***Załącznik nr 2 do SWZ***

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest:

1. Objęcie nadzorem autorskim w zakresie wskazanym w **części A** – *Nadzór autorski*, modułów Oprogramowania Aplikacyjnego InfoMedica Plus oraz AMMS Plus wymienionych w Załączniku nr 1 do niniejszego OPZ.
2. Świadczenie usług serwisowych, w zakresie wskazanym w **części B** – *Obsługa serwisowa*, dla Oprogramowania Aplikacyjnego wymienionego w Załączniku nr 1 do niniejszego OPZ
w wymiarze min. 270 godzin dla całego okresu trwania umowy.
3. **Nadzór autorski**

W ramach nadzoru autorskiego Wykonawca zapewnia:

1. Udostępnienie poprawek do Oprogramowania Aplikacyjnego, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu Oprogramowania Aplikacyjnego:
	1. w przypadku Błędu Krytycznego Oprogramowania Aplikacyjnego:
		1. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego Błędu Krytycznego Oprogramowania Aplikacyjnego) wynosi 1 dzień roboczy;
		2. czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich poprawek Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 3 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
		3. w przypadku wystąpienia Błędu Krytycznego Oprogramowania Aplikacyjnego Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem Błędu Krytycznego Oprogramowania Aplikacyjnego – w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowego Błędu Krytycznego Oprogramowania Aplikacyjnego będzie traktowana jako Błąd Zwykły Oprogramowania Aplikacyjnego;
	2. w pozostałych przypadkach, określanych jako Błędy Zwykłe Oprogramowania Aplikacyjnego:
		1. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego Błędu Zwykłego Oprogramowania Aplikacyjnego) wynosi do 15 dni roboczych;
		2. czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich poprawek Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 60 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
	3. czas reakcji i czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich poprawek Oprogramowania Aplikacyjnego ulega zawieszeniu na okres oczekiwania na przedstawienie przez Zamawiającego uzupełniających informacji, niezbędnych do usunięcia błędu, liczony od momentu wystąpienia z zapytaniem przez Wykonawcę lub zapytaniem o dodatkowe informacje przekazanym przez System CHD, do momentu udzielenia odpowiedzi w Systemie CHD. Jeżeli uzupełnienie nie zostanie udzielone
	w danym dniu roboczym czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich poprawek zostanie wydłużony o jeden dzień roboczy. Dodatkowo czas udostępnienia zostanie wydłużony o sumaryczny czas zawieszenia zaokrąglony arytmetycznie do pełnych dni roboczych w górę;
	4. w wyjątkowych przypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas dokonania poprawek Oprogramowania Aplikacyjnego będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą
	i Zamawiającym;
	5. zgłoszenie i obsługa błędu przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez System CHD Wykonawcy, w razie trudności z rejestracją zgłoszenia w Systemie CHD, Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie lub poprzez e-mail,
	z zastrzeżeniem niezwłocznego potwierdzenia zgłoszenia poprzez System CHD lub
	w formie e-mail na formularzu stanowiącym Załącznik nr 2 do niniejszego OPZ;
	6. w przypadku, gdy zgłoszenie błędu zostanie przyjęte przez Wykonawcę:
		1. w godzinach pomiędzy 8:00 a 16:00 dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte danego dnia roboczego;
		2. w godzinach pomiędzy 16:00 a 24:00 dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte o godz. 8:00 następnego dnia roboczego;
		3. w godzinach pomiędzy 0:00 a 8:00 dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte o godz. 8:00 danego dnia roboczego;
		4. w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy – traktowane jest jak przyjęte o godz. 8:00 najbliższego dnia roboczego;

Dla uniknięcia wątpliwości Zamawiający potwierdzają, iż przez dzień roboczy rozumie każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

1. Wprowadzanie zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, w zakresie dotyczącym istniejącej funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej,
z zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany jest do:
	1. przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach Oprogramowania Aplikacyjnego, co odbywać się będzie poprzez opublikowanie odpowiedniego komunikatu w Systemie CHD;
	2. udostępniania uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego (nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego) w Systemie CHD poprzez dedykowany serwer FTP;
	3. możliwość pisemnego zgłoszenia propozycji modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową, w tym zgłoszeń propozycji zmian Oprogramowania Aplikacyjnego (propozycji jego udoskonaleń, modyfikacji i rozwoju) oraz zgłoszeń zmian obejmujących dodanie nowej funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową, w zakresie zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej. Zgłoszenia takie będą rejestrowane przez Zamawiającego poprzez System CHD i będą one rozpatrywane w czasie prac analitycznych przy rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego. Decyzję o realizacji zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym podejmuje Wykonawca.
2. Udostępnienie możliwości realizacji indywidualnych zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym za dodatkowym wynagrodzeniem Wykonawcy (modyfikacje płatne). Z zastrzeżeniem, że warunki realizacji modyfikacji płatnych i wysokość wynagrodzenia dla Wykonawcy będą każdorazowo uzgadniane pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym. W zakresie nieuzgodnionym przez Strony do zasad realizacji modyfikacji płatnych stosuje się odpowiednio postanowienia Umowy.
3. **Obsługa serwisowa**

Zamawiający dopuszcza możliwość aby obsługa serwisowa Oprogramowania Aplikacyjnego była realizowana we współpracy z Autoryzowanym Przedstawicielem Wykonawcy, dysponującym pracownikami certyfikowanymi w zakresie realizacji OPZ.

W ramach usług serwisowych Wykonawca zapewnia:

1. Zainstalowanie wersji Oprogramowania Aplikacyjnego otrzymanych w ramach świadczeń
z tytułu nadzoru autorskiego (w tym w szczególnych przypadkach dodatkowe szkolenie użytkowników).
2. Pomoc Zamawiającemu w diagnostyce błędu Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową.
3. Podjęcie starań i pomoc Zamawiającemu w celu usunięcia Awarii Oprogramowania Aplikacyjnego powstałej z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego lub jego infrastruktury sprzętowo-systemowej lub wskutek wypadków losowych.
4. Pomoc Zamawiającemu w ewidencji zgłoszeń w Systemie CHD.
5. Przygotowywanie i konfigurowanie definiowalnych w ramach Oprogramowania Aplikacyjnego dokumentów (np. raportów, pism i sprawozdań) zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
6. Bieżące optymalizowanie konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego, uwzględniające potrzeby Zamawiającego.
7. Konsultacje przedstawionych przez Zamawiającego koncepcji w zakresie rozbudowy środków informatycznych.
8. Dokonywanie na wniosek Zamawiającego niezbędnych rekonfiguracji i reinstalacji elementów Systemu Informatycznego w przypadku reorganizacji i optymalizacji w ramach dotychczas istniejącej infrastruktury informatycznej Zamawiającego.
9. Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu Oprogramowania Aplikacyjnego i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego na odpowiednich nośnikach danych.
10. Pomoc w przygotowaniu danych przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. do Narodowego Funduszu Zdrowia, Wydziału Zdrowia odpowiedniego Urzędu, banków itp.) w formie elektronicznej (np. na cyfrowych nośnikach danych lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej).
11. Doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą Umową w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego.
12. Korzystanie z konsultacji telefonicznych Wykonawcy lub Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, dysponującego pracownikami certyfikowanymi w zakresie realizacji przedmiotu Umowy.
13. Prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego Zgłoszenia i Zadania serwisowe w tym wizyty serwisowe i wykonane czynności, w tym zmiany konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego, w zakresie informacji rejestrowanych w Systemie CHD. Rejestracja i obsługa zgłoszeń serwisowych przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez System CHD Wykonawcy.
14. Usługi serwisu świadczone będą przez Wykonawcę lub Autoryzowanego Partnera Wykonawcy w dni robocze tj. dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8:00 do 16:00.
15. Usługi serwisu związane z aktualizacją (upgrade) systemu świadczone będą przez Wykonawcę lub Autoryzowanego Partnera Wykonawcy w dni robocze tj. dni od poniedziałku do piątku
z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 16:00 do 8:00, nie częściej niż 1 raz w miesiącu kalendarzowym.
16. Umożliwienie świadczenia usług serwisu w celu wykonania prac serwisowych w dni ustawowo wolne, niedziele i święta przez Wykonawcę lub Autoryzowanego Partnera Wykonawcy.

Sposób (metodyka) rozliczeń związanych ze świadczeniem usługi serwisu:

1. W dni robocze tj. dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8:00 do 16:00:
	1. konsultacje i prace wykonywane za pomocą zdalnego dostępu rozliczane będą
	z dokładnością do 0,5 pełnej godziny, zaokrąglając w górę, nie mniej niż 0,5 godziny dla zlecenia;
	2. prace realizowane w siedzibie Zamawiającego (wizyty) będą rozliczane z dokładnością do pełnej godziny zaokrąglając w górę , nie mniej niż 6 godzin dla zlecenia.
2. Po uzgodnieniu z Wykonawcą Zamawiający może zlecić wykonanie prac serwisowych w dni robocze w godzinach pomiędzy 16:00 a 8:00. Prace te będą rozliczane jako podwojona liczba godzin serwisowych.
3. Po uzgodnieniu z Wykonawcą Zamawiający może zlecić wykonanie prac serwisowych w dni ustawowo wolne, niedziele i święta. Prace te będą rozliczane jako potrojona liczba godzin serwisowych.

Spis załączników:

Załącznik nr 1 – Wykaz modułów Oprogramowania Aplikacyjnego

Załącznik nr 2 – Formularz zgłoszeniowy

Załącznik nr 3 – Informacje o Zamawiającym i osoby upoważnione do reprezentowania Zamawiającego

Załącznik nr 4 – Zasady udzielenia zdalnego dostępu do zasobów

Załącznik nr 5 – Protokół odbioru prac

*Załącznik nr 1*

**Wykaz modułów Oprogramowania Aplikacyjnego**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **L.p.** | **Nazwa modułu lub funkcjonalności systemu InfoMedica Plus / AMMS Plus** | **Typ licencji** | **Liczba licencji** |
| 1. | AMMS – Gabinet Zabiegowy | OPEN | 1 |
| 2. | AMMS – Gabinet Stomatologiczny | OPEN | 1 |
| 3. | e-Rejestracjae-Wiadomoście-Dokumentacjae-Wywiade-Świadczenia | OPEN | 1 |
| 4. | Repozytorium Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (AMDX) | OPEN | 1 |
| 5. | AMMS – Rehabilitacja (z Kartą Opieki Fizjoterapeutycznej) | OPEN | 1 |
| 6. | AMMS – Rejestracja, Gabinety, Statystyka Medyczna, Zlecenia, Rozliczenia z NFZ | OPEN | 1 |
| 7. | AMMS – Gabinet Medycyny Pracy | USER | 5 |
| 8. | AMMS – Komercja | USER | 1 |
| 9. | AMMS – Apteczka Oddziałowa | USER | 13 |
| 10. | AMMS – Apteka | USER | 6 |
| 11. | AMMS – Rozliczenia | OPEN | 1 |
| 12. | AMMS – Punkt Pobrań | USER | 9 |
| 13. | AMMS – Ruch chorych (Izba Przyjęć, Oddział, Statystyka, Zlecenia, Rozliczenia z NFZ) | OPEN | 1 |
| 14. | AMMS – Administrator | OPEN | 1 |
| 15. | AMMS – Blok Operacyjny | OPEN | 1 |
| 16. | AMMS – Zakażenia Szpitalne | OPEN | 1 |
| 17. | AMMS – Pracownia Diagnostyczna | OPEN | 1 |
| 18. | Zdarzenia medyczne | OPEN | 1 |
| 19. | Edytor formularzy – Formularzowa Dokumentacja Medyczna | OPEN | 1 |
| 20. | Integracja Active Directory | OPEN | 1 |
| 21. | WDSZ – RIS | EVENT | 1 |
| 22. | eRecepta Standard | OPEN | 1 |
| 23. | eZwolnienia – eZLA | OPEN | 1 |
| 24. | eSkierowania | OPEN | 1 |
| 25. | Rejestr Sprzedaży | USER | 4 |
| 26. | Koszty | USER | 1 |
| 27. | Wycena Kosztów Normatywnych Świadczeń | USER | 1 |
| 28. | Finanse-Księgowość | USER | 6 |
| 29. | Wyposażenie | USER | 1 |
| 30. | Środki Trwałe | USER | 1 |
| 31. | Kasa | USER | 1 |
| 32. | Ewidencja Czasu Pracy (Grafik) | USER | 4 |
| 33. | Płace | USER | 2 |
| 34. | Kadry | USER | 3 |
| 35. | Repozytorium EDM – integracja z systemem zewnętrznym | EVENT | 1 |
| 36. | Obsługa dodatkowych funkcjonalności eRecepty | OPEN | 1 |
| 37. | Rozszerzone przetwarzanie EDM | OPEN | 1 |
| 38. | Zamówienia na dokumentację elektroniczną zaindeksowaną w P1 | OPEN | 1 |
| 39. | Rejestracja profilu EDM | EVENT | 1 |
| 40. | Rejestracja integrowanego systemu (EDM API) | EVENT | 3 |
| 41. | Integracja z systemem P1 w zakresie wymiany EDM | OPEN | 1 |

*Załącznik nr 2*

**Formularz zgłoszeniowy
(WZÓR)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Typ dokumentu:**[ ]  ZGŁOSZENIE BŁĘDU** **[ ]  UWAGA/PROPOZYCJA ZMIANY** **[ ]  ŻĄDANIE ZMIANY (PŁATNEJ)****OPROGRAMOWANIA APLIKACYJNYGO** |

**Zgłoszenie** przesłać na adres e-mail: …………………………………………………..

|  |  |
| --- | --- |
| **Nazwa Jednostki Zgłaszającej** |  |
| **Adres**  | Miasto | Ulica, nr |
| **Umowa nr** |  |
| **Zgłaszający** | Imię i nazwisko:Komórka organizacyjna: |
| **Kontakt** | Telefon:e-mail: |
|  |
| **Klasyfikacja:** | * Błąd krytyczny
* Błąd zwykły
* Modyfikacja
* Rozszerzenie
 |  |
| Wersja Systemu, wersja modułu, platforma bazodanowa, platforma systemowa:  |
| Treść zgłoszenia: |  |

*Załącznik nr 3*

**Dane Zamawiającego:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Dane zarejestrowane:** | **Dane poprawne (korekta)** |
| Nazwa jednostki: | SP ZOZ MSWiA w Krakowie |  |
| Adres: | ul. Kronikarza Galla 25 |  |
| Główny adres e-mail Zamawiającego\*: | sekretariat@zozmswiakrakow.pl |  |
| Akceptacja dostarczania informacji dotyczących pakietu Oprogramowania Aplikacyjnego na w/w adres e-mail (TAK/NIE): | NIE |  |
| Nr telefonu: | +48 12 66 23 100 |  |
| Nr faksu: | +48 12 66 23 105 |  |
| NIP | 6772075248 |  |
| REGON | 350995109 |  |
| Wpis do KRS prowadzonego przez: | Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego |  |
| KRS | 0000006396 |  |
| Adres WWW: | www.zozmswiakrakow.pl |  |
| Identyfikator Zamawiającego w systemie zgłoszeń: (przydziela administrator systemu obsługi zgłoszeń) |  |  |

*Załącznik nr 3*

**Osoby upoważnione do administrowania użytkownikami CHD ze Strony Zamawiającego i/lub osoby upoważnione do reprezentowania Zamawiającego przy zawieraniu umów handlowych oraz umów powierzenia przetwarzania danych osobowych związanych z nabywaniem produktów Wykonawcy zgodnie z § 3 pkt. II.1:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TYTUL** | **IMIONA** | **NAZWISKO** | **STANOWISKO** | **TELEFON** | **E\_MAIL** | **REPREZ\_I\_ODO** | **ADM\_CHD** | **KOD\_OSOBY** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Legenda:

e-mail – indywidualny służbowy adres pracownika,

Reprez\_I\_ODO – osoba uprawniona do reprezentowania Zamawiającego przy zawieraniu umów handlowych i umów powierzenia przetwarzania danych osobowych (wartości: TAK/NIE),

Adm\_CHD – osoba uprawniona do administrowania w imieniu Zamawiającego użytkownikami CHD uprawnionymi do rejestrowania zgłoszeń, koordynowania obsługi zgłoszeń i udostępniania baz danych dla systemów dostarczanych przez Wykonawcę (wartości: TAK/NIE),

Kod\_Osoby – identyfikator przydzielany przez administratora systemu obsługi zgłoszeń – przydziela Wykonawca.

**Uwaga! Ważne!**

W przypadku zmian na liście osób upoważnionych do reprezentowania Klienta i/lub osób upoważnionych REPREZ\_i\_ODO oraz ADM\_CHD, Zamawiający ma obowiązek poinformować Wykonawcę poprzez przesłanie zaktualizowanego załącznika nr 3.

\*Główny adres e-mail Zamawiającego – adres, na który przesyłane są informacje dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego

|  |  |
| --- | --- |
| ……………………………………………….ZAMAWIAJĄCY | ……………………………………………….WYKONAWCA |

*Załącznik nr 4*

**Zasady udzielenia zdalnego dostępu do zasobów**

Niniejszy załącznik ustala zasady udzielenia Wykonawcy zdalnego dostępu do zasobów sieci teleinformatycznej Zamawiającego w celu umożliwienia Wykonawcy realizacji jego zobowiązań wynikających z Umowy.

**§ 1.**

**Udostępnienie**

1. W celu realizacji usług, o których mowa w § 2 Umowy, zdalny dostęp zostanie udostępniony Wykonawcy przez Zamawiającego niezwłocznie na wezwanie Wykonawcy w terminie szczegółowo uzgodnionym przez Strony.
2. Bezpośredni dostęp do systemów Zamawiającego jest możliwy tylko i wyłącznie po udostępnieniu go przez administratora Zamawiającego i po przekazaniu wymaganych uprawnień i haseł.
3. Zamawiający zapewni sprawne działanie zdalnego dostępu.

**§ 2.**

**Zasady korzystania**

1. Korzystając ze Zdalnego Dostępu Wykonawca:
	1. będzie wykorzystywał Zdalny Dostęp wyłącznie w celu realizacji niniejszej Umowy;
	2. nie będzie pozyskiwał ani przetwarzał żadnych innych danych, za wyjątkiem danych niezbędnych do realizacji niniejszej Umowy.
2. Wykonawca może wnioskować o dane logowania tylko i wyłącznie dla osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych, powierzonych do przetwarzania na potrzeby należytej realizacji niniejszej Umowy.
3. Zabrania się Wykonawcy przekazywania danych logowania (login lub hasło) innym osobom niż osoby wskazane do realizacji Umowy.
4. Zdalny dostęp udostępnia się do realizacji usług wynikających z niniejszej Umowy.

**§ 3.**

**Warunki Techniczne do uzyskania Zdalnego Dostępu**

1. Zamawiający zapewni jeden z czterech rodzajów połączeń:
	1. VPN – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie bezpiecznego kanału VPN;
	2. Udostępnienie terminala – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie bezpiecznego terminala;
	3. Udostępnienie portu do bazy danych – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie IP i portu pozwalającego na komunikację z bazą danych;
	4. Udostępnienie dostępu poprzez aplikację np.: Team Viewer, AnyDesk i t.p.
2. Na wezwanie Wykonawcy, Zamawiający przekaże osobie realizującej wynikające z zapisów Umowy prace identyfikator użytkownika (login) wraz z hasłem dostępu oraz innymi parametrami niezbędnymi do zestawienia zdalnego połączenia. Użytkownicy po stronie Wykonawcy zobowiązują się do nie udostępniania tych identyfikatorów i haseł innym osobom oraz wykorzystywania dostępu wyłącznie w celu realizacji niniejszej Umowy.
3. Wszystkie dane dotyczące parametrów logowania zostaną przekazane na indywidualne konta e-mail. Tą samą drogą dostarczone zostanie również oprogramowanie Klienta VPN lub klienta terminalowego. Oprogramowanie zostanie zainstalowane na komputerach użytkowników staraniem Wykonawcy.

*Załącznik nr 5*

**PROTOKÓŁ ODBIORU PRAC**

(WZÓR)

podpisany w ……………….. dnia ………………….

1. Strony reprezentowali:

Zamawiający:

Wykonawca:

1. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu prace wykonane na podstawie Umowy z dnia ......................., zrealizowane w zakresie:

1. Zamawiający .......... wnosi uwag co do jakości i terminu wykonania prac.

Uwagi:

1. Protokół sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
2. Protokół stanowi podstawę rozliczenia ….......… godzin serwisowych
3. Zamawiającemu pozostaje ...................... godzin serwisowych do wykorzystania.

Na tym protokół zakończono.

|  |  |
| --- | --- |
| ……………………………………………………………Wykonawca/Autoryzowany Przedstawiciel Serwisowy Wykonawcy | ……………………………………………………………Zamawiający |