którego będzie prowadzona wszelka korespondencja związana z serwisem: michal.brodzinski@szpitalprzasnysz.pl

**Załącznik nr 2 do Umowy**

**z dnia**

**CZAS REAKCJI**

* 1. Wykonawca podejmuje prace Serwisowe na podstawie Zgłoszenia Serwisowego w narzędziu HelpDesk oraz dokonuje weryfikacji i kwalifikacji statusu wskazanego przez Zamawiającego.
  2. Zmiana kwalifikacji statusu Zgłoszenia Serwisowego wymaga pisemnego uzasadnienia oraz powiadomienia Zamawiającego.
  3. Zamawiający dołoży wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy dokonania naprawy zgłoszonych Błędów Programu, a w szczególności zapewni przedstawicielom Wykonawcy zdalny dostęp do HIS Zamawiającego.
  4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nie usunięcie Błędu Programu, spowodowane niewypełnieniem przez Zamawiającego obowiązków wymienionych w pkt 3.
  5. Ewentualna odmowa zapewnienia dostępu do Programu winna zostać dokonana w formie pisemnej i niezwłocznie przedstawiona Wykonawcy wraz z uzasadnieniem,
  6. Wykonawca, celem efektywnego wykonania zadań związanych z usuwaniem Błędu Programu, w jak najkrótszym czasie dokona starań zmierzających do zminimalizowania ich skutków poprzez określenie działań naprawczych możliwych do podjęcia przez personel własny Wykonawcy lub personel własny Zamawiającego.
  7. Wykonawca dołoży starań, aby podjęcie działań dotyczących usunięcia Błędu Programu nastąpiło w możliwie krótkim czasie tak, aby uciążliwość spowodowana jej istnieniem była dla Zamawiającego jak najmniej kłopotliwa, nie dłużej jednak niż:

1. 24 godziny dla Błędu Krytycznego,
2. 32 Godziny Robocze dla Błędu Pilnego,
3. 64 Godziny Robocze dla Błędu Normalnego,
4. 100 Godzin Roboczych dla Usterki.

od momentu przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego przez Wykonawcę w przypadku, gdy naprawa może być wykonana z wykorzystaniem zdalnego dostępu. Terminu usunięcia Błędu Systemu rozpoczyna swój bieg:

1. z chwilą potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego,
2. od chwili zapewnienia Wykonawcy zdalnego dostępu w przypadku, Termin ten ulega odpowiedniemu przesunięciu w sytuacji, gdy dopiero po potwierdzeniu Zgłoszenia Serwisowego Wykonawca otrzyma zdalny dostęp do Systemu, od Zamawiającego i liczony jest od chwili otrzymania zdalnego dostępu.
3. w przypadku istnienia przeszkód w realizacji Zgłoszenia Serwisowego niezależnych od Wykonawcy – z chwilą ich ustąpienia lub usunięcia przez Zamawiającego,
4. w innych przypadkach – zgodnie z postanowieniami niniejszego Załącznika.

Ilekroć mowa w niniejszym Załączniku o:

1. Błędzie – oznacza to Błędy Pilne, Błędy Normalne i Błędy Krytyczne oraz Usterki oprogramowania.
2. Błędzie Pilnym – oznacza to Błąd oprogramowania, uniemożliwiający prawidłowe użytkowanie oprogramowania lub jego części, który nie prowadzi do zatrzymania eksploatacji oprogramowania.
3. Błędzie Normalnym– oznacza to powtarzalne działanie oprogramowania niezgodne z jego dokumentacją użytkową, uniemożliwiające wykonanie części jego funkcji.
4. Błędzie Krytycznym – oznacza to nieprawidłowość oprogramowania, która prowadzi do zatrzymania eksploatacji oprogramowania, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku którego niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu oprogramowania.
5. Usterce – oznacza to działanie oprogramowania niezgodne z dostarczoną do niego dokumentacją, nie uwzględnienie przez to oprogramowanie znanych błędów platformy sprzętowej lub błędów w oprogramowaniu narzędziowym lub stanowiskowym, nie uniemożliwiające jednak wykonania jego funkcji.
   1. Czas usunięcia zostaje automatycznie wydłużony o czas przetwarzania na komputerze, jeżeli czas ten przekracza 8 godzin np. w wyniku archiwizacji, migracji lub kopiowania baz danych. Przedłużenie powinno być każdorazowo udokumentowane.
   2. Realizacja Zgłoszenia w terminach podanych w pkt. 7 obowiązuje, jeżeli przyczyna Zgłoszenia Serwisowego leży po stronie Wykonawcy.
   3. W przypadku, jeżeli przyczyna Zgłoszenia Serwisowego nie jest związana bezpośrednio  
      z Błędem Programu, czas realizacji Zgłoszenia biegnie od chwili wykonania realizacji innych czynności niezbędnych do przywrócenia stanu funkcjonalności.
   4. W przypadku, gdy realizacja Zgłoszenia wymaga wyjazdu do lokalizacji Zamawiającego, Strony ustalą datę i godziny wykonania usługi.
   5. Zamawiający zostanie poinformowany poprzez narzędzie HelpDesk przez Wykonawcę o ustalonych przyczynach Błędu celem uniknięcia w przyszłości podobnych zdarzeń.
   6. Wykonawca zastrzega sobie prawo rozwiązywania szczególnie złożonych problemów w drodze update.
   7. Strony zapewnią wzajemną współpracę na etapie testowania Programu w warunkach rzeczywistych w jednostkach organizacyjnych Zamawiającego, które zmierza do eliminacji Błędu Programu.
   8. Realizację Zgłoszenia Serwisowego uznaje się za zakończoną z chwilą zmiany Statusu na zrealizowane w narzędziu HelpDesk.