

## Wzór

UMOWA Nr.....

zawarta w Pile w dniu ..... 2015 roku pomiędzy Gminą Piła, Pl. Staszica 10, 64 – 920 Piła  
NIP: 764-261-41-67 REGON: 570791164

reprezentowaną przez: .....

zwaną w dalszej części umowy **Zamawiającym**

a

.....  
NIP: ..... REGON: .....

reprezentowaną/ym przez: .....

zwaną/ym w dalszej części umowy **Wykonawcą**

zwane w dalszej części umowy **Stronami**

na podstawie dokonania wyboru oferty w wyniku postępowania o zamówienie publiczne prowadzonego w formie przetargu nr BZP.26/P/2015 pn.: „**Opracowanie bazy danych indywidualnych źródeł emisji, w oparciu o przeprowadzanie obszarowej inwentaryzacji źródeł emisji na terenie miasta Piły**”.

### § 1

1. Zamawiający powierza, a Wykonawca przyjmuje do realizacji opracowanie bazy danych indywidualnych źródeł emisji, w oparciu o przeprowadzanie obszarowej inwentaryzacji źródeł emisji na terenie miasta Piły.

2. Zakres przedmiotu zamówienia obejmuje:

- 1) wykonanie inwentaryzacji niskiej emisji na wskazanym obszarze przekroczeń dla miasta Piły,
- 2) opracowanie dokumentacji z wynikającej inwentaryzacji w postaci bazy danych źródeł niskiej emisji – stworzenie bazy danych obejmującej m.in. dane dot.: wielkości emisji pyłu zawieszonego PM 10, benzo(a)pirenu, pyłu zawieszonego PM 2,5, SO<sub>2</sub>, CO, CO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>, wynikające z liczby zinwentaryzowanych urządzeń grzewczych na paliwo stałe oraz przedstawienie podsumowania, prezentacji wyników i wniosków z inwentaryzacji,
- 3) opracowanie aplikacji – webowego narzędzia informatycznego (dalej: narzędzia IT), które będzie zarządzać bazą danych dla zebranych w wyniku inwentaryzacji niskiej emisji danych na wskazanym obszarze przekroczeń dla miasta Piły.

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia i zakres prac zawiera Załącznik nr 1 do Umowy.

3. Wykonawca zobowiązuje się wykonać prace będące przedmiotem zamówienia z należytą starannością, w sposób zgodny z warunkami określonymi w Warunkach Zamówienia, złożoną ofertą i wymaganiami wynikającymi z obowiązującego prawa.

### § 2

Wykonawca zobligowany jest do stosowania oznakowania przedsięwzięcia z użyciem logo Funduszu wraz z informacją o źródle dofinansowania o treści: "Dofinansowano ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu" zgodnie ze wzorami zamieszczonymi w dokumencie pt.: "Wytyczne oznakowania przedsięwzięć dofinansowanych ze środków Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Poznaniu", na stronie internetowej Funduszu: <http://www.wfosgw.poznan.pl> /Zakładka: Zasady promocji przedsięwzięć.

### § 3

Wykonawca zrealizuje przedmiot umowy określony w § 1 w terminie od dnia podpisania umowy do dnia 30 września 2015 roku.

#### § 4

1. Wykonawca zobowiązuje się:
  - 1) przystąpić do realizacji przedmiotu umowy z dniem jej podpisania,
  - 2) przedstawić harmonogram realizacji zamówienia i uzgodnić go z Zamawiającym do 15 dni po podpisaniu umowy,
  - 3) przedstawić Zamawiającemu specyfikację funkcjonalną oraz harmonogram wdrożenia webowego narzędzia informatycznego do 30 dni po podpisaniu umowy.
2. Zamawiający zobowiązuje się do udzielania Wykonawcy wszelkiej pomocy przy realizacji przedmiotu umowy w ramach posiadanych przez Zamawiającego informacji.

#### § 5

Wykonawca prześle Zamawiającemu podsumowania, prezentację wyników i wnioski wynikające z przeprowadzonej inwentaryzacji źródeł emisji na terenie miasta Piły w 2 egzemplarzach w wersji drukowanej wraz z załącznikami graficznymi i w 2 egzemplarzach (plik PDF oraz plik umożliwiający edycję treści) na nośniku CD.

#### § 6

1. Ustalone w wyniku przetargu wynagrodzenie ogółem brutto Wykonawcy wynosi ..... zł  
(słownie: .....).
2. Wynagrodzenie określone w ust. 1 zaspokaja wszelkie roszczenia Wykonawcy z tytułu wykonania przedmiotu umowy.
3. Podstawą zapłaty wynagrodzenia będzie faktura VAT wystawiona przez Wykonawcę na kwotę wynagrodzenia umownego brutto.
4. Zapłata nastąpi przelewem. w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT wraz z załączonym do niej protokołem zdawczo-odbiorczym przedmiotu zamówienia, o którym mowa w Załączniku nr 1 do Umowy.  
Płatnikiem faktury będzie Gmina Piła, Pl. Staszica 10, 64-920 Piła, NIP: 764-26-14-167.

#### § 7

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w razie:
  - a) odstąpienia od umowy przez Zamawiającego wskutek okoliczności, za które odpowiada Wykonawca w wysokości 10 % wynagrodzenia brutto za prace, od których wykonania Zamawiający odstąpił,
  - b) za niewykonanie umowy w wysokości 20 % wynagrodzenia brutto,
  - c) za każdy stwierdzony przypadek nienależytego wykonania umowy w wysokości 10 % wynagrodzenia brutto.
2. Niezależnie od kar umownych Zamawiający może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych w przypadku poniesienia szkody przekraczającej wysokość kar umownych.
3. Za opóźnienie w zapłacie wynagrodzenia brutto, Wykonawca stosował będzie odsetki ustawowe.

#### § 8

1. Wykonawca oświadcza, że przysługują mu nieograniczone, terytorialnie i czasowo majątkowe prawa autorskie do przedmiotu umowy i że nie naruszają praw autorskich osób trzecich.
2. Wykonawca oświadcza, że wykonane przez niego dzieło ma charakter utworu autorskiego w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
3. Wykonawca w chwili otrzymania wynagrodzenia przenosi nieodpłatnie na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe i udziela mu zezwolenia na wykonanie praw zależnych, bez ograniczeń czasowych i terytorialnych, na następujących polach eksploatacji:
  - 1) utrwalanie wszelkimi technikami,
  - 2) zwielokrotnianie wszelkimi technikami,
  - 3) wprowadzanie do obrotu,
  - 4) wprowadzanie do pamięci komputera,
  - 5) rozpowszechnianie,
  - 6) publiczne odtwarzanie,

7) odtwarzanie w sieci Internet,  
w całości lub w części przedmiotu umowy.

#### **§ 9**

1. Osobą odpowiedzialną ze strony Zamawiającego nad realizacją przedmiotu zamówienia jest:

2. Osobą odpowiedzialną ze strony Wykonawcy nad realizacją przedmiotu zamówienia jest:

#### **§ 10**

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na okres 36 miesięcy od dnia odbioru przedmiotu umowy.
2. Umowa stanowi dokument gwarancyjny uprawniający Zamawiającego do żądania od Wykonawcy naprawy wszelkich wad fizycznych w przedmiocie umowy w okresie trwania gwarancji jakości.
3. Wykonawca w ramach udzielonej gwarancji zobowiązuje się do usunięcia wszelkich ujawnionych wad przedmiotu umowy na swój koszt w terminie określonym przez Zamawiającego.
4. Rękojmia na wykonanie opracowania wynosi 36 miesięcy od dnia odbioru przedmiotu umowy.
5. Wykonawca odpowiada wobec Zamawiającego z tytułu rękojmi za wszelkie wady fizyczne i prawne przedmiotu umowy, co dotyczy między innymi sytuacji, gdy:
  - 1) występują wady zmniejszające wartość lub użyteczność przedmiotu umowy ze względu na cel w umowie oznaczony lub wynikający z przeznaczenia jakiego ma służyć, co dotyczy w szczególności sytuacji wykonania przedmiotu umowy w sposób niezgodny z umową, w tym z opisem przedmiotu umowy lub wymaganiami Zamawiającego,
  - 2) przedmiot umowy nie spełnia parametrów, warunków lub norm, jakie wynikają z przepisów prawa.
6. Wykonawca zobowiązuje się do udzielania bezpłatnej pomocy, konsultacji i dodatkowych informacji w razie zaistnienia potrzeby, drogą telefoniczną oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej przez cały okres trwania rękojmi i gwarancji.

#### **§ 11**

1. Narzędzie IT zostanie dostosowane przez Wykonawcę do wymagań Zamawiającego zgodnie z zapisami Załącznika Nr 1 do umowy.
2. Wykonawca udziela Zamawiającemu licencji na korzystanie z narzędzia IT.
3. Licencja na korzystanie z narzędzia IT zostaje udzielona bezterminowo.
4. Wykonawca oświadcza, że narzędzie IT, nie posiada wad prawnych.
5. Wykonawca zapewni usługę asysty technicznej i obsługę zgłoszeń serwisowych narzędzia IT zgodnie z zapisami Załącznika nr 1 do Umowy.

#### **§ 12**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej umowie zastosowanie będą miały przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Wszelkie spory rozstrzygane będą polubownie, a w ostateczności przez Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
3. Umowa sporządzona jest w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, z których jeden egzemplarz otrzymuje Wykonawca i dwa egzemplarze Zamawiający.

**WYKONAWCA**

**ZAMAWIAJĄCY**

**Załącznik nr 1 do Umowy**

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia i zakres prac**

Przekazany przedmiot zamówienia musi być zatwierdzony przez Wydział Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Urzędu Miasta Piły protokołem zdawczo-odbiorczym.

1. Obszar przekroczeń został wskazany w Programie ochrony powietrza dla strefy wielkopolskiej (Uchwała nr XXXIX/769/13 Sejmiku Województwa Wielkopolskiego z dnia 25 listopada 2013 r.) i taki jego zakres został wzięty pod uwagę przy przygotowywaniu przez Zamawiającego wniosku na konkurs Poprawa jakości powietrza Część 2) KAWKA – Likwidacja niskiej emisji wspierająca wzrost efektywności energetycznej i rozwój rozproszonych odnawialnych źródeł energii”.
2. Z wyżej wymienionego Programu wynika, że granice obszaru przekroczeń, na którym jednocześnie przekroczone zostały normy jakości powietrza w rozumieniu Rozporządzenia Ministra Środowiska z dnia 24 sierpnia 2012 r. w sprawie poziomów niektórych substancji w powietrzu (Dz. U. z 18.09.2012 r. poz. 1031) w odniesieniu do: poziomu dopuszczalnego pyłu zawieszonego PM 10 określonego jako średnia 24-godzinna oraz poziomu docelowego benzo(a)pirenu w pyłe zawieszonym PM 10 w mieście Piła wydziela teren:
  - 1) od północy, ulica: Koszalińska, Feliksa Nowowiejskiego, Ignacego Paderewskiego i Tadeusza Żeleńskiego Boya sięgające prawie do skrzyżowania z ulicą Karola Szymanowskiego, ulica Al. Niepodległości wykraczająca w nieznacznym stopniu za skrzyżowanie z ulicą 500 Lecia Piły oraz połowa ul. 500 Lecia Piły,
  - 2) od północnego-wschodu: od ronda ulica Henryka Dąbrowskiego prawie do skrzyżowania z ul. 500 Lecia Piły, do połowy ulica J. J. Śniadeckich,
  - 3) od wschodu: ulica Bydgoska, Aleja Powstańców Wielkopolskich prawie do skrzyżowania z ulicą Juliusza Kossaka i ulica Bydgoska od ronda prawie do skrzyżowania Fr. Roosevelta, ulica Wincentego Witosa, ulica Browarna do skrzyżowania z ulicą Ludową,
  - 4) od południowego-wschodu: w znacznej części ulica Bulwary Chatellerault, do połowy ulica Bulwarowa, część Placu Stanisława Staszica, Marii Konopnickiej, Doktora Franciszka Witaszka aż do skrzyżowania z Placem Stanisława Staszica, znaczna część ulicy 14 Lutego,
  - 5) od południa: część ulicy Towarowej, ulica Rynkowa, ulica Stefana Okrzei prawie do skrzyżowania z ulicą Pomorską, ulica Podgórna do ronda Kolejarzy oraz ulica Ceglana,
  - 6) od południowego-zachodu: ulica Mała, ulica Stefana Żeromskiego do skrzyżowania z ulicą Małą, nieznaczna część ulicy Stanisława Wyspiańskiego, ulica Mikołaja Reja do skrzyżowania z ulicą Kasprowicza,
  - 7) od zachodu: ulica Jana Kochanowskiego do skrzyżowania z ulicą Adama Asnyka, ulica Salezjańska do skrzyżowania z ulicą Żółtą, znaczna część Alei Wojska Polskiego, ulica Lotnicza, ulica Józefa Ignacego Kraszewskiego, ulica Grunwaldzka,
  - 8) od północnego-zachodu: ulica Szybowników, ulica Chorzowska, Mikołaja Kopernika, ul. Żółkiewskiego, ulica Spadochroniarzy, odcinek ulicy Koszalińskiej oraz ulicy Kołobrzeskiej.
3. Inwentaryzacja zostanie przeprowadzona w oparciu o listę punktów adresowych w obszarze przekroczeń, którą dostarczy Zamawiający. Inwentaryzacja obejmie inwentaryzację w terenie przez ankietatorów na podstawie wcześniej pozyskanych informacji.
4. Inwentaryzacja nie stanowi spisu z natury, tj. komisijnego liczenia urządzeń grzewczych na paliwo stałe przez co najmniej dwie osoby w lokalu/budynku w którym to urządzenie jest użytkowane. Informacje, jakie zbierać będzie ankietów w terenie będą pochodzić od użytkowników budynków (najemców, właścicieli) i pozyskane będą na podstawie wywiadu z nimi.
5. Zrekrutowani przez Wykonawcę ankieteryzy zostaną wyposażeni na start w informacje pozyskane z MSiP Piła, a także Zamawiający dostarczy Wykonawcy informacje dot. obszaru przekroczeń, tj. wykaz punktów adresowych (ulica, numer budynku).

6. Nagłówek ankiety, który jednocześnie zawiera informacje jakie dane muszą znaleźć się w bazie danych, a następnie w webowym narzędziu informatycznym stanowi załącznik nr 1A do WZ.
7. Wykonawca podda inwentaryzacji minimum 80% punktów adresowych, co do których Zamawiający będzie finalnie posiadał informację o rodzaju ogrzewania bądź braku ogrzewania, np. pustostany, budynki w remoncie, budynki w budowie.
8. Wykonawca zrekrutuje ankierów z terenu miasta Piła. Wykonawca jest zobowiązany do szczegółowej weryfikacji pracy ankierów w dwojaki sposób: poprzez analizę nadesłanych przez ankierów materiałów przez Wykonawcę w jego siedzibie oraz poprzez wyznaczonego przez Wykonawcę kontrolera, sprawdzającego zinventaryzowane lokalizacje.
9. Ankierzy zostaną przeszkoleni przez Wykonawcę oraz zostaną wyposażeni przez Wykonawcę w niezbędne elementy: identyfikator z numerem telefonu Urzędu Miasta lub firmy Wykonawcy, mapę z lokalizacją budynków, z których mają zebrać informacje. Zamawiający dostarczy pomieszczenie, w którym możliwe będzie przeszkolenie przez Wykonawcę ankierów. Wykonawca w razie potrzeby zapewni rzutnik multimedialny na szkolenie.
10. W celu sprawnego przebiegu inwentaryzacji Zamawiający nagłośni publicznie informację o przeprowadzeniu działań inwentaryzacyjnych na swojej stronie internetowej, a także powiadomi Straż Miejską i Policję działającą w obszarze przekroczeń.
11. Wynikiem inwentaryzacji będzie uzupełniona baza danych w formacie MS Excel z możliwością odczytu przez programy Libre Office/Open Office oraz wypełnione takimi samymi danymi narzędzie IT:
  - a) baza danych w MS Excel będzie zawierać dane opisane w Załączniku nr 1A do WZ.
12. Narzędzie IT będzie zawierać dane opisane w Załączniku nr 1A do WZ (w osobnym module/zakładce) wraz z oszacowaną wielkością emisji pyłu zawieszonego PM 10, benzo(a)pirenu, pyłu zawieszonego PM 2,5; SO<sub>2</sub>, CO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> ze spalania paliw stałych w zinventaryzowanych urządzeniach Wykonawca w trakcie inwentaryzacji nie będzie zbierał informacji o ilości i zużyciu gazu do ogrzewania. W związku z powyższym emisja z tego nośnika nie będzie wliczona do oszacowania emisji powyższych substancji oraz ma umożliwiać:
  - a) wprowadzenie danych inwestycji objętych programem KAWKA (również w kolejnych edycjach – w tym samym układzie danych) jak również wyliczenie efektu ekologicznego dla tych inwestycji,
  - b) pełen wgląd do danych określonych powyżej oraz możliwość ich edycji,
  - c) dokonywanie aktualizacji informacji zawartych w bazie danych,
  - d) generowanie raportów z bazy danych w formatach XLS, CSV, PDF: raport wielkości emisji z kompletu danych, raport w rozbiciu na rodzaje źródeł z rozdzielczością zgodną w danymi w bazie danych, raport działań w ramach konkursu KAWKA (emisja „przed”, emisja „po”, koszty),
  - e) eksport danych z inwentaryzacji do formatu SHP w celu wykorzystania w systemie informacji przestrzennej.
13. Wymagania ogólne dotyczące webowego narzędzia IT i środowiska pracy.
  1. Wykonawca opracuje następujące dokumenty:
    - a) specyfikację funkcjonalną narzędzia IT i harmonogram wdrożenia narzędzia IT (do 30 dni po podpisaniu umowy);
    - b) instrukcję obsługi narzędzia IT przeznaczoną dla użytkownika końcowego;
    - c) instrukcję zarządzania narzędziem IT przeznaczoną dla administratora;
    - d) instrukcję instalacji i konfiguracji stanowiska użytkownika końcowego;
    - e) instrukcję instalacji oprogramowania serwerowego narzędzia IT;
    - f) instrukcję pełnego odtworzenia narzędzia IT po awarii.
  2. Wykonawca dostarczy bezterminową licencję (dokumenty licencyjne) uprawniających do użytkowania narzędzia IT w środowisku informatycznym Zamawiającego – 1 stanowisko.
  3. Wykonawca dostarczy i zainstaluje przy współpracy z administratorem narzędzia IT po stronie Zamawiającego, oprogramowanie zgodne technologicznie ze środowiskiem informatycznym Zamawiającego, a także przygotuje 1 stanowisko dla użytkownika końcowego do obsługi narzędzia IT, co oznacza skonfigurowanie jednego komputera w siedzibie Zamawiającego.
  4. Wykonawca przeszkoli administratora oraz użytkownika z obsługi narzędzia IT w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający zapewni salę na szkolenie.



5. Dostęp użytkownika do danych, wprowadzanie, edycja ich oraz przetwarzanie, przeglądanie powinny odbywać się przez standardową przeglądarkę internetową (Internet Explorer 9+, Mozilla Firefox 34 lub nowszą, Google Chrome 35 lub nowszą).
6. Wszystkie dane muszą być przechowywane i zarządzane w dostarczonej bazie danych.
7. Autoryzacja administratorów i użytkowników programu musi następować za pomocą loginu i hasła.
8. Zaopatrzenie w moduł raportowania danych – możliwość uzyskiwania raportów.
14. Wymagania serwera narzędzia IT oraz bazy danych:
  - a) Zamawiający udostępni Wykonawcy wydzielone środowisko i zasoby sprzętowe w posiadanym przez Zamawiającego wirtualnym środowisku HyperV, w celu zainstalowania serwera aplikacji oraz bazy danych. Wirtualne środowisko będzie dostępne w lokalnej sieci Zamawiającego. Minimalne zasoby sprzętowe: dwa rdzenie, 8GB RAM, minimum 40GB powierzchni dyskowej.
  - b) Narzędzie IT musi prawidłowo pracować na komputerach Zamawiającego o parametrach:
    1. system operacyjny komputera: Windows 7 Prof. PL 32/64bit, (praca w aplikacji bez konieczności posiadania uprawnień administratora),
    2. wyposażonym w przeglądarkę internetową: Internet Explorer 9+, Mozilla Firefox 34 lub nowszą, Google Chrome 35 lub nowszą. Włączona obsługa JavaScript i Cookies. Plugin Adobe Flash Player w najnowszej dostępnej wersji,
    3. rozdzielczość ekranu: 1024\*768 lub wyższa.
15. Wymagania dotyczące asysty technicznej oraz obsługi zgłoszeń serwisowych narzędzia IT:
  - a) Definicje:
    1. błąd istotny – błąd uniemożliwiający w danej chwili eksploatację narzędzia IT lub powodujący utratę danych oraz powodujący uszkodzenie danych i jednocześnie pozwalający na znalezienie takiego sposobu używania narzędzia IT, aby obejść skutki jego wystąpienia, bez istotnego wydłużenia czasu wykonywanych operacji;
    2. błąd krytyczny – błąd uniemożliwiający całkowicie eksploatację narzędzia IT lub powodujący utratę danych oraz powodujący uszkodzenie danych i jednocześnie niepozwalający na znalezienie takiego sposobu używania narzędzia IT, aby obejść skutki jego wystąpienia;
    3. błąd pozostały – błąd inny niż błąd istotny lub błąd krytyczny, w tym, w szczególności niesprawność polegająca na braku działania lub niewłaściwym działaniu funkcjonalności mających na celu jedynie usprawnienie korzystania z narzędzia IT;
    4. dni robocze – wszystkie dni roku, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
    5. helpdesk – inaczej BOK, Biuro Obsługi Klientów - część organizacji Wykonawcy (dział, sekcja, zespół lub wyznaczona grupa osób) odpowiedzialna za przyjmowanie zgłoszeń od użytkowników oraz kontrolę ich rozwiązania;
    6. czas dostępności helpdesk – dni robocze, od godziny 9:00 do godziny 16:00.
  - b) Wykonawca zapewni usługę asysty technicznej w okresie obowiązywania rękojmi (2 lata od daty protokolarnego odbioru zamówienia przez Zamawiającego) i gwarancji jakości (2 lata od daty protokolarnego odbioru zamówienia przez Zamawiającego), w tym udostępnienie systemu *helpdesk* do obsługi zgłoszeń serwisowych oraz wskazanie numeru telefonicznego, adresu email oraz osoby do kontaktu.
  - c) Warunki świadczenia asysty technicznej:
    1. Wykonawca będzie przyjmować zgłoszenia i pytania Użytkownika w czasie dostępności BOK pod numerami telefonów: ....., faksu: ..... lub pocztą elektroniczną – adres: .....@.....
    2. W przypadku zgłoszenia przez użytkownika awarii narzędzia IT, Wykonawca zobowiązany jest do przyjęcia zgłoszenia oraz rozpoczęcia działań wyjaśniających w czasie nieprzekraczającym 48 godzin liczonych w czasie dostępności BOK, a w przypadku potwierdzenia błędnego działania narzędzia IT - usunięcia nieprawidłowości lub dostarczenia rozwiązania zastępczego, w przypadku wystąpienia:
      - 2.1. błędów krytycznych - w czasie nieprzekraczającym 24 godzin liczonych w czasie dostępności BOK od chwili przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę,

- 2.2. błędów istotnych - w czasie nieprzekraczającym 36 godzin liczonych w czasie dostępności BOK od chwili przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę,
- 2.3. pozostałych błędów – do miesiąca lub w terminie uzgodnionym z użytkownikiem.
- 3. Użytkownik zobowiązuje się do zapewnienia zasobów oraz informacji niezbędnych do realizacji zgłoszenia przez Wykonawcę, w szczególności do zapewnienia warunków technicznych umożliwiających zestawienie połączenia zdalnego do wszystkich serwerów oraz stacji roboczych, na których zainstalowane jest narzędzie IT. W przypadku, gdy zestawienie połączenia zdalnego nie jest możliwe to czasy reakcji i usuwania błędów ulegają odpowiedniemu wydłużeniu.
- 4. Warunki techniczne i organizacyjne realizacji zdalnych usług wsparcia technicznego będą uzgadniane z użytkownikiem przed ich rozpoczęciem.
- 5. Użytkownik wyraża zgodę na gromadzenie przez Wykonawcę informacji technicznych, niezbędnych do diagnostyki zgłoszonych błędów i anomalii w działaniu narzędzia IT (dane takie jak, np.: wersja systemu operacyjnego, dostępna ilość pamięci operacyjnej, dostępna ilość przestrzeni na dysku twardym, itp.).