



## Załącznik nr 1 – Opis Przedmiotu Zamówienia

## Załącznik nr 2 – Harmonogram realizacji zamówienia i kamienie milowe

LATA	2022			2023											
MIESIĄCE	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>1. Opracowane systemu SMJI od strony programistycznej, sprzętowej oraz dokumentacyjnej, w tym:.</b>															
a. Analiza przedwdrożeniowa [1]															
b. Metoda pomiaru (algorytmy pomiarowe) [2]															
c. Oprogramowanie Systemu [3]															
d. Oprogramowanie E-Uслуги [4]															
e. Infrastruktura [5]															
f. Usługi wdrożeniowe w zakresie Administracyjno-DevOpsowym (administracji systemami i obszaru DevOps) Systemu i E-Uслуги [7]															
g. Opracowanie grafiki Systemu [8]															
h. Opracowanie grafiki E-Uслуги [9]															
i. Bezpieczeństwo Systemu i E-Uслуги [10]															
j. Certyfikacja zgodności urządzeń pomiarowych z normą ISO/IEC 15408 (Common Criteria) [6]															
k. Dokumentacja Użytkownika, Techniczna, Instruktażowa, Administratora, Testowa [13-17]															



W procesie realizacji Umowy Wykonawca zobowiązany jest zachować terminy wynikające z poniższych dat dla kamieni milowych:

Nr	Kamienie milowe	Opis funkcjonalny kamienia milowego	Planowana data zakończenia	Data punktu krytycznego	Data punktu ostateczna
KM.1.	Realizacja Produktów Systemu e-usługi (sprzętowych i programowych, dokumentacji technicznej, instrukcji eksploatacji, kodów źródłowych itd.) i przygotowanie systemu do testów akceptacyjnych przeprowadzanych przez niezależny Podmiot – protokół przekazania.	Protokół odbioru systemu SMJI (produkt: System Informatyczny SMJI) gotowego do I fazy testów akceptacyjnych:  A/dedykowane oprogramowanie / kody źródłowe (w tym warstwy back-end i front-end)  B/komponenty sprzętowe systemu  C/dokumentacja systemu.	2023-04-14	2023-04-21	2023-04-28
KM.2.	Wybór przez Wykonawcę miejsc instalacji elementów Systemu e-usługi w rzeczywistych sieciach przedsiębiorców telekomunikacyjnych i w punktach wymiany ruchu międzyoperatorskiego (EXP) – podpisanie Umów z wybranymi Przedsiębiorcami.	Umowy z wybranymi przedsiębiorstwami telekomunikacyjnymi – u których będą instalowane elementy systemu e-usługi (na potrzeby testów)	2023-05-02	2023-05-31	2023-06-30

Nr	Kamienie milowe	Opis funkcjonalny kamienia milowego	Planowana data zakończenia	Data punktu krytycznego	Data punktu ostateczna
KM.3.	Przygotowanie i konfiguracja Systemu e-usługi w modelu laboratoryjnym (wszystkie niezbędne komponenty sprzętowe i programowe) przeprowadzenie na tym modelu I Fazy Testów Akceptacyjnych – raport z testów Fazy I.	<p>Raport z wyników pierwszej fazy testów akceptacyjnych (zawierający w szczególności pokrycie user-stories z funkcjonalnościami systemu) systemu SMJI (produkt: System Informatyczny SMJI) oraz:</p> <p>A/zmodyfikowane oprogramowanie / kody źródłowe (w tym warstwy back-end i front-end)</p> <p>B/zmodyfikowane komponenty sprzętowe systemu C/zmodyfikowana dokumentacja systemu.</p>	2023-06-16	2023-06-23	2023-06-30

Nr	Kamienie milowe	Opis funkcjonalny kamienia milowego	Planowana data zakończenia	Data punktu krytycznego	Data punktu ostateczna
KM.4.	Przygotowanie, konfiguracja i instalacja Systemu e-usługi w modelu eksploatacyjnym (w ograniczonym zakresie tj. instalacja sprzętu w jednym punkcie wymiany ruchu międzyoperatorskiego oraz u 8 wybranych przedsiębiorców telekomunikacyjnych) i przeprowadzenie na tym modelu II Fazy Testów Akceptacyjnych – protokoły instalacji komponentów sprzętowych i raport z testów Fazy II.	<p>Raport z wyników drugiej fazy testów akceptacyjnych (zawierający w szczególności pokrycie user-stories z funkcjonalnościami systemu) systemu SMJI (produkty: System Informatyczny SMJI oraz e-usługa Dostęp do bieżącej informacji o jakości usług IAS) oraz:</p> <p>A/zmodyfikowane oprogramowanie / kody źródłowe (w tym warstwy back-end i front-end)</p> <p>B/zmodyfikowane komponenty sprzętowe systemu C/zmodyfikowana dokumentacja systemu.</p>	2023-08-17	2023-08-24	2023-08-31

Nr	Kamienie milowe	Opis funkcjonalny kamienia milowego	Planowana data zakończenia	Data punktu krytycznego	Data punktu ostateczna
KM.5.	<p>Przygotowanie i konfiguracja i instalacja Systemu e-usługi do testów w rzeczywistych sieciach teleinformatycznych (w pełnym zakresie tj.</p> <p>instalacja wszystkich komponentów sprzętowych w dwóch EXP i u 20 przedsiębiorców telekomunikacyjnych na terenie całej Polski i przeprowadzenie na tym modelu Testów Akceptacyjnych III Fazy – protokoły instalacji komponentów sprzętowych i raport z testów Fazy III.</p>	<p>Raport z wyników trzeciej fazy testów akceptacyjnych (zawierający w szczególności pokrycie user-stories z funkcjonalnościami systemu) systemu SMJI (produkty: System Informatyczny SMJI, e-usługa – Dostęp do bieżącej informacji o jakości usług IAS oraz Rejestr publiczny o dostępności i jakości świadczonych usług IAS przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych) oraz:</p> <p>A/zmodyfikowane oprogramowanie / kody źródłowe (w tym warstwy back-end i front-end)</p> <p>B/zmodyfikowane komponenty sprzętowe systemu C/zmodyfikowana dokumentacja systemu.</p>	2023-10-16	2023-10-23	2023-10-31

Nr	Kamienie milowe	Opis funkcjonalny kamienia milowego	Planowana data zakończenia	Data punktu krytycznego	Data punktu ostateczna
KM.6.	<p>Odbiór końcowy Systemu i E-Uслуги przez Zamawiającego (komponentów sprzętowych, komponentów programowych, dokumentacji powykonawczej, kodów źródłowych, bibliotek, praw autorskich, licencji standardowego oprogramowania). Przekazanie Zamawiającemu dokumentu gwarancji – protokół odbioru końcowego.</p>	<p>Protokół odbioru końcowej wersji systemu SMJI (produkty: System Informatyczny SMJI, e-usługa – Dostęp do bieżącej informacji o jakości usług IAS oraz Rejestr publiczny o dostępności i jakości świadczonych usług IAS przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych) zawierającej</p> <p>A/dedykowane oprogramowanie zapewniające prawidłowe funkcjonowanie systemu (w tym warstwy back-end i front-end)</p> <p>B/komponenty sprzętowe m.in. Główny Serwer Systemu (GSS), Główne Serwery Testowe (GST), Serwery Testowe (ST), Stacje Pomiarowe (SP), Próbniki (PP).</p> <p>C/kompletną dokumentację w tym instrukcje obsługi SMJI.</p>	2023-11-03	2023-11-10	2023-11-15



### Załącznik nr 3 – Zasady wykonywania Gwarancji i Usług Wsparcia

1. Niniejszy Załącznik znajduje zastosowanie w zakresie wyraźnie w nim wskazanym do Gwarancji i Usług Wsparcia.
2. Wykonawca odpowiada za prawidłowe działanie całości Systemu i E-Usługi oraz każdego jego elementu z osobna, zgodnie z wymaganiami określonymi w Umowie, w tym w szczególności OPZ oraz w Analizie Przedwdrożeniowej.
3. Wykonawca odpowiada za zachowanie integralności i ciągłości pracy Systemu i E-Usługi, także w przypadku usunięcia Błędów, instalacji Aktualizacji, jakichkolwiek poprawek lub innych zmian w Rozbudowanym Systemie, dokonywanych przez Wykonawcę w celu wdrożenia Systemu lub E-Usługi lub w celu usunięcia Błędów.
4. W ramach usuwania Błędów z Systemu lub E-Usługi, Wykonawca nie może usuwać jakichkolwiek danych aktualnych i archiwalnych, z wyjątkiem sytuacji uzgodnionych przez Wykonawcę i Zamawiającego w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
5. W ramach Gwarancji na System i E-Usługę, Wykonawca zapewni:
  - a. usuwanie Błędów w Systemie i E-Usłudze w Gwarantowanym Czasie Naprawy, tj. terminie zależnym od kategorii Błędu, zgodnie z poniższą kategoryzacją:
    - i. Błąd Krytyczny – Wykonawca zobowiązuje się określić przyczynę i usunąć błąd w nieprzekraczalnym terminie 2 Dni Roboczych od zgłoszenia,
    - ii. Błąd Poważny – Wykonawca zobowiązuje się określić przyczynę i usunąć błąd w nieprzekraczalnym terminie 5 Dni Roboczych od zgłoszenia,
    - iii. Błąd Niskiej Kategorii – Wykonawca zobowiązuje się określić przyczynę i usunąć błąd w nieprzekraczalnym terminie 14 dni roboczych od zgłoszenia,
  - b. usuwanie Błędu Regresji – Wykonawca zobowiązuje się określić przyczynę Błędu Regresji usunąć go i uruchomić System w Gwarantowanym Czasie Naprawy wynoszącym 7 dni roboczych.
  - c. usuwanie Usterek w Gwarantowanym Czasie Naprawy zależnym od kategorii Błędu, zgodnie z poniższą kategoryzacją:
    - i. Usterka Krytyczna – Wykonawca zobowiązuje się do wykonania naprawy Urządzenia Pomiarowego lub jego wymiany w nieprzekraczalnym terminie 14 dni.
    - ii. Usterka Niekrytyczna – Wykonawca zobowiązuje się do wykonania naprawy Urządzenia Pomiarowego lub jego wymiany w nieprzekraczalnym terminie 28 dni.
  - d. wprowadzenie poprawek do Systemu i E-Usługi, wynikających z zaleceń z audytu WCAG w terminie 30 dni od dnia zgłoszenia zaleceń poaudytowych Wykonawcy.
6. W ramach świadczenia Usług Wsparcia, Wykonawca zapewni:
  - a. Aktualizację Standardowego Oprogramowania Systemowego, Standardowego Oprogramowania Aplikacyjnego i Oprogramowania Open Source do najnowszej, stabilnej wersji użytej do budowy Systemu lub E-Usługi.
  - b. Bieżącą Aktualizację serwerów, serwerów aplikacyjnych i bazodanowych, np. poprawki i „łaty” (ang. *patch*) systemowe.
  - c. Aktualizacje Oprogramowania Systemowego będą odbywały się w czasie uzgodnionym z Zamawiającym, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty zgłoszenia.

- d. Instalację wymaganych certyfikatów.
  - e. Bieżącą Aktualizację konektorów systemu monitorowania.
  - f. Bieżącą Aktualizację mechanizmów tworzących kopie bezpieczeństwa.
  - g. Konsultacje techniczne dla administratorów Systemu.
  - h. Wsparcie wiedzą w postaci realizacji usługi hot-line, polegające na udzielaniu telefonicznych i mailowych lub poprzez dedykowany system porad dotyczących korzystania i administrowania Systemem i E-Usługą. Dostępność usługi hot-line nie może być mniejsza niż w godzinach od 8<sup>00</sup> do 16<sup>00</sup> w Dni Robocze.
  - i. Prawidłową, tj. zgodną z dokumentacją współpracę Systemu i E-Usługi z systemami zewnętrznymi, określonymi w OPZ, w szczególności platformą E-PUAP, Profilem Zaufanym oraz Węzłem Krajowym.
  - j. Usuwanie każdego błędu integracji wynikającego z działania Systemu w terminie nie później niż 5 Dni Roboczych od zgłoszenia.
  - k. Prawidłową, tj. zgodną z dokumentacją współpracę Systemu i E-Usługi z systemami wewnętrznymi Zamawiającego, określonymi w OPZ.
  - l. Usługę nadzoru autorskiego, obejmującą monitorowanie kierunków rozwoju oprogramowania oraz doradztwa w zakresie rozwoju Systemu i E-Usługi w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, nie później niż 30 dni od zgłoszenia.
  - m. Utrzymanie i aktualizację dokumentacji systemu w repozytorium wiedzy udostępnionym przez Zamawiającego za pomocą funkcjonalności Confluence pakietu Atlassian, w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, nie później niż 30 dni po każdej zmianie funkcjonalności.
  - n. Bieżące utrzymanie i aktualizację Kodów Źródłowych Systemu i E-Usługi w repozytorium kodu udostępnionym przez Zamawiającego za pomocą funkcjonalności Bitbucket pakietu Atlassian.
  - o. Realizację, w zakresie uzgodnionym z Zamawiającym w ramach Analizy Przedwdrożeniowej wszelkich aktualizacji Systemu z wykorzystaniem technik i narzędzi dla Continuous Delivery/Continuous Deployment, w czasie uzgodnionym z Zamawiającym, nie później niż 30 dni od zgłoszenia.
  - p. Przetestowanie z wykorzystaniem testów jednostkowych, modułowych i integracyjnych wszelkich aktualizacji przed ich zainstalowaniem na serwery produkcyjne, aby zapewnić bezawaryjne działanie Systemu.
  - q. Okresowo, nie rzadziej niż raz na 90 dni analizę środowiska, w tym w szczególności serwerów aplikacyjnych i baz danych – analiza musi zawierać opis stanu zasobów podlegających przeglądowi oraz wnioski i szczegółowe rekomendacje obejmujące informację zawierającą rekomendowane zmiany, aktualizacje, zmiany wersji danego elementu środowiska, itp.
  - r. Zgodność z obowiązującymi przepisami prawa.
7. Wykonawca zapewni przyjmowanie zgłoszeń i Błędów przez całą dobę, przez wszystkie dni w roku. Naprawy Błędów i Usterek będą realizowane przez całą dobę.
  8. Dokonując zgłoszenia w ramach Gwarancji, Zamawiający określa kategorię odpowiednio dla Błędu lub Usterki, zgodnie z definicjami zawartymi w Umowie i jest to wiążące dla Wykonawcy.
  9. Procedura dokonywania zgłoszeń dotyczących działania Systemu i E-Usługi w ramach świadczenia Gwarancji i Usług Wsparcia:

- a. Z zastrzeżeniem pkt. 9 lit b poniżej, zgłoszenia będą dokonywane za pośrednictwem: HelpDesk SMJI – na czas trwania Gwarancji oraz świadczenia Usług Wsparcia Wykonawcy zostaną nadane stosowne uprawnienia do HelpDesk SMJI.
  - b. W przypadku niedostępności HelpDesk SMJI, zgłoszenia mogą być dokonywane na adres e-mail: .....
  - c. Zgłoszenie uważa się za dokonane z chwilą gdy dotarło do Wykonawcy lub zostało wprowadzone do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, że Wykonawca mógł zapoznać się z jego treścią.
  - d. Czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie przekazane za pośrednictwem systemu HelpDesk SMJI lub poczty elektronicznej wyniesie nie więcej niż 3 (trzy) godziny w przypadku zgłoszeń wpływających w Dni Robocze.
  - e. W przypadku Błędów, zgłoszenie będzie zawierało co najmniej następujące informacje:
    - i. rodzaj ujawnionego Błędu w działaniu Systemu lub E-Usługi, zgodnie z kategoriami określonymi w punkcie 5 powyżej;
    - ii. warunki powstania Błędu w działaniu Systemu lub E-Usługi;
    - iii. opis Błędu w działaniu Systemu lub E-Usługi.
  - f. W przypadku Usterek, zgłoszenie będzie zawierało co najmniej następujące informacje:
    - i. rodzaj ujawnionej Usterki Urządzenia Pomiarowego, zgodnie z kategoriami określonymi w punkcie 5 powyżej;
    - ii. warunki powstania Usterki Urządzenia Pomiarowego;
    - iii. opis Usterki Urządzenia Pomiarowego.
  - g. Zamawiający zamknie zgłoszenie po wprowadzeniu poprawek w Systemie lub E-Usłudze bądź usunięciu Usterki oraz po aktualizacji przez Wykonawcę adekwatnej Dokumentacji o ile poprawka będzie tego wymagała.
  - h. Jeżeli usunięcie Błędu nie będzie możliwe zdalnie, koszty logistyczne związane z zapewnieniem właściwego poziomu usług będzie ponosił Wykonawca.
10. Termin realizacji zgłoszeń w ramach Usług Wsparcia, o których mowa w:
- a. pkt. 6 lit. od a do e włącznie wynosi 14 dni od dnia dokonania zgłoszenia,
  - b. pkt. 6 lit. f wynosi 2 Dni Robocze od dnia dokonania zgłoszenia,
  - c. pkt. 6 lit. r wynosi 30 dni od dnia wejścia w życie przepisów prawnych a w przypadku zmian przepisów, za zgodą Zamawiającego wyrażoną w formie pisemnej, w terminie 60 dni od dnia wejścia w życie tych przepisów.
11. Jeżeli Wykonawca nie wyda Zamawiającemu dokumentu gwarancyjnego, potwierdzającego określone w Umowie warunki Gwarancji, Strony niniejszym przyjmują, iż Zamawiający otrzymał od Wykonawcy dokument gwarancyjny w rozumieniu art. 577 kodeksu cywilnego w postaci Umowy.

#### Załącznik nr 4 – Minimalna wydajność Systemu

1. System musi zapewnić skalowalność (na poziomie warstw front-end, back-end i warstwie bazodanowej) w zakresie wydajności i pojemności oraz dołączania dodatkowych Użytkowników oraz elementów infrastruktury sprzętowej zgodnie z przyjętą architekturą mikroserwisów i konteneryzacji z wykorzystaniem zasobów infrastruktury sprzętowej będącej w dyspozycji Zamawiającego jak i wynajętych zasobów prywatnej bądź publicznej chmury obliczeniowej.
2. System musi zapewniać równoległą obsługę Użytkowników. Wydajność Systemu musi zostać zapewniona przy jednoczesnym korzystaniu z Systemu przez:
  - a. 40 użytkowników wewnętrznych (pracownicy UKE),
  - b. 500 – zalogowanych użytkowników zewnętrznych (Przedsiębiorcy Telekomunikacyjni, jednostki samorządu terytorialnego, przedsiębiorstwa użyteczności publicznej),
  - c. 50 – użytkowników zewnętrznych (pozostali, niezalogowani użytkownicy).
3. Wydajność Systemu będzie weryfikowana w czasie testów wydajnościowych, które zostaną przeprowadzone przez Zamawiającego.
4. Czasy odpowiedzi usług Systemu wykorzystywanych przez użytkowników zewnętrznych dla co najmniej 98% wszystkich żądań (próbek) muszą być krótsze niż 2 sekundy przy maksymalnej liczbie jednocześnie pracujących użytkowników wewnętrznych. Weryfikacji będą podlegały czasy odpowiedzi dla operacji opisanych przez główne przypadki użycia, jednak nie może to być mniej niż 20% wszystkich zidentyfikowanych przypadków użycia dla użytkowników wewnętrznych.
5. Testy zostaną wykonane na serwerze bazy danych, na serwerze aplikacyjnym i w aplikacji webowej. W tym celu Wykonawca umożliwi włączenie parametru logowania statystyk dla każdego z wymienionych obszarów. Na potrzeby testów połączenie stacji klienckiej z serwerem wykonanie zostanie łączem o przepustowości 10Mbps i opóźnieniem nieprzekraczającym 40 milisekund.
6. Czas niezbędny do dokonania pomiaru certyfikowanego u Użytkownika Końcowego nie powinien przekroczyć 35 dni.
7. Wyniki pomiarów z Urządzeń Pomiarowych będą synchronizowane z Systemem na bieżąco, niezwłocznie po zakończeniu pomiaru.

## Załącznik nr 5 – Zasady przekazywania Wydań Systemu

1. Prace programistyczne, mające na celu realizację Systemu i E-Uслуги odbywać się będą w środowisku deweloperskim Wykonawcy.
2. Zamawiający w trakcie obowiązywania Umowy będzie przekazywał do repozytorium kodu Zamawiającego, prowadzonego w środowisku Bitbucket kolejne Wydania Systemu i E-Uслуги.
3. Wydanie Systemu obejmuje Oprogramowanie i Dokumentację.
4. W okresie obowiązywania świadczeń Gwarancyjnych i Usług Wsparcia, Wykonawca będzie wprowadzał do kodu Oprogramowania zmiany w celu usunięcia Błędów oraz zmiany wynikające z Aktualizacji. Po każdej wprowadzonej zmianie bądź Aktualizacji, Wykonawca wprowadzi zmiany do repozytorium kodu Zamawiającego, odzwierciedlając zmiany zgodnie z przyjętą przez Strony metodą oznaczania Wydania Systemu. Zamawiający dopuszcza wprowadzenie wielu zmian i Aktualizacji w ramach jednego Wydania Systemu.
5. Zmiany w repozytorium kodu Zamawiającego obejmują również i muszą być zgodne z odpowiednimi zmianami w Dokumentacji. Zamawiający umożliwia Wykonawcy i zaleca wykorzystanie do zarządzania zmianami Oprogramowania i Dokumentacji w zakresie Wydań Systemu mechanizmów środowiska Atlassian Zamawiającego: Bitbucket, Confluence i Jira.



## Załącznik nr 6 – Oferta Wykonawcy

### Załącznik nr 7 – Personel Wykonawcy

L.p.	Imię	Nazwisko	Funkcja/rola w realizacji Przedmiotu Umowy	Tel. kontaktowy	Adres e-mail
1.					
2.					
3.					
4.					
...					

## Załącznik nr 8 – Specyfikacja Oprogramowania

Do realizacji dzieła w postaci Systemu i E-Uслуги, Wykonawca wykorzysta określone niżej Oprogramowanie:

### 1. Standardowe Oprogramowanie Systemowe

L.p.	Nazwa	Wersja	Licencja	Dostawca
1.				
...				

### 2. Standardowe Oprogramowanie Aplikacyjne

L.p.	Nazwa	Wersja	Licencja	Dostawca
1.				
...				

### 3. Oprogramowanie Open Source

L.p.	Nazwa	Wersja	Licencja	URL repozytorium źródłowego
1.				
...				



## Załącznik nr 9 – Wzór Protokołu Przekazania

### Protokół PRZEKAZANIA PRODUKTU/USŁUGI

z dnia .....202... r.

#### Zamawiający:

Skarb Państwa - Urząd Komunikacji Elektronicznej, ul. Giełdowa 7/9, 01-211 Warszawa

#### Wykonawca:

.....  
.....

1. Realizując postanowienia umowy nr ..... z dnia ..... 202... r., podpisanej w wyniku rozstrzygnięcia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na „.....” – sprawa numer: BA.WZP....., Wykonawca przekazuje Zamawiającemu wymieniony poniżej Przedmiot umowy:

Lp.	Wyszczególnienie przedmiotu umowy	Ilość
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
...		

2. Niniejszym w imieniu przekazującego oświadczam, że powyżej wyszczególnione produkty/usługi zostały wykonane zgodnie z Umową, obowiązującymi przepisami i normami, oraz, że nie naruszają praw osób trzecich. Praca, w wyniku której powstały produkty, została wykonana w stanie kompletnym z punktu widzenia celu, jakiemu ma służyć.
3. Termin przekazania Produktu/Usługi ..... Planowany termin Odbioru Produktu/Usługi\* :.....
4. Dokumenty przekazywane:



- .....
- .....

5. Potwierdzenie przekazania (data, osoba wskazana w Umowie po Stronie Wykonawcy, osoba wskazana w Umowie po stronie Zamawiającego):

.....  
.....

6. Odmowa przyjęcia Produktu/Usługi (data, osoba wskazana w Umowie po stronie Zamawiającego, powód odmowy przyjęcia):

.....  
.....

**Zamawiający:**

.....

*(podpis)*

.....

*(podpis)*

.....

*(data)*

**Wykonawca:**

.....

*(podpis)*

.....

*(data)*

## Załącznik nr 10 – Wzór Protokołu Odbioru

### Protokół Odbioru\* / Protokół Odbioru Końcowego\*

z dnia .....202... r.

#### Zamawiający:

Skarb Państwa - Urząd Komunikacji Elektronicznej, ul. Giełdowa 7/9, 01-211 Warszawa

#### Wykonawca:

.....  
.....

1. Realizując postanowienia umowy nr ..... z dnia ..... 202. r. , podpisanej w wyniku rozstrzygnięcia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na „.....” – sprawa numer: BA.WZP....., Wykonawca przekazuje Zamawiającemu wymieniony poniżej Przedmiot umowy:

Lp.	Wyszczególnienie przedmiotu umowy	Ilość
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
...		

2. Termin przedstawienia do Odbioru Produktów/Usług /Termin Odbioru Produktu/Usługi\*:.....

3. Dokumenty przekazane przy odbiorze (w tym także sporządzona dokumentacja):

- .....
- .....

4. Osoby uczestniczące w odbiorze:

Przedstawiciele Zamawiającego:

- .....
- .....

Przedstawiciel Wykonawcy:

- .....

5. Przedmiot zamówienia sprawdzono pod względem ilości i kompletności.

6. Uwagi:

- .....

5. Protokół Odbioru\*/Protokół Odbioru Końcowego\* sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

6. Na tym Protokół Odbioru\*/Protokół Odbioru Końcowego\* zakończono i podpisano.

\* Niepotrzebne należy skreślić.

**Zamawiający:**

**Wykonawca:**

.....

*(podpis)*

.....

*(podpis)*

.....

*(data)*

.....

*(podpis)*

.....

*(data)*

## Załącznik nr 11 – Wzór wykazu zgłoszeń w ramach Usług Wsparcia

Dotyczy okresu od: ..... do: .....

L.p.	Identyfikator <sup>1</sup>	Tytuł zgłoszenia	Czas zgłoszenia <sup>2</sup>	Kategoria <sup>3</sup>	Status <sup>4</sup>	Czas zamknięcia <sup>5</sup>	Czas realizacji <sup>6</sup>	Wykonane usługi <sup>7</sup>	Wydanie Systemu <sup>8</sup>
1.									
...									

Wykaz zmian wprowadzonych do Dokumentacji<sup>9</sup>:

Nr zmiany: <sup>10</sup>	Identyfikator zgłoszenia <sup>11</sup>
Opis zmian wprowadzonych do Dokumentacji:	

Wykaz zmian w Wydaniu Systemu<sup>12</sup>:

Wydanie Systemu <sup>13</sup>	Identyfikator zgłoszenia <sup>14</sup>
Opis zmian w Wydaniu Systemu:	

<sup>1</sup> Identyfikator zgłoszenia w systemie HelpDesk SMJI. W przypadku wykazu przygotowanego w formie elektronicznej, włącznie z odnośnikiem do zgłoszenia w systemie HelpDesk SMJI.

<sup>2</sup> Data i czas z dokładnością do minut dokonania zgłoszenia.

<sup>3</sup> Kategoria zgłoszenia zgodnie z punktem 6 Załącznika nr 3 do Umowy [Zasady wykonywania Gwarancji i Usług Wsparcia]

<sup>4</sup> Statusy: Zgłoszone, Potwierdzone, W trakcie, Zamknięte.

<sup>5</sup> Data i czas z dokładnością do minut, określające czas zamknięcia zgłoszenia, tj. obsłużenia zgodnie z Umową. Dotyczy zgłoszeń zamkniętych.

<sup>6</sup> Dotyczy zgłoszeń zamkniętych.

<sup>7</sup> Dotyczy zgłoszeń zamkniętych.

<sup>8</sup> Oznaczenie Wydania Systemu. W przypadku wykazu przygotowanego w formie elektronicznej, włącznie z odnośnikiem do repozytorium kodu Zamawiającego. Dotyczy zgłoszeń zamkniętych, jeżeli w wyniku realizacji zgłoszenia powstało Wydanie Systemu.

<sup>9</sup> Dotyczy zmian w Dokumentacji, które powstały w wyniku obsługi zgłoszeń w ramach Usług Wsparcia.

<sup>10</sup> Numer kolejny zmiany w Dokumentacji wprowadzonej w ramach Usług Wsparcia.

<sup>11</sup> Identyfikator zgłoszenia, w wyniku którego wprowadzono zmianę do Dokumentacji.

<sup>12</sup> Dotyczy Wydań Systemu, które powstały w wyniku obsługi zgłoszeń w ramach Usług Wsparcia.

<sup>13</sup> Oznaczenie Wydania Systemu. W przypadku wykazu przygotowanego w formie elektronicznej, włącznie z odnośnikiem do repozytorium kodu Zamawiającego. Dotyczy zgłoszeń zamkniętych, jeżeli w wyniku realizacji zgłoszenia powstało Wydanie Systemu.

<sup>14</sup> Identyfikator zgłoszenia, w wyniku którego wprowadzono zmianę do Dokumentacji.