

**Príloha č. 6: Kategorizácia vád, lehoty na ich odstránenie, podmienky záručného servisu**

Označenie naliehavosti vady:

Označenie naliehavosti vady	Závažnosť vady	Popis naliehavosti vady
<b>A</b>	<b>Kritická</b>	Kritické vady, ktoré spôsobia úplné zlyhanie systému/Diela ako celku a nie je možné používať ani jednu jeho časť, nie je možné poskytnúť požadovaný výstup z diela.
<b>B</b>	<b>Vysoká</b>	Chyby a nedostatky, ktoré zapríčinia čiastočné zlyhanie systému/Diela a neumožňuje používať časť systému.
<b>C</b>	<b>Stredná</b>	Chyby a nedostatky, ktoré spôsobia čiastočné obmedzenia používania systému.
<b>D</b>	<b>Nízka</b>	Kozmetické a drobné chyby.

Vyžadované reakčné doby:

Označenie priority vady	Reakčná doba <sup>(1)</sup> od nahlásenia incidentu po začiatok riešenia vady	Doba konečného vyriešenia vady od nahlásenia vady (DKV) <sup>(2)</sup>	Spoľahlivosť <sup>(3)</sup> (počet incidentov za mesiac)
<b>1</b>	1 pracovný deň	3 pracovné dni	1
<b>2</b>	2 pracovné dni	5 pracovných dní	2
<b>3</b>	4 pracovné dni	14 pracovných dní	10
<b>4</b>	10 pracovných dní	Vyriešené a nasadené v rámci plánovaných releasov	

- Požiadavky na hlásenie vád sa spracúvajú 24 hodín a 7 dní v týždni.
- (1) Reakčná doba je čas medzi nahlásením vady Objednávateľom (vrátane užívateľov IS, ktorí nie sú v pracovnoprávnom vzťahu s Objednávateľom) na helpdesk úrovne L3 a jeho prevzatím na riešenie.
- (2) DKV znamená obnovenie štandardnej prevádzky - čas medzi nahlásením incidentu Objednávateľom a vyriešením vady Zhotoviteľom (do doby, kedy je funkčnosť prostredia znovu obnovená v plnom rozsahu). Doba konečného vyriešenia vady od nahlásenia vady Objednávateľom (DKV) sa počíta počas celého dňa. Do tejto doby sa nezaráta čas potrebný na nevyhnutnú súčinnosť Objednávateľa, ak je potrebná pre vyriešenie vady. V prípade potreby je Zhotoviteľ oprávnený požadovať od Objednávateľa schválenie riešenia vady.
- (3) Maximálny počet vád za kalendárny mesiac. Každá ďalšia vada nad stanovený limit spoľahlivosti sa počíta ako začatý deň omeškania bez odstránenia vady. Duplicitné alebo technicky súvisiace vady (zadané v rámci jedného pracovného dňa, počas pracovného času 8 hodín) sú považované ako jeden incident.
- (4) Vady nahlásené Objednávateľom Zhotoviteľovi v rámci testovacieho prostredia
  - a) Majú prioritu 3 a nižšiu
  - b) Vzťahujú sa výhradne k dostupnosti testovacieho prostredia
  - c) Za vadu na testovacom prostredí sa nepovažuje vada vzťahujúca k práve testovanej funkcionalite.