

Błędy

1. Za **Błąd krytyczny**, uważane będą następujące zdarzenia:

1.1. Nieprawidłowe działanie Aplikacji SDE24, które powoduje albo całkowity brak możliwości korzystania z Aplikacji SDE24, albo takie ograniczenie możliwości korzystania, że przestaje ona spełniać swoje podstawowe funkcje.

1.1.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wystąpienie nieprawidłowości przez okres dłuższy niż 10 minut w trakcie Zmiany roboczej. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości wielokrotnie w trakcie danej zmiany stanowią one pojedynczy przypadek i podlegają pojedynczemu zgłoszeniu w MEZ

1.2. Brak możliwości zalogowania się Użytkowników zewnętrznych do Aplikacji SDE24 – bez względu na przyczynę, obejmujący swoim wpływem więcej niż 10% Użytkowników zewnętrznych.

1.2.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wystąpienie nieprawidłowości przez okres dłuższy niż 10 minut w trakcie Zmiany roboczej. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości wielokrotnie w trakcie danej zmiany stanowią one pojedynczy przypadek i podlegają pojedynczemu zgłoszeniu w MEZ

1.3. Brak możliwości zalogowania się Użytkowników wewnętrznych (domenowych) do Aplikacji SDE24 – bez względu na przyczynę, obejmujący swoim wpływem więcej niż 10% Użytkowników wewnętrznych.

1.3.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wystąpienie nieprawidłowości przez okres dłuższy niż 10 minut w trakcie Zmiany roboczej. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości wielokrotnie w trakcie danej zmiany stanowią one pojedynczy przypadek i podlegają pojedynczemu zgłoszeniu w MEZ

1.4. Brak możliwości zalogowania się Użytkowników mobilnych do Aplikacji SDE24 – bez względu na przyczynę, obejmujący swoim wpływem więcej niż 10% Użytkowników mobilnych.

1.4.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wystąpienie nieprawidłowości przez okres dłuższy niż 10 minut w trakcie Zmiany roboczej. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości wielokrotnie w trakcie danej zmiany stanowią one pojedynczy przypadek i podlegają pojedynczemu zgłoszeniu w MEZ

1.5. Brak możliwości zalogowania się Administratorów Zamawiającego do Aplikacji SDE24 – bez względu na przyczynę.

1.5.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wystąpienie nieprawidłowości przez okres dłuższy niż 10 minut w trakcie Zmiany roboczej. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości wielokrotnie w trakcie danej zmiany stanowią one pojedynczy przypadek i podlegają pojedynczemu zgłoszeniu w MEZ

1.6. Brak możliwości przeprowadzenia procesu biznesowego Aplikacji SDE24. Wymaganie dotyczy procesów biznesowych wymienionych i wyszczególnionych w Załączniku nr 3 - Opis aktualnej Aplikacji SDE24 oraz wszystkich nowych procesów biznesowych wytworzonych w ramach Modyfikacji.

1.6.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wystąpienie danej nieprawidłowości w odniesieniu do konkretnego procesu biznesowego opisanego w Dokumentacji – bez względu na liczbę użytkowników / osób monitorowanych lub innych zdarzeń których proces dotyczy

- 1.6.2. Niemożność przeprowadzenia procesu biznesowego podlega odrębnemu zgłoszeniu dla każdego z opisanych procesów z podaniem odniesienia do dokumentacji wskazującego na ten proces oraz zrzutami ekranu i opisem momentu wystąpienia błędu uniemożliwiającego dokończenie procesu
- 1.6.3. Jako chwilę rozwiązania problemu rozumie się moment, w którym przeprowadzenie procesu staje się możliwe w instancji produkcyjnej systemu.
- 1.7. Brak dostępu do bazy danych Aplikacji SDE24 rozumiane jako brak możliwości dostępu, przeglądania lub pobierania danych przez Aplikację SDE24.
  - 1.7.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wystąpienie nieprawidłowości przez okres dłuższy niż 10 minut w trakcie Zmiany roboczej. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości wielokrotnie w trakcie danej zmiany stanowią one pojedynczy przypadek i podlegają pojedynczemu zgłoszeniu w MEZ.
- 1.8. Utrata możliwości nawiązywania przychodzących lub wychodzących połączeń telefonicznych (stacjonarnych) poprzez system telekomunikacyjny z Urządzeniami monitorującymi lub Urządzeniami mobilnymi ZT.
  - 1.8.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wystąpienie nieprawidłowości przez okres dłuższy niż 10 minut w trakcie Zmiany roboczej. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości wielokrotnie w trakcie danej zmiany stanowią one pojedynczy przypadek i podlegają pojedynczemu zgłoszeniu w MEZ.
- 1.9. Utrata łączności między Centralą Monitorowania a Urządzeniami monitorującymi w co najmniej 10% aktywnych Urządzeń monitorujących (brak Komunikatów widocznych w Aplikacji SDE24) – bez względu na jego przyczynę.
  - 1.9.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wystąpienie nieprawidłowości przez okres minimum 10 minut w trakcie Zmiany roboczej. W przypadku wielokrotnego wystąpienia nieprawidłowości w trakcie danej Zmiany roboczej stanowią one pojedynczy przypadek i podlegają obsłudze w ramach jednego zgłoszenia w MEZ.
  - 1.9.2. Jako moment odzyskania sprawności uprawniający do zamknięcia zgłoszenia rozumie się chwilę, w której współczynnik utraty połączeń spadnie poniżej 1% urządzeń – tzn. poniżej poziomu błędu niekrytycznego.
  - 1.9.3. W ramach obsługi zgłoszenia Wykonawca w szczególności zobowiązany jest do zamknięcia, obsłużenia i weryfikacji wygenerowanych w Aplikacji SDE24 po usunięciu usterki,
- 1.10. Rozbieżność w synchronizacji czasu pomiędzy GPS lub serwerem czasu dedykowanym dla Systemu SDE a jakimikolwiek elementami Systemu SDE przekracza 45 sekund.
  - 1.10.1. Jako rozbieżność czasu rozumie się wystąpienie w trakcie danej Zmiany roboczej przynajmniej jednego potwierdzonego przypadku sytuacji, w której do systemu trafił komunikat, wygenerowane zostało zdarzenie lub zapisana została informacja dla których czas zapisu lub czas wygenerowania (utworzenia) nie były zgodne z rzeczywistością.
  - 1.10.2. Wszystkie wystąpienia zdarzenia w trakcie danej Zmiany roboczej stanowią pojedynczy przypadek i podlegają obsłudze w jednym zgłoszeniu MEZ.
- 1.11. Niekompletność danych dotyczących Osoby objętej systemem w wyniku błędnej/niepełnej migracji lub replikacji.
  - 1.11.1. Błąd zgłasza się jako jedno zdarzenie w MEZ niezależnie od liczby Osób objętych systemem których dotyczy
  - 1.11.2. Chwilą w której zgłoszenie podlega zamknięciu jest potwierdzenie prawidłowej migracji lub replikacji danych

1.12. Spadek wydajności Aplikacji SDE24 (opóźnienie względem czasu odpowiedzi) średnio powyżej 30 sekund dla co najmniej 20 Użytkowników Systemu SDE.

1.12.1. Wykonawca jest zobowiązany do wdrożenia mechanizmów zapewniających bieżący monitoring czasów odpowiedzi aplikacji. Informacje te muszą być dostępne dla Zamawiającego.

1.12.2. Wykonawca zobowiązany jest wdrożyć automatyczne mechanizmy otwarcia zgłoszenia w systemie MEZ w przypadku wystąpienia powyższej nieprawidłowości przez czas dłuższy niż 10 minut w trakcie Zmiany roboczej.

1.12.3. Pojedynczym przypadkiem jest występowanie nieprawidłowości przez okres dłuższy niż 10 minut w trakcie Zmiany roboczej. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości wielokrotnie w trakcie danej zmiany stanowią one pojedynczy przypadek i podlegają pojedynczemu zgłoszeniu w MEZ.

2. Za **Błąd niekrytyczny**, uważane będą następujące zdarzenia:

2.1. Nieprawidłowe działanie Aplikacji SDE24, które powoduje ograniczenie w korzystaniu z danego Modułu przy zachowaniu przez Aplikację SDE24 jej podstawowych funkcji.

2.1.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się nieprawidłowości w działaniu danego Modułu – w tym wielokrotne.

2.1.2. Zgłoszenie w MEZ następuje odrębnie dla nieprawidłowości z różnych modułów.

2.1.3. Końcem występowania nieprawidłowości jest moment zgłoszenia Wykonawcy gotowości do wdrożenia poprawki na środowisku produkcyjnym

2.2. Brak dostępu do Modułu Ewidencji Zgłoszeń – występujący przez okres przekraczający 10 minut w trakcie danej Zmiany roboczej

2.2.1. Zgłoszenia w systemie MEZ dokonuje się jednokrotnie w trakcie danej Zmiany roboczej.

2.2.2. Zgłoszenie w przypadku ponownego wystąpienia problemu w trakcie danej Zmiany roboczej podlega ponownemu otwarciu.

2.3. Brak dostępu do Aplikacji SDE24 Archiwum – przez czas przekraczający 10 minut w trakcie danej Zmiany roboczej.

2.3.1. Zgłoszenia dokonuje się jednokrotnie w trakcie trwania Zmiany roboczej

2.3.2. Zamknięcie zgłoszenia może nastąpić po naprawie błędu w sposób umożliwiający ponowny dostęp do aplikacji

2.4. Brak dostępu do PKI

2.4.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wystąpienie nieprawidłowości przez okres minimum 10 minut w trakcie Zmiany roboczej. W przypadku wielokrotnego wystąpienia nieprawidłowości w trakcie danej Zmiany roboczej stanowią one pojedynczy przypadek i podlegają obsłudze w ramach jednego zgłoszenia w MEZ

2.5. Brak dostępu do Aplikacji SDE24 na Środowisku przedprodukcyjnym.

2.5.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wystąpienie nieprawidłowości przez okres minimum 10 minut w trakcie Zmiany roboczej. W przypadku wielokrotnego wystąpienia nieprawidłowości w trakcie danej Zmiany roboczej stanowią one pojedynczy przypadek i podlegają obsłudze w ramach jednego zgłoszenia w MEZ

2.6. Brak dostępu do Aplikacji SDE24 na Środowisku testowym.

2.6.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wystąpienie nieprawidłowości przez okres minimum 10 minut w trakcie Zmiany roboczej. W przypadku wielokrotnego wystąpienia nieprawidłowości

w trakcie danej Zmiany roboczej stanowią one pojedynczy przypadek i podlegają obsłudze w ramach jednego zgłoszenia w MEZ

2.7. Brak dostępu do Aplikacji SDE24 na Środowisku rozwojowym.

2.7.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wystąpienie nieprawidłowości przez okres minimum 10 minut w trakcie Zmiany roboczej. W przypadku wielokrotnego wystąpienia nieprawidłowości w trakcie danej Zmiany roboczej stanowią one pojedynczy przypadek i podlegają obsłudze w ramach jednego zgłoszenia w MEZ

2.8. Brak dostępu do Aplikacji SDE24 na Środowisku szkoleniowym.

2.8.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wystąpienie nieprawidłowości przez okres minimum 10 minut w trakcie Zmiany roboczej. W przypadku wielokrotnego wystąpienia nieprawidłowości w trakcie danej Zmiany roboczej stanowią one pojedynczy przypadek i podlegają obsłudze w ramach jednego zgłoszenia w MEZ

2.9. Brak dostępu do logów Systemu SDE, w tym Aplikacji SDE24.

2.9.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wystąpienie nieprawidłowości przez okres minimum 10 minut w trakcie Zmiany roboczej. W przypadku wielokrotnego wystąpienia nieprawidłowości w trakcie danej Zmiany roboczej stanowią one pojedynczy przypadek i podlegają obsłudze w ramach jednego zgłoszenia w MEZ

2.10. Utrata łączności pomiędzy Centralą Monitorowania a Urządzeniami monitorującymi w zakresie 1%-10% aktywnych Urządzeń monitorujących (brak Komunikatów widocznych w Aplikacji SDE24).

2.10.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wystąpienie nieprawidłowości przez okres minimum 10 minut w trakcie Zmiany roboczej. W przypadku wielokrotnego wystąpienia nieprawidłowości w trakcie danej Zmiany roboczej stanowią one pojedynczy przypadek i podlegają obsłudze w ramach jednego zgłoszenia w MEZ.

2.10.2. Jako moment odzyskania sprawności uprawniający do zamknięcia zgłoszenia rozumie się chwilę, w której współczynnik utraty połączeń spadnie poniżej 1% urządzeń.

2.10.3. W ramach obsługi zgłoszenia Wykonawca w szczególności zobowiązany jest do zamknięcia, obsłużenia i weryfikacji wygenerowanych w Aplikacji SDE24 po usunięciu usterki,

2.11. Rozbieżność w synchronizacji czasu pomiędzy GPS lub serwerem czasu dedykowanym dla Systemu SDE a jakimikolwiek elementami Systemu SDE przekracza 10 sekund.

2.11.1. Jako rozbieżność czasu rozumie się wystąpienie w trakcie danej Zmiany roboczej przynajmniej jednego potwierdzonego przypadku sytuacji, w której do systemu trafił komunikat, wygenerowane zostało zdarzenie lub zapisana została informacja dla których czas zapisu lub czas wygenerowania (utworzenia) nie były zgodne z rzeczywistością.

2.11.2. Wszystkie wystąpienia zdarzenia w trakcie danej Zmiany roboczej stanowią pojedynczy przypadek i podlegają obsłudze w jednym zgłoszeniu MEZ.

2.12. Spadek wydajności Aplikacji SDE24 (opóźnienie względem czasu odpowiedzi wymaganego zgodnie z Załącznikiem nr 10 - Wymagania dotyczące nowej Infrastruktury techniczno-systemowej Systemu SDE).

2.12.1. Wykonawca jest zobowiązany do wdrożenia mechanizmów zapewniających bieżący monitoring czasów odpowiedzi aplikacji. Informacje te muszą być dostępne dla Zamawiającego.

2.12.2. Wykonawca zobowiązany jest wdrożyć automatyczne mechanizmy otwarcia zgłoszenia w systemie MEZ w przypadku wystąpienia powyższej nieprawidłowości przez czas dłuższy niż 10 minut w trakcie Zmiany roboczej.

- 2.12.3. Pojedynczym przypadkiem jest występowanie nieprawidłowości przez okres dłuższy niż 10 minut w trakcie Zmiany roboczej. W przypadku wystąpienia nieprawidłowości wielokrotnie w trakcie danej zmiany stanowią one pojedynczy przypadek i podlegają pojedynczemu zgłoszeniu w MEZ.
- 2.13. Niespójność danych w raportach generowanych przez Aplikację SDE24.
  - 2.13.1. Pojedynczym przypadkiem jest wystąpienie w trakcie Zmiany roboczej niespójności w raportach generowanych bezpośrednio z Aplikacji SDE24.
  - 2.13.2. Niespójność rozumiana jest jako rozbieżność pomiędzy informacjami zawartymi w Aplikacji SDE24 a informacjami zawartymi w wygenerowanym raporcie.
  - 2.13.3. Wszelkie stwierdzone w trakcie danej zmiany nieprawidłowości podlegają pojedynczemu zgłoszeniu w Systemie MEZ
- 2.14. Aplikacja SDE24 generuje do obsługi Naruszenia przy zawieszonym monitorowaniu Osoby objętej systemem.
  - 2.14.1. Pojedynczym przypadkiem jest stwierdzenie występowania Naruszeń w trakcie danej Zmiany roboczej
  - 2.14.2. Występowanie naruszeń podlega pojedynczemu zgłoszeniu w systemie MEZ
  - 2.14.3. Chwilą rozwiązania problemu jest przywrócenie prawidłowego działania systemu oraz obsłużenie, zamknięcie i zweryfikowanie przez Wykonawcę wygenerowanych nieprawidłowo w Aplikacji SDE24 naruszeń.
- 2.15. Brak możliwości generowania raportów Crystal Reports w Aplikacji SDE24.
  - 2.15.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wystąpienie nieprawidłowości przez okres minimum 10 minut w trakcie Zmiany roboczej. W przypadku wielokrotnego wystąpienia nieprawidłowości w trakcie danej Zmiany roboczej stanowią one pojedynczy przypadek i podlegają obsłudze w ramach jednego zgłoszenia w MEZ.
- 2.16. Błędne działanie algorytmu wyliczania końca kary Osób objętych systemem.
  - 2.16.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wystąpienie problemu dla przynajmniej jednej osoby monitorowanej w trakcie danej Zmiany roboczej. Wystąpienie problemu dla wielu osób monitorowanych następuje w ramach jednego zgłoszenia w systemie MEZ
  - 2.16.2. Chwilą rozwiązania problemu jest przywrócenie prawidłowego działania algorytmu wyliczania końca kary na środowisku produkcyjnym
- 3. Za **Niedotrzymanie standardów I stopnia**, uważane będą następujące zdarzenia:
  - 3.1. Niewykrucie przez System SDE nieobecności Osoby objętej systemem w miejscu przebywania w czasie, gdy powinna być w miejscu przebywania zgodnie z harmonogramem wykonywania Dozoru elektronicznego.
    - 3.1.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się potwierdzone wystąpienie powyższej sytuacji w trakcie Zmiany roboczej w odniesieniu do przynajmniej jednej osoby monitorowanej, bez względu na przyczynę
    - 3.1.2. Wszystkie stwierdzone wystąpienia problemu w trakcie jednej Zmiany roboczej podlegają rozwiązaniu w ramach jednego zgłoszenia w Systemie MEZ
  - 3.2. Niewykrucie przez System SDE naruszenia integralności Urządzenia monitorującego.
    - 3.2.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się potwierdzone wystąpienie powyższej sytuacji w trakcie Zmiany roboczej w odniesieniu do przynajmniej jednego Urządzenia monitorującego (z wyjątkiem urządzeń testowych), bez względu na przyczynę.

- 3.2.2. Wszystkie stwierdzone wystąpienia problemu w trakcie jednej Zmiany roboczej podlegają rozwiązaniu w ramach jednego zgłoszenia w Systemie MEZ.
- 3.2.3. Niewykrucie przez System SDE przemieszczania się Rejestratora stacjonarnego.
- 3.2.4. Jako pojedynczy przypadek rozumie się potwierdzone wystąpienie powyższej sytuacji w trakcie Zmiany roboczej w odniesieniu do przynajmniej jednego Urzędnika monitorującego (z wyjątkiem urządzeń testowych), bez względu na przyczynę.
- 3.2.5. Wszystkie stwierdzone wystąpienia problemu w trakcie jednej Zmiany roboczej podlegają rozwiązaniu w ramach jednego zgłoszenia w Systemie MEZ.
- 3.3. Niewykrucie przez System SDE zbliżenia Nadajnika lub Nadajnika z funkcją lokalizacji GPS Osoby objętej systemem do Osoby chronionej w określonej strefie.
  - 3.3.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się potwierdzone wystąpienie powyższej sytuacji w trakcie Zmiany roboczej w odniesieniu do przynajmniej jednej pary Urzędników monitorujących (z wyjątkiem urządzeń testowych), bez względu na przyczynę.
  - 3.3.2. Wszystkie stwierdzone wystąpienia problemu w trakcie jednej Zmiany roboczej podlegają rozwiązaniu w ramach jednego zgłoszenia w Systemie MEZ.
- 3.4. Niewykrucie przez Aplikację SDE24 wyłączenia Urzędnika monitorującego.
  - 3.4.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się potwierdzone wystąpienie powyższej sytuacji w trakcie Zmiany roboczej w odniesieniu do przynajmniej jednego Urzędnika monitorującego (z wyjątkiem urządzeń testowych), bez względu na przyczynę.
  - 3.4.2. Wszystkie stwierdzone wystąpienia problemu w trakcie jednej Zmiany roboczej podlegają rozwiązaniu w ramach jednego zgłoszenia w Systemie MEZ.
- 3.5. Brak informacji w Aplikacji SDE24 o lokalizacji Osoby objętej systemem lub Osoby chronionej wyposażonej w Nadajnik z funkcją lokalizacji GPS.
  - 3.5.1. Pojedynczym przypadkiem jest stwierdzenie w trakcie jednej Zmiany roboczej sytuacji, w której przynajmniej dla jednej osoby monitorowanej nie jest przekazywana lokalizacja Nadajnika z funkcją GPS lub Rejestratora Przenośnego
  - 3.5.2. Niedotrzymanie standardów stwierdza się jeśli przerwa w przekazywaniu lokalizacji przekracza 10 minut
  - 3.5.3. Zgłoszenie podlega zamknięciu po przywróceniu prawidłowego przekazywania lokalizacji dla urządzeń / osób wskazanych w zgłoszeniu.
- 3.6. Utrata zgromadzonych w pamięci Urzędnika monitorującego danych, które nie zostały przesłane do Centrali Monitorowania, z wyłączeniem sytuacji celowego zniszczenia/uszkodzenia Urzędnika monitorującego z jakichkolwiek fizycznych przyczyn zewnętrznych.
  - 3.6.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wszystkie stwierdzone w trakcie danej Zmiany roboczej zdarzenia utraty zgromadzonych w pamięci Urzędnika monitorującego danych
- 3.7. Wystąpienie co najmniej 20 przypadków Samoistnych wypięć Pasków w ciągu 30 dni poprzedzających dzień wystąpienia ostatniego z tych przypadków.
  - 3.7.1. Samoistne wypięcie paska jest to takie wypięcie, które nie pozostawia widocznych śladów ingerencji na Nadajniku lub pasku.
  - 3.7.2. W zgłoszeniu MEZ wskazuje się wszystkie przypadki wizyt których zgłoszenie dotyczy
- 3.8. Wystąpienie co najmniej 100 przypadków Samoistnych wypięć Pasków w ciągu 365 dni poprzedzających dzień wystąpienia ostatniego z tych przypadków.
  - 3.8.1. Samoistne wypięcie paska jest to takie wypięcie, które nie pozostawia widocznych śladów ingerencji na Nadajniku lub pasku.

- 3.8.2. W zgłoszeniu MEZ wskazuje się wszystkie przypadki wizyt których zgłoszenie dotyczy
- 3.9. Nieodwracalna utrata danych zawartych w bazie danych Aplikacji SDE24.
- 3.10. Nieuprawniony dostęp do Aplikacji SDE24.
- 3.10.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się każdą wykrytą i zgłoszoną sytuację, w której użytkownik nie posiadający przyznanych uprawnień uzyskał dostęp do Aplikacji SDE24
- 3.11. Nieuprawnione operacje na bazie danych Aplikacji SDE24.
- 3.11.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się każdą wykrytą i zgłoszoną w MEZ sytuację, w której doszło do wykonania nieuprawnionych operacji na bazie danych Aplikacji SDE24
- 3.12. Nieuprawnione ujawnienie danych osobowych z bazy danych Aplikacji SDE24.
- 3.12.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się każdy zgłoszony w MEZ przypadek, w którym z winy Wykonawcy doszło do ujawnienia danych osobowych z bazy danych Aplikacji SDE24
- 3.13. Pomimo wystąpienia Zdarzenia, Aplikacja SDE24 nie wygenerowała Zdarzenia ani nie poinformowała o tym Użytkowników zewnętrznych i Zespołu obsługi Centrali Monitorowania.
- 3.13.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wszystkie wykryte w trakcie danej Zmiany roboczej sytuacje w których zgodnie z opisem procesów biznesowych powinno dojść do wygenerowania Zdarzenia a do tego nie doszło – bez względu na przyczynę.
- 3.13.2. Wszystkie wykryte sytuacje w ramach jednej zmiany podlegają jednemu zgłoszeniu w Systemie MEZ
- 3.14. Pomimo wystąpienia Naruszenia, Aplikacja SDE24 nie wygenerowała Naruszenia ani nie poinformowała o tym Użytkowników zewnętrznych i Zespołu obsługi Centrali Monitorowania.
- 3.14.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wszystkie wykryte w trakcie danej Zmiany roboczej sytuacje w których zgodnie z opisem procesów biznesowych powinno dojść do wygenerowania Naruszenia a do tego nie doszło – bez względu na przyczynę.
- 3.14.2. Wszystkie wykryte sytuacje w ramach jednej Zmiany roboczej podlegają jednemu zgłoszeniu w Systemie MEZ
- 3.15. Wygenerowanie w Aplikacji SDE24 Naruszenia z opóźnieniem dłuższym niż 2 minuty od chwili wystąpienia Naruszenia.
- 3.15.1. Jako chwilę wystąpienia Naruszenia rozumie się w tym przypadku chwilę, w której nastąpiło fizyczne wystąpienie sytuacji (np. przecięcie paska, zbliżenie się do Osoby Chronionej) dla której w Aplikacji SDE24 powinno zostać wygenerowane Naruszenie.
- 3.15.2. W przypadku Naruszeń dotyczących Nadajnika czas ten jest liczony od momentu pojawienia się Nadajnika w zasięgu Rejestratora stacjonarnego.
- 3.15.3. Pojedynczym przypadkiem jest stwierdzenie występowania powyższej sytuacji przynajmniej raz w trakcie Zmiany roboczej – bez względu na ostateczną liczbę zdarzeń.
- 3.16. Wygenerowanie w Aplikacji SDE24 błędnego Naruszenia.
- 3.16.1. Jako błędne Naruszenie rozumie się takie Naruszenie, dla którego nie ma rzeczywistej przyczyny zewnętrznej lub dla którego dane dotyczące tego Naruszenia tj. rodzaj, czas wystąpienia lub inne są w sposób oczywisty błędne
- 3.16.2. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wszystkie wykryte w trakcie danej Zmiany roboczej sytuacje w których doszło do wygenerowania błędnego Naruszenia – bez względu na ich liczbę i przyczynę.
4. Za **Niedotrzymanie standardów II stopnia**, uważane będą następujące zdarzenia:
- 4.1. Nieodnotowanie daty końca Naruszenia w Aplikacji SDE24.

- 4.1.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wszystkie wykryte w trakcie danej Zmiany roboczej sytuacje w doszło do Nieodnotowania daty końca Naruszenia pomimo fizycznego wystąpienia Zdarzeń, mających zgodnie z opisem procesów biznesowych skutkować zamknięciem Naruszenia – bez względu na ich liczbę i przyczynę.
- 4.1.2. Wszystkie stwierdzone w trakcie trwania danej Zmiany roboczej sytuacje podlegają odnotowaniu w jednym zgłoszeniu w Systemie MEZ
- 4.2. Wygenerowanie Naruszenia u niewłaściwej Osoby objętej systemem.
- 4.2.1. Jako pojedynczy przypadek rozumie się wystąpienie przynajmniej jednej sytuacji wygenerowanie Naruszenia u niewłaściwej Osoby objętej systemem w trakcie danej Zmiany roboczej.
- 4.2.2. Wszystkie stwierdzone w trakcie trwania danej Zmiany roboczej sytuacje podlegają odnotowaniu w jednym zgłoszeniu w Systemie MEZ
- 4.3. Wygenerowanie w Aplikacji SDE24 Naruszenia z opóźnieniem dłuższym niż 1 minuta od wystąpienia Naruszenia.
- 4.3.1. Jako chwilę wystąpienia Naruszenia rozumie się w tym przypadku chwilę, w której nastąpiło fizyczne wystąpienie sytuacji (np. przecięcie paska, zbliżenie się do Osoby Chronionej) dla której w Aplikacji SDE24 powinno zostać wygenerowane Naruszenie.
- 4.3.2. W przypadku Naruszeń dotyczących Nadajnika czas ten jest liczony od momentu pojawienia się Nadajnika w zasięgu Rejestratora stacjonarnego.
- 4.3.3. Pojedynczym przypadkiem jest stwierdzenie występowania powyższej sytuacji przynajmniej raz w trakcie Zmiany roboczej – bez względu na ostateczną liczbę zdarzeń.
- 4.4. Modyfikacja nie została wykonana (wraz z aktualizacją Dokumentacji SDE oraz przekazaniem Kodów źródłowych) w terminie uzgodnionym w zleceniu.
- 4.5. Wsparcie nie zostało udzielone w terminie uzgodnionym w zleceniu.
- 4.6. Nie został dotrzymany termin przewidziany Umową dla określonej czynności w ramach usług wsparcia i serwisu.
- 4.7. Brak dostępności członka zespołu dedykowanego przez Wykonawcę do realizacji przedmiotu Umowy w terminie świadczenia usług przewidzianym Umową.
- 4.8. Dostawa danej partii materiałów instruktażowych, o których mowa w Załączniku nr 21 - Materiały instruktażowe, nie została zrealizowana w terminie wskazanym w Załączniku nr 24 - Harmonogram realizacji przedmiotu Umowy.
- 4.9. Dostawa drugiej partii Urządzeń mobilnych ZT nie została zrealizowana w terminie wskazanym w Załączniku nr 24 - Harmonogram realizacji przedmiotu Umowy.
- 4.10. Dostawa drugiej partii Urządzeń przenośnych nie została zrealizowana w terminie wskazanym w Załączniku nr 24 - Harmonogram realizacji przedmiotu Umowy.
- 4.11. Wykasowanie danych z nośników Infrastruktury techniczno-systemowej, o której mowa w Załączniku nr 9 - Opis istniejącej infrastruktury teleinformatycznej Systemu SDE, potwierdzone certyfikatem, nie zostało zrealizowane w terminie wynikającym z Załącznika nr 24 - Harmonogram realizacji przedmiotu Umowy.
- 4.12. Projekt protokołu i inne dokumenty dotyczące rozliczenia usług, o których mowa w Załączniku nr 19 - Tryb prowadzenia nadzoru nad eksploatacją Systemu SDE, nie zostały Zamawiającemu przekazane przez Wykonawcę w terminie do 3 Dnia roboczego miesiąca kalendarzowego następującego po danym okresie rozliczeniowym.



4.13. Naruszenie obowiązków gwarancyjnych w odniesieniu do danego elementu Infrastruktury techniczno-systemowej lub Narzędzia diagnostyczno-instalacyjnego.

4.14. Wykonawca nie przekazał Zamawiającemu informacji o osobach skierowanych przez Wykonawcę do realizacji Umowy lub aktualnych danych kontaktowych tych osób.