



Wojewódzka Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna w Lublinie

20-708 Lublin, ul. Pielęgniarek 6

skr. poczt. 119

tel. 81 743-42-72/73, fax 81 743-46-86

e-mail: wsse.lublin@sanepid.gov.pl, www: <https://www.gov.pl/web/wsse-lublin>

I. Protokół z przeprowadzonych wstępnych konsultacji rynkowych

Dotyczy: Zakup licencji bezterminowej na oprogramowanie służące obsłudze jednostki w zakresie gospodarki finansowo-majątkowej Wojewódzkiej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Lublinie (ID 750339) – Wstępne konsultacje rynkowe.

Cel protokołu

Protokół publikowany jest w celu zapewnienia, że podmioty, które będą uczestniczyć w ewentualnym postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursie, będą dysponować tą samą wiedzą co podmioty uczestniczące we wstępnych konsultacjach rynkowych, co stanowi realizację art. 84 ustawy z dnia 11 września 2019r. Prawo zamówień publicznych (tj. z 2022 r. Dz.U. z 2022 r. poz. 1710).

Protokół zawiera informacje przekazane podmiotom uczestniczącym we wstępnych konsultacjach rynkowych oraz informacje, które zostały przekazane przez te podmioty, a które wpływają na kształt planowanego zamówienia.

W dniu 11.04.2023r., zgodnie z ogłoszeniem opublikowanym na stronie: <https://platformazakupowa.pl/ocenie/manage/offers/publication/750339> oraz <https://www.gov.pl/web/wsse-lublin/zamowienia-publiczne>, zapraszającym do udziału we wstępnych konsultacjach rynkowych w zakresie Zakupu licencji bezterminowej na oprogramowanie służące obsłudze jednostki w zakresie gospodarki finansowo-majątkowej Wojewódzkiej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Lublinie, poprawne zgłoszenia przesłały niżej wymienione podmioty:

- 1) Probit Sp. z o.o., ul. Aleksandra Ostrowskiego 7, 53-238 Wrocław, probit@probit.com.pl,
- 2) Tensoft Sp. z o.o., ul. Technologiczna 2, 45-839 Opole, kontakt@tensoft.pl.

Zamawiający Wojewódzka Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna w Lublinie, przekazał zaproszenie do udziału we Wstępnych Konsultacjach Rynkowych następującym Wykonawcom:

- 1) Probit Sp. z o.o., ul. Aleksandra Ostrowskiego 7, 53-238 Wrocław,
- 2) Tensoft Sp. z o.o., ul. Technologiczna 2, 45-839 Opole,

Wykaz informacji przekazanych uczestnikom wstępnych konsultacji rynkowych:

Uczestnicy konsultacji zostali poinformowani o celu konsultacji oraz wstępnym opisie dotyczącym programu finansowo księgowego oraz harmonogramu planowanego zamówienia publicznego. Uczestnikom przekazano ogólne informacje dotyczące przedmiotu zamówienia oraz informację, że przy ocenie ofert pod uwagę będzie brana zarówno cena oferty jak i inne elementy dotyczące gwarancji, serwisu, ewentualnie czasu reakcji na zdarzenia kryzysowe związane z funkcjonalnościami oferowanymi przez system, które będą podlegały ocenie.

II. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA ORAZ CEL PROWADZENIA WSTĘPNYCH KONSULTACJI RYNKOWYCH

Wstępne Konsultacje Rynkowe związane są z przygotowaniem postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na zakup licencji bezterminowej na oprogramowanie służące obsłudze jednostki w zakresie gospodarki finansowo-majątkowej Wojewódzkiej Stacji Sanitarno- Epidemiologicznej w Lublinie.

Celem Wstępnych Konsultacji Rynkowych jest uzyskanie informacji/doradztwo w zakresie:

- 1) pozyskania informacji o charakterze technicznym, organizacyjnym, ekonomicznym, prawnym w zakresie dotyczącym:
 - (a) opisu przedmiotu planowanego zamówienia;
 - (b) oszacowania wartości zamówienia;
 - (c) warunków udziału w postępowaniu;
 - (d) istotnych postanowień umowy w sprawie zamówienia publicznego;

W ramach przedmiotu zamówienia oczekiwane jest wdrożenie oprogramowania obejmującego licencję bezterminową jednoczesnego dostępu do następujących modułów:

- a) finansowo-księgowego z obsługą budżetu,
- b) kadrowego z rejestracją czasu pracy,
- c) bezpieczeństwa i higieny pracy,

- d) płacowego,
- e) ewidencji środków trwałych i przedmiotów w użytkowaniu,
- f) inwentaryzacji majątku,
- g) gospodarki materiałowo- magazynowej,
- h) ewidencji umów i rozliczanie zamówień,
- i) obsługi kasy zapomogowo-pożyczkowej.

Wymagane będzie: wdrożenie oprogramowania, dostosowanie do potrzeb Zamawiającego, migracja danych, instruktaż użytkowników, dostawa niezbędnych urządzeń do weryfikacji czasu pracy oraz kart personalizujących, drukarki etykiet, rejestrator czasu pracy, urządzenia przenośnego do inwentaryzacji.

Spotkania odbywały się w siedzibie Zamawiającego oraz online na platformie MS Teams, w dniach 20.04.2023 r., 26.04.2023 r. oraz 28.04.2023 r.

Przedstawiciele Wykonawców wzięli udział w konsultacjach zgodnie z terminem. Poza spotkaniami uczestnicy przekazali drogą mailową odpowiedzi na pytania, na które nie byli w stanie odpowiedzieć w trakcie spotkań.

I. Pierwszy z Wykonawców firma Probit Sp. z o.o., z siedzibą przy ul. Aleksandra Ostrowskiego 7, 53-238 Wrocław, działając za pośrednictwem swoich przedstawicieli, w dniu 20.04.2023 r. zaprezentował oprogramowanie wskazując na okoliczność, że posiadają prawa autorskie do całości oprogramowania. System jest zintegrowany, zawiera moduły i jest skonfigurowany pod kątem jednostek budżetowych, etap wdrożenia jest równoległy z etapem szkolenia. Ilość godzin do ustalenia przez Zamawiającego. Wykonawca przedstawił również jednostki budżetowe korzystające z aplikacji i oprogramowania udostępnionego przez Probit Sp. z o.o.

Wykonawca odpowiadając na pytania Zamawiającego, wskazał że oprogramowanie działa w architekturze klient - serwer Microsoft - wersja standard. Synchronizacja danych z aplikacją w standardzie (opcja hostingu aplikacji na serwerach Probit) - system nie przechowuje danych poza tymi do zalogowania. Pomiędzy portalem a systemem płacowo- kadrowym zestawiany jest tunel SSH (indywidualny dla klienta), każda transmisja obwarowana jest dodatkowo sprawdzaniem parametrów m.in. zapisanymi w licencji. Hostowanie jest w certyfikowanej

firmie z pełnymi zabezpieczeniami. Wykonawca dokonuje usługi migracji danych - na miejscu i zdalnie. W celu migracji Wykonawca potrzebuje dostępu do bazy danych wraz z ustalonym zakresem danych do migracji. Podczas czynności migracji Wykonawca instaluje własną bazę tak, aby była możliwość przetransferowania danych z uzupełnionych przez Zamawiającego tabel przygotowanych w Excelu lub poprzez zainstalowaną u Zamawiającego bazę Wykonawcy z przygotowanym miejscem do przeniesienia danych.

Wykonawca posiada licencję i używa w codziennej pracy Teamviewera, akceptuje również możliwość połączenia innymi kanałami - np.: poprzez dostęp przez vpn + pulpit zdalny.

Wykonawca został poproszony również o przedstawienie sposobu opracowania modułu ewidencji umów i rozliczanie zamówień. Wykonawca posiada własny moduł oprogramowania określony modułem logistyka. Zamawiający przedstawił koncepcję programu, który powinien umożliwić rozliczanie umów wg.:

- jeden pakiet to jedna umowa;
- przetransferowanie danych dot. asortymentu z tabel Excela do systemu z zaznaczeniem jakie informacje z arkusza powinny trafić do systemu: m.in. cena, ilość, stawka vat i ogólna wartość umowy;
- identyfikator to nr katalogowy asortymentu;
- widoczne "schodzenie" do stanu „zero” z pełnej ilości i wartości, przewidzianej do zakupu;
- faktura łączna na zamawiane produkty zapotrzebowane przez poszczególne komórki organizacyjne - możliwość kontroli kto, ile zamówił, czy w dobrej ilości zostało zamówione/wydane;
- umożliwienie w systemie użytkownikom generowania swojego zamówienia na konkretne stany.

Wykonawca świadczy pomoc techniczną i wsparcie w okresie gwarancyjnym i pogwarancyjnym na podstawie dodatkowych umów.

Zamawiający w dniu 28.04.2023 r., przekazał firmie Probit Sp. z o.o zapytanie

- Co oznacza wymóg automatycznej archiwizacji danych?
- Czy autorskie oprogramowanie posiada taką funkcjonalność?
- Co oznacza wymóg udostępnienia zdalnego pulpitu w celu administrowania systemem?
- Co oznacza odstępstwo od wymogów minimalnych (sprzętowych) przy ilości stanowisk przekraczających 10?
- czy Wykonawca dostarcza licencje klienta Java (płatne)?
- czy Wykonawca dostarcza oprogramowanie do zdalnej pomocy?

- Licencjonowanie na ilość modułów i jednoczesnych dostępów, czy zależy od ilości komputerów na których jest zainstalowany moduł?
- prosimy o przekazanie listy modułów oprogramowania wraz z funkcjonalnościami które są przewidziane dla poszczególnych modułów.

Wykonawca w dniu 04.05.2023 r. udzielił odpowiedzi na pytania zamawiającego.

Wykonawca wyjaśnił, że wymóg automatycznej archiwizacji danych – system Probit wykonuje automatycznie kopię bazy danych na określonym podczas parametryzacji dysku lokalnym serwera. Ponieważ dane źródłowe znajdują się na tym samym dysku, rozwiązanie to nie spełnia wymagań kopii bezpieczeństwa. Zalecamy regularne przenoszenie utworzonej kopii danych poza serwer (do urządzenia sieciowego lub chmury) aby, w razie awarii serwera, była możliwość odtworzenia danych w systemie;

- wymóg udostępnienia zdalnego pulpitu w celu administrowania systemem - spółka Probit posiada korporacyjną licencję na oprogramowanie Teamviewer, która udostępniana jest nieodpłatnie Klientom w celu wykonywania czynności zdalnych. Program jest udostępniony do pobrania na stronie www.probit.com.pl. Ułatwia to zarządzanie i pomoc z systemem, szybką reakcję w razie problemów niecierpiących zwłoki, bez konieczności dojazdu do Państwa siedziby;

- w przypadku pracy na systemie większej liczby użytkowników sugerujemy posiadanie dedykowanego serwera z odpowiednimi licencjami. Pojedyncze stanowiska użytkowników końcowych powinny spełniać co najmniej minimalne wymagania. Zalecenia te wiążą się przede wszystkim z wydajnością pracy na systemie. W załączniku udostępniamy optymalną konfigurację sprzętu wraz z licencjami, przy zakładanej ilości do 25 kont podłączonych. Powyżej tej liczby konieczna jest wersja standardowa Windows Server + licencje CAL. W przypadku liczby użytkowników powyżej 30 proponujemy zweryfikowanie z Państwem sprzętu i ewentualne sugestie co do modyfikacji (np. dołożenie pamięci, procesora);

- system korzysta z bezpłatnych wersji licencji Java;

- w celu zdalnej obsługi zalecamy oprogramowanie Teamviewer;

- licencjonowanie nie zależy od ilości komputerów, na których jest zainstalowany system Probit, tylko od liczby użytkowników końcowych, zalogowanych w tym samym czasie do systemu (jednoczesny dostęp).

Skrótowy opis funkcjonalności modułów:

FINANSE-KSIĘGOWOŚĆ

Prowadzenie księgowości budżetowej

Klasyfikacja budżetowa uwzględniona na dodatkowych przekrojach, nie na planie kont

Rozbicie rozrachunków wg klasyfikacji budżetowej - w tym wiele rozbicie jednego dok. na wiele pozycji wg klasyfikacji budżetowej

Generowanie sprawozdań budżetowych (w tym: RB27, Rb28, Rb30, RB-Z, Rb-N, Rb-50, Rb-Ws, RB 23,RB-ST, Bz1 / Rb2

Możliwość modyfikacji podziału podczas wprowadzania zapłat

Obsługa zleceń publicznych

Możliwość prowadzenia księgowości jednostek wydzielonych i podległych

Sporządzenie budżetu na lata przyszłe

Sporządzenie budżetów zadaniowych

Rejestracja wydatków niewygaśniętych

Integracja z systemem Bestia oraz Trezor

Określanie poziomu zakupów wg kodów CPV

Automatyczne tworzenie bilansu otwarcia na podstawie zamknięcia roku obrachunkowego

Możliwość próbnego zamknięcia roku

Możliwość stosowania powtarzalnych schematów księgowania/dekretacji

Automatyczne tworzenie bilansu, rachunku zysków i strat, zestawienia sald i obrotów oraz innych raportów finansowych

Wbudowany mechanizm rejestrowania i rozliczania zaliczek

Tworzenie dowolnej liczby rejestrów VAT

Możliwość jednoczesnej pracy w dwóch latach obrachunkowych

Tworzenie sprawozdań bez konieczności zamykania miesiąca i na dokumentach nie zatwierdzonych

Prowadzenie wielu raportów kasowych

Prowadzenie wielu raportów bankowych z nieograniczoną ilością pozycji w raporcie dziennym

Obsługa aktualizacji należności z tytułu dostaw

Obsługa odsetek ustawowych oraz umownych z tytułu dostaw

Tworzenie analiz ekonomicznych w oparciu o obroty i salda na kontach księgowych w oparciu o ZPK Zamawiającego

Obsługa korekty podatku VAT

Możliwość podglądu na kartotece kontrahenta aktualnych rozrachunków (dokumentów należności, zobowiązań, płatności)

Możliwość przeszukiwania Księgi Głównej wg dowolnie zdefiniowanych parametrów

Podgląd oraz wydruk historii finansowej klienta za dowolny okres czasu

Obsługa różnych rodzajów zapłat: pełnych, częściowych, przedpłat, zapłat do wielu rachunków, zapłata kwoty faktury wraz z odsetkami

Możliwość prowadzenia wielu kont rozrachunkowych dla jednego kontrahenta,

Obsługa raportów kasowych, w dowolnej walucie, w tym dokumentów vatowskich, z zapisem na konto księgowe pracownika,

Obsługa wyciągów bankowych, obsługa rachunków dewizowych

Wydruki dokumentów kasowych, raportów kasowych i wyciągów bankowych,

Prowadzenie kosztów i przychodów z dokładnością do miejsc powstawania kosztów

Możliwość dostosowania programu do każdej usługi Home Banking (elektroniczne przelewy)

Generowanie Jednolitego Pliku Kontrolnego

Możliwość wysyłki Jednolitego Pliku Kontrolnego bezpośrednio z oprogramowania

Możliwość weryfikacji danych zawartych w Jednolitym Pliku Kontrolnym przed wysyłką

SPRAWOZDAWCZOŚĆ FINANSOWA

automatyczne generowanie sprawozdań finansowych

automatyczne generowanie sprawozdań GUS

automatyczne generowanie sprawozdań podatkowych

Definicja dowolnej analizy finansowej

Wykorzystanie funkcji finansowych opartych o dane zaksięgowane i wstępnie zaksięgowane w systemie

Możliwość korzystania z danych naliczonych w innych analizach (np. wskaźniki wyliczone na podstawie Bilansu lub Rachunku zysków i strat)

Możliwość wyliczania przez system wskaźnika VAT przy sprzedaży mieszanej

KADRY

Dowolna ilość informacji o pracowniku z możliwością dowolnego rozbudowania według potrzeb klienta

Automatyczna ewidencja przebiegu pracy zawodowej, tj zmian działów, stanowisk, wymiaru etatu, stawek, itp.

Zmiany wzorców formularzy, jak również definiowanie własnych formularzy, z wykorzystaniem danych o pracowniku i umowie zatrudnienia oraz możliwości nadania im dowolnej szaty graficznej,

Seryjny wydruk formularzy (np. aneksy do umowy) dla grupy pracowników wybieranej wg zadanych kryteriów

Sporządzanie raportów stanu zatrudnienia i średniego zatrudnienia w różnych układach

Sporządzanie stanu urlopów zaległych i bieżących na dany dzień

Sporządzanie sprawozdań na potrzeby GUS

Przechowywanie archiwum danych o pracownikach, oraz wielokrotne zatrudnianie tej samej osoby z uwzględnieniem istniejących już w systemie danych

Automatyczne przypomnienia o ważnych wydarzeniach w systemie (np. koniec umowy, osoby do skierowania na badania lekarskie)

automatyczne naliczanie lat pracy do nagród jubileuszowych, stażu pracy

wczytywanie danych z Excela – dane wartościowe, czas pracy, kalendarze indywidualne

obsługa Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych

obsługa Kasy Zapomogowo-Pożyczkowej

import zwolnień lekarskich z platformy ZUS

współpraca z instytucjami finansowymi w ramach programu PPK

PŁACE

Możliwość równoczesnej pracy z wieloma listami płac

Sporządzanie list płac funduszu bezosobowego, tj. dotyczących umów zleceń, umów o dzieło, wynagrodzeń z tytułu Rad Nadzorczych, itp.

Przygotowanie rachunków do umów cywilno-prawnych

Symulacja naliczeń listy wynagrodzeń przy kwotowym lub procentowym wzroście wynagrodzenia

Drukowanie zaświadczeń o zarobkach, zatrudnieniu, kart zarobków

Prowadzenie wieloletniej, miesięcznej kartoteki czasu pracy i składników płacy, w tym danych o czasie przepracowanym, absencjach, podatkach i składkach ZUS

możliwość ustalania i zapamiętywania szablonów składników list płac

Zbieranie, edycja i wydruk PIT-ów

Zbiorcze wydruki z wielu list płac

Możliwość generowania automatycznych przelewów do list płac

Możliwość dzielenia wynagrodzenia na kilka rachunków bankowych w dowolnym układzie

Współpraca z Programem Płatnik ZUS

Ewidencja, naliczanie i eksport danych dot. PPK na kartotece pracownika i współpracownika

Sprawozdania GUS: Z-03, Z-06, Z-12

POZOSTAŁA SPRZEDAŻ

System pracuje na wspólnych z innymi modułami kartotekach asortymentu, klientów i korzysta ze wspólnych dla całego pakietu słowników

Potrafi korzystać z informacji o dokumentach wystawionych w innych modułach (dokumenty magazynowe, dowody księgowe) i ma wpływ na ich tworzenie

Automatyczne tworzenie dokumentów skojarzonych (np. generowanie dokumentów WZ po utworzeniu faktury VAT, itp.)

Możliwość wprowadzania wartości kredytu kupieckiego w Bazie Klienta i bieżąca jego kontrola podczas wprowadzania faktur

Podczas rejestracji dokumentów możliwa bieżąca kontrola zadłużenia klienta wynikającego z jego bieżącego salda

INTERNETOWY PANEL PRACOWNICZY

Podgląd przez pracowników swoich danych podstawowych, uzyskanie informacji o należnym urlopie oraz o wynagrodzeniu

Informacje o nieobecnościach

Informacje na temat urlopu wypoczynkowego oraz urlopu na żądanie oraz urlopy wykorzystane w danym roku kalendarzowym

Wgląd do karty zarobków

Wgląd do miesięcznej karty czasu pracy

Podgląd do paska z wynagrodzeniem

Obsługę delegacji pracowników oraz narzędzie do indywidualnej oraz masowej akceptacji wniosków po stronie modułu Płacowo-Kadrowego

Akceptowanie planów i wniosków urlopowych przez przełożonego

Zgłaszanie obecności

Dostęp do e-dokumentów, takich jak PIT i RMUA

Możliwość zgłoszenia pracy zdalnej

Informacja dla osoby ubezpieczonej

MAJĄTEK TRWAŁY

Rejestracja operacji ewidencyjnych i wartościowych na środkach trwałych, wartościach niematerialnych i prawnych, inwestycji długoterminowych oraz środkach trwałych w budowie.

Naliczanie amortyzacji i umorzeń wg obowiązujących przepisów, wg planu rocznego

Możliwość generowania dowolnych raportów (m.in. porównania stanu środków trwałych w różnych okresach, np. półrocznych: 30.06.2008 do 30.06.2009), celem sporządzania sprawozdań/informacji wymaganych ustawą o finansach publicznych

Możliwość definiowania schematów księgowania i automatyczne przenoszenie do księgi głównej.

Możliwość generowania sprawozdań rocznych przekazywanych do GUS F-03

Szczegółowa kartoteka majątku trwałego obrazująca oprócz bieżących stanów także historię zmian, naliczeń, dodatkowe informacje opisowe.

Możliwość definiowania dowolnych schematów dekretacji w module MT

Obsługa aktualizacji środków trwałych

Możliwość korygowania operacji na środkach trwałych, w tym korekta amortyzacji, aktualizacji

Możliwość generowania arkuszy inwentaryzacyjnych

Możliwość generowania kodów kreskowych

Współpraca z kolektorem danych i drukarką etykiet

MAGAZYN

Posługiwanie się wspólnymi z innymi systemami kartotekami (klientów, asortymentów, pracowników itp.) oraz słownikami (magazynów, wydziałów, zleceń, itp.)

Udostępnianie innym modułom metod dostępu do danych magazynowych (odczyty stanów, pobieranie informacji na temat wystawionych dokumentów)

Możliwość tworzenia przez użytkownika definicji operacji obrotu magazynowego, określających: charakter dokumentu, jego sposób numeracji, zakres informacji występujących na dokumencie

Proste i szybkie wprowadzanie dokumentów magazynowych na podstawie definicji

Prosta w realizacji operacji inwentaryzacji stanów wraz z funkcją automatycznego rozliczania różnic magazynowych.

Wykonawca, ponadto przekazał za pośrednictwem poczty e-mail również następujące informacje i dokumenty:

- sprzęt – propozycja
- indeksy funkcjonalności modułów, w tym: finanse-księgowość, - rachunkowość budżetowa, logistyka (magazyn, zamówienia), majątek trwały, kadry, płace, specyficzne rozwiązania dla budżetów.
- przykładowe umowy: Umowa wdrożeniowa, Umowa licencyjna i informacja dotycząca Wymagania sprzętowych i programowych dla Systemów.

II. Drugim uczestnikiem konsultacji była firma Tensoft Sp. z o.o., z siedzibą przy ul. Technologicznej 2, 45-839 Opole.

Przedstawiciele Wykonawcy zaprezentowali swój program, wskazując na okoliczność, że są autorami oprogramowania posiadając prawa autorskie do całości oprogramowania.

Wykonawca zajmuje się kompleksową obsługą jednostek samorządowych i tworzy aplikacje dla Administracji Samorządowej. System AdAS jest to zintegrowany system do zarządzania urzędem. Oprogramowanie autorskie Wykonawcy, zgodnie z jego zapewnieniem pozwala dostosować system zgodnie z indywidualnymi potrzebami jednostki. Informacje wprowadzone do systemu są przetwarzane i wykorzystywane przez inne moduły. Oprogramowanie zapewnia zgodność systemu z obowiązującym stanem prawnym. Modułowa budowa zezwala na wdrażanie systemu według aktualnych potrzeb urzędu z zachowaniem możliwości rozbudowy systemu w przyszłości. Baza danych SQL, wspólna dla wszystkich modułów tematycznych. System pracuje w oparciu o serwery klasy MS Windows lub Linux, System posiada procedury kopii danych, jak i mechanizmy uprawnień poszczególnych użytkowników.

Wykonawca dokonuje usługi migracji danych - na własnym środowisku lub na miejscu u Zamawiającego. W celu migracji Wykonawca potrzebuje dostępu do bazy danych wraz z ustalonym zakresem danych do migracji. Podczas czynności migracji Wykonawca instaluje własną bazę tak by była możliwość przerzucenia danych albo uzupełnienia przez Zamawiającego. Wykonawca posiada narzędzia programowe do przeniesienia bazy danych.

Wykonawca realizuje usługę związaną z wdrożeniem oprogramowania według następującego harmonogramu: analiza przedwdrożeńiowa, zakres migracji, udostępnienie licencji, uruchomienie środowiska informatycznego, montaż instalacja sprzętu, instruktarze i szkolenia pracowników i administratorów.

Wykonawca zapewnia roczny okres gwarancyjny w ramach którego świadczy asystę techniczną i opiekę serwisową.