

TRYB PROWADZENIA NADZORU NAD EKSPLOATACJĄ SDE ORAZ ZASADY ODBIORU USŁUGI EKSPLOATACJI SDE

1. Wykonawca realizując usługę eksploatacji SDE:
 - 1) rejestruje uszkodzenia i błędy oraz nieprawidłowości wykryte w systemie w postaci zgłoszeń odnośnie tych zdarzeń otrzymywanych od użytkowników systemu oraz od przedstawicieli upoważnionego podmiotu dozorującego;
 - 2) usuwa skutki zarejestrowanych uszkodzeń, błędów i nieprawidłowości związane z obowiązkami Wykonawcy;
 - 3) wprowadza poprawki do systemu informatycznego w razie potrzeby;
 - 4) wprowadza zmiany w procedurach działania upoważnionego podmiotu dozorującego.
2. Zgłoszenia odnośnie uszkodzeń, błędów i nieprawidłowości w SDE Wykonawca rejestruje w ewidencji zgłoszeń, która powinna zawierać co najmniej poniższe dane:
 - numer kolejny zgłoszenia,
 - datę i godzinę zgłoszenia,
 - wskazanie, kto zgłosił,
 - skrótowe określenie zgłaszanego problemu,
 - datę przystąpienia do rozwiązywania problemu,
 - opis rozwiązania problemu,
 - datę rozwiązania problemu,
 - imię i nazwisko osoby rozwiązującej problem.
3. Wykonawca przystępuje do usuwania uszkodzeń, błędów i nieprawidłowości niezwłocznie po zarejestrowaniu zgłoszenia, najpóźniej w 24 godziny od chwili zarejestrowania zgłoszenia.
4. Uszkodzenia, błędy i nieprawidłowości dzielą się na krytyczne i niekrytyczne. Uszkodzenia, błędy i nieprawidłowości krytyczne Wykonawca usuwa w ciągu 7 dni od ich zarejestrowania, a niekrytyczne – w ciągu 14 dni kalendarzowych od ich zarejestrowania.
5. Uszkodzenia, błędy i nieprawidłowości krytyczne:
 - 1) Niewykrycie przez system nieobecności skazanego w miejscu przebywania w czasie, gdy powinien być w miejscu przebywania zgodnie z harmonogramem odbywania kary w SDE.
 - 2) Stwierdzono upadek systemu informatycznego SDE trwający dłużej niż przewidziano to w załączniku nr 1 do Umowy.
 - 3) Dokonano nieuprawnionego dostępu do systemu informatycznego SDE.
 - 4) Uszkodzenie Systemu informatycznego SDE lub jego środowiska.
 - 5) Stwierdzono manipulacje na bazie danych.
 - 6) Stwierdzono ujawnienie danych osobowych z bazy danych SDE.

6. Uszkodzenia, błędy, nieprawidłowości niekrytyczne

- 1) Egzemplarz urządzenia SDE – nadajnik skazanego lub urządzenie monitorujące nie spełnia wymagań zawartych w załączniku 1 do Umowy.
 - 2) W systemie informatycznym SDE wykryto w trakcie eksploatacji błąd oprogramowania
 - 3) Stwierdzono nieaktualny rejestr użytkowników SDE.
 - 4) Stwierdzono działanie upoważnionego podmiotu dozoru niezgodne z zatwierdzonymi procedurami.
 - 5) Stwierdzono brak aktualnej listy pracowników upoważnionego podmiotu dozoru.
 - 6) W upoważnionym podmiocie dozoru została zatrudniona osoba w sposób niezgodny z wymaganiami zawartymi w załączniku nr 1 do Umowy.
 - 7) Zamawiający odnotował uzasadnioną skargę na działanie upoważnionego podmiotu dozoru.
 - 8) Stwierdzono brak aktualnej informacji o osobach, adresach i telefonach Wykonawcy przewidzianych w Umowie.
 - 9) Stwierdzono brak dostępności pracowników upoważnionego podmiotu dozoru we wskazanych w Umowie terminach.
 - 10) Zamawiający nie przedstawił rozliczenia za ubiegły miesiąc w terminie w określonej postaci wraz z przewidzianymi dokumentami.
 - 11) Stwierdzono brak zarejestrowanego zgłoszenia uszkodzenia, błędu lub nieprawidłowości w prowadzonej ewidencji mimo pojawienia się informacji o tym uszkodzeniu, błędzie lub nieprawidłowości w SDE (niezgodność między stanem ewidencji a stanem faktycznym).
 - 12) Zaewidencjonowane uszkodzenie, błąd, nieprawidłowość w SDE nie zostały usunięte w przewidzianym terminie.
 - 13) Modyfikacja systemu informatycznego SDE nie została dokonana w uzgodnionym z Zamawiającym terminie.
7. W przypadku awarii lub błędnego działania systemu informatycznego SDE powodującego konieczność naprawy bazy danych systemu informatycznego SDE Wykonawca naprawia bazę danych lub modyfikuje uszkodzoną bazę danych w ciągu 24 godzin od przystąpienia do rozwiązywania zgłoszenia.
8. Sposób naprawy bazy danych Wykonawca zobowiązany jest odnotować w ewidencji zawierającej co najmniej następujące dane:
- numer kolejny naprawy;
 - data zgłoszenia;
 - data naprawy;
 - sposób usunięcia usterki, zakres i opis wprowadzonych zmian;
 - szczegółowy opis zmian struktury bazy danych, o ile uległa zmianie;
 - uwagi,
 - imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za naprawę bazy danych.
9. Poprawki i modyfikacje systemu informatycznego SDE

- 1) Wszelkie poprawki i modyfikacje systemu informatycznego SDE wynikające z uszkodzeń systemu, niepoprawnego jego działania, zmian wynikających z przepisów oraz doskonalenia systemu w wyniku doświadczeń z jego eksploatacji są realizowane przez Wykonawcę na pisemne zlecenie Zamawiającego lub pisemną zgodę Zamawiającego, gdy z wnioskiem o wprowadzenie zmian w systemie informatycznym SDE występuje Wykonawca.
- 2) Przed zleceniem zmian w systemie informatycznym Wykonawca wspólnie z Zamawiającym szacuje pracochłonność i termin wykonania modyfikacji systemu, biorąc pod uwagę limity pracochłonności prac programistycznych przewidziane w Umowie.
- 3) Poprawki w systemie informatycznym wynikające z błędnego działania systemu informatycznego SDE Wykonawca realizuje poza wymienionym limitem pracochłonności.
- 4) Wykonawca dostarcza Zamawiającemu zmiany w dokumentacji technicznej oraz użytkowej systemu informatycznego SDE obejmujące zmiany w systemie dokonane w czasie jego modyfikacji.
- 5) Wykonawca prowadzi szczegółową ewidencję zmian w systemie informatycznym zawierającą co najmniej:
 - numer kolejny zmiany,
 - datę wprowadzenia zmiany,
 - opis wprowadzonej zmiany, w tym zmian struktury bazy danych,
 - uwagi,
 - imię i nazwisko osoby wprowadzającej zapis.
10. W terminie do 7-go każdego miesiąca Wykonawca przedstawia za ubiegły miesiąc następujące rozliczenie zawierające:
 - 1) ewidencję uszkodzeń, błędów i nieprawidłowości w SDE;
 - 2) ewidencję napraw bazy danych systemu informatycznego SDE;
 - 3) ewidencję zmian w systemie informatycznym SDE.
 - 4) zestawienia liczbowe z podziałem na apelacje:
 - skazanych odbywających karę w SDE w ubiegłym miesiącu (stan na początku miesiąca, przybyło i ubyło, stan na koniec miesiąca),
 - instalacji i demontażu nadajników oraz urządzeń monitorujących,
 - wymian zainstalowanych urządzeń spowodowanych awariami sprzętu,
 - wymian baterii urządzeń w miejscu przebywania skazanego,
 - uszkodzeń urządzeń przez skazanych oraz z innych powodów;
 - wyjazdów zespołów dyżurnych upoważnionego podmiotu dozoru w związku z realizacją procedur działania w SDE.
11. Wykonawca do miesięcznego rozliczenia przedstawianego Zamawiającemu dołącza wnioski zawierające sposoby działań, a także działania podjęte lub planowane do podjęcia, zmierzające do ostatecznego rozwiązania zgłoszonych problemów (mające na celu uniknięcie ich w przyszłości).

12. Zamawiający sprawdza i porównuje z treścią Umowy za ubiegły miesiąc:
 - 1) posiadanie przez użytkowników SDE określonych w Umowie danych o osobach, adresach i telefonach Wykonawcy, upoważnionego podmiotu dozoru, centrali monitorowania, ekspozytur centrali monitorowania;
 - 2) dostępność telefoniczną osób Wykonawcy odpowiedzialnych za funkcjonowanie SDE w ciągu doby;
 - 3) funkcjonowanie centrali monitorowania SDE;
 - 4) działanie upoważnionego podmiotu dozoru;
 - 5) funkcjonowanie środków technicznych SDE.
13. W uzyskiwaniu informacji w wymienionych w punkcie 12 obszarach Zamawiający wykorzystuje:
 - 1) wyniki przeprowadzanych przez siebie kontroli w centrali monitorowania;
 - 2) analizę informacji uzyskiwanych z systemu informatycznego SDE;
 - 3) informacje pisemne i telefoniczne uzyskiwane od użytkowników SDE.
14. Po analizie danych otrzymanych od Wykonawcy oraz własnych informacji Zamawiający w terminie do ostatniego dnia każdego miesiąca opracowuje protokół odbioru usługi eksploatacji SDE za ubiegły miesiąc, który jest podstawą wypłaty Wykonawcy miesięcznego wynagrodzenia.
15. W przypadku stwierdzenia uchybień w realizacji usługi eksploatacji SDE przez Wykonawcę Zamawiający wymienia w protokole te uchybienia i określa wielkość kar umownych przewidzianych w Umowie potrąconych z wynagrodzenia miesięcznego Wykonawcy za eksploatację SDE w ubiegłym miesiącu.
16. Pojawienie się uszkodzeń, błędów, nieprawidłowości skutkuje naliczeniem kar umownych:
 - 1) za każde 1 (jedno) uszkodzenie, błąd, nieprawidłowość krytyczną – 3 % wynagrodzenia miesięcznego Wykonawcy;
 - 2) za każde 1 (jedno) uszkodzenie, błąd, nieprawidłowość niekrytyczną – 0,5 % wynagrodzenia miesięcznego Wykonawcy
17. Naliczone kary umowne są sumowane.