

Kategorizácia vád Informačného systému, lehoty na ich odstránenie, podmienky záručného servisu

Ak je výsledkom vykonania akceptačných testov zistenie, že Dielo alebo jeho časť nespĺňa dohodnutú funkčnosť Diela v zmysle Prílohy č.1, č. 3 a č.10 tejto Zmluvy o dielo a tým nenapĺňa účel a cieľ tejto Zmluvy o dielo, a to z dôvodov, za ktoré zodpovedá Zhotoviteľ, Dielo má vady. Zhotoviteľ zodpovedá za vady Diela v čase jeho odovzdania Objednávateľovi. Vady Diela sú kategorizované nasledovne:

- a) „**Vada úrovne (A)**“ je vada Diela, ktorá spôsobuje tak závažné problémy, že ďalší priebeh, ani dodržanie predpokladaného časového plánu akceptačných testov nie je možné. Vada úrovne (A) spôsobuje najmä nasledovné chyby Diela:
- Dielo alebo jeho časť nie je možné používať alebo ovládať, resp. ide o vady jeho bezpečnosti,
 - ďalšie vykonávanie akceptačných testov musí byť zastavené, dokiaľ nie je vada odstránená,
 - ďalšie fungovanie SW nemôže byť rozumne zaručené,
 - možnosť spôsobenia veľkej straty alebo až úplného znemožnenia samotnej podstaty využitia Programového vybavenia,
 - možnosť spôsobenia nebezpečnosti Programového vybavenia,
 - možnosť zastavenia alebo poškodenia Diela alebo iných systémov Objednávateľa,
 - neschopnosť Programového vybavenia spracovať bežnú prevádzkovú záťaž,
- b) „**Vada úrovne (B)**“ je vada Diela, ktorá by ohrozila ďalšie pokračovanie akceptačných testov, alebo by vážne ohrozovala ďalšiu prevádzku iných častí softvéru Informačného systému Objednávateľa, ak by nedošlo k jej odstráneniu. Vada úrovne (B) spôsobuje najmä nasledovné chyby Diela:
- niektoré časti funkcií Programového vybavenia by neboli podporované bez rozumnej náhrady,
 - neschopnosť Programového vybavenia spracovať maximálnu možnú prevádzkovú záťaž
- c) „**Vada úrovne (C)**“ je vada Diela, ktorá nie je vadou úrovne (A) ani vadou úrovne (B), najmä vada, ktorá spôsobí čiastočný neúspech akceptačných testov, alebo ktorá sa prejaví iba niekedy. Za bežných podmienok by nebola stratená žiadna dôležitá funkcia Programového vybavenia alebo by bolo možné pre jej prekonanie nájsť rozumnú alternatívu. Táto vada by neohrozila prevádzku Informačného systému Objednávateľa s reálnymi dátami.

Lehoty v súvislosti s odstraňovaním vád

Reakčná doba je pre Zhotoviteľa stanovený čas, do ktorého vykoná prevzatie, potvrdenie prevzatia a preverenie nahlásenej Vady a zaháji jej riešenie konkrétnym riešiteľom a ktorá začína plynúť nahlásením vady postupom v zmysle čl. 8 bod 8.5 Zmluvy o dielo. Do reakčnej doby sa nezapočítava čas, kedy nie je možné zo strany Objednávateľa sprístupnenie IS Objednávateľa za účelom odstránenia vady.

Doba neutralizácie vady je čas, do ktorého je Zhotoviteľ povinný zabezpečiť, resp. dosiahnuť dočasný režim funkčnosti IS Objednávateľa (funkcia a plánovaná použiteľnosť IS Objednávateľa je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie sítě poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia; čas je počítaný iba v rámci pracovných hodín uvedených nižšie od okamihu nahlásenia vady Objednávateľom.

Doba trvalého vyriešenia je čas, do ktorého je Zhotoviteľ povinný zabezpečiť, resp. uplatniť trvalé riešenie do IS Objednávateľa (funkčnosť IS Objednávateľa, resp. jeho jednotlivých funkčností alebo služieb v zmysle

dokumentácie IS Objednávateľa bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci pracovných hodín uvedených nižšie od okamihu nahlásenia vady Oprávnenou osobou Objednávateľa.

Kategória vady	Doby	Požadované lehoty
Vada prvej úrovne (A)	Reakčná doba	4 hodiny
	Doba neutralizácie vady	8 hodín
	Doba trvalého vyriešenia	48 hodín
Vada druhej úrovne (B)	Reakčná doba	12 hodín
	Doba neutralizácie vady	16 hodín
	Doba trvalého vyriešenia	120 hodín
Vada tretej úrovne (C)	Reakčná doba	24 hodín
	Doba neutralizácie vady	32 hodín
	Doba trvalého vyriešenia	240 hodín

Pracovné hodiny sú nepretržité: 24 hodín denne x 7 dní v týždni x 365 dní v roku.

Dohodou projektových manažérov je v odôvodnených prípadoch možné uvedenú lehotu prekročiť (napr. náročnosť analýzy chyby v integračnom prostredí Objednávateľa, potreba vytvorenia update skriptu, a pod.) alebo vadu preklasifikovať na vadu nižšej úrovne.