

Příloha č. 3 – Klasifikace vad a termíny k jejich zpracování

V případě, že se během používání v Služeb AIS CR vyskytnou vady, Zhotovitel zajistí opravu závad bránících řádné funkčnosti Služeb AIS CR neprodleně. Jednotlivé typy závad a stanovení termínu pro jejich odstranění jsou uvedeny níže. Oznámení o vadě bude Objednatel zasílat písemně (elektronicky). Kromě toho mohou být, například v urgentních případech, závady informativně oznamovány Zhotoviteli telefonicky.

Klasifikace závad:

A – kritická chyba je taková, která znemožňuje Služby AIS CR spustit a používat. Jedná se zejména o situace, kdy havaruje databázový, webový nebo aplikační server, případně jakákoliv další serverová softwarová část neumožňující spuštění.

B – vážná chyba je taková, která znemožňuje použití klíčové funkcionality, kdy dochází ke ztrátě dat nebo závažné chybě způsobující nestabilitu software.

C – chyba nebo částečná ztráta funkcionality software, kdy se funkcionalita svým zpracováním liší od původního zadání nebo chybí v rozsahu, který neznemožňuje uživatelům dílo či funkcionalitu používat.

Zhotovitel je povinen bez zbytečného odkladu reagovat na oznámení o vadách, stanovit odhadovaný termín vyřešení a zahájit řešení vad nejpozději v následujících termínech:

- kategorie A) do 12 hodin od oznámení;
- kategorie B) do 1 pracovního dne od oznámení;
- kategorie C) do 14 kalendářních dní od oznámení.

Nedohodnou-li se Smluvní strany písemně jinak, maximální doba pro vyřešení jednotlivých typů závad nesmí překročit:

- kategorie A) 48 hodin od oznámení;
- kategorie B) 5 pracovních dní od oznámení;
- kategorie C) 20 pracovních dní od oznámení.