

Příloha RD05 - Zásady záručního servisu

č. sml. Objednatele: ČÚZK-12466/2018 -24

č. sml. Zhotovitele: B181228

1 Základní parametry záručního servisu

Záruční servis zajišťovaný Zhotovitelem bude splňovat minimálně tyto uvedené parametry:

- a) poskytnutá záruka se vztahuje na všechny části díla, včetně příslušenství;
- b) záruka se vztahuje na funkčnost díla, jakož i na vlastnosti, požadované Objednatelem;
- c) záruka se prodlužuje o dobu, po kterou mělo dílo vadu bránící jeho řádnému užívání Objednatelem;
- d) veškeré zjištěné nedostatky, nedodělky a vady díla, které se vyskytnou v záruční době, je Zhotovitel povinen odstranit na své náklady v termínech dle bodu 4 po jejich oznámení Objednatelem;
- e) Zhotovitel odpovídá Objednateli za případnou škodu, která Objednateli vznikne z titulu neodstranění vady díla Zhotovitelem ve sjednaném termínu;
- f) pro případy, kdy odstranění vady není ve sjednané lhůtě objektivně možné, navrhne Zhotovitel Objednateli náhradní řešení, které bude co nejvíce eliminovat případnou škodu na straně Objednatele;
- g) pokud se Zhotovitel rozhodne v ISKN využít nekomerční (Open Source) SW, vztahuje se záruka i na něj; přitom:
 - i. záruka začíná okamžikem akceptace plnění, v rámci něhož byl tento SW poprvé použit,
 - ii. na změny ve zdrojovém kódu provedené Zhotovitelem je z hlediska záruky pohlíženo stejně jako na změnu části ISKN,
 - iii. v případě aktualizace na jinou verzi (např. v další dodávce) je z hlediska záruky na tento stav pohlíženo jako kdyby byl SW použit poprvé, včetně změn, které Zhotovitel provedl i v předchozích verzích.

2 Rozsah záručního servisu

V rámci záručního servisu Zhotovitel bude zajišťovat a provádět:

- a) identifikaci a kategorizaci nahlášených chyb;
- b) odstraňování chyb ISKN, které vznikly nebo byly způsobeny modifikacemi v rámci plnění dle Rámcové dohody;
- c) konfigurační řízení pro odstraňování identifikovaných chyb.

3 Klasifikace chyb / stupeň závažnosti

Každý Objednatelem ohlášený požadavek na odstranění chyb ISKN typu „Záruční vada“ bude ohodnocen stupněm závažnosti ze strany Objednatele dle tabulky „Tabulka 1 - klasifikace stupňů závažnosti chyb“.

Stupeň závažnosti	Klasifikace chyby	Popis chyby / dopad chyby na činnosti Objednatele
1	Kritická chyba	<p>ISKN není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující práci s ISKN z důvodu, že některá aplikace nebo její část je zcela nefunkční a požadovanou činnost nelze realizovat jinak, nebo stav ISKN umožňuje porušení konzistenci dat.</p> <p>Dopad: Bezprostředně ohrožuje činnost Objednatele jako orgánu státní správy nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.</p>

Stupeň závažnosti	Klasifikace chyby	Popis chyby / dopad chyby na činnosti Objednatele
2	Závažná chyba	Modul nebo jeho část je nefunkční, požadovanou činnost lze realizovat náhradním způsobem nebo modul povoluje vykonat nepovolenou činnost nebo některé funkce modulu nefungují korektně, ale základní funkčnost je zajištěna. Nemůže dojít k nekonzistencím v datech. Dopad: V časovém horizontu do 1 týdne může ohrozit činnost Objednatele jako orgánu státní správy nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.
3	Chyba	Některé funkce ISKN pracují omezeně, případně modul nereaguje správně na chybné akce uživatele, poskytuje nesrozumitelná chybová hlášení, chyby uživatele nejsou indikovány okamžitě. Nemůže dojít k nekonzistencím v datech. Dopad: Bezprostředně neohrožuje činnost Objednatele jako orgánu státní správy nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.
4	Drobná chyba	Nedostatky ISKN do určité míry komplikující nebo neumožňující jeho plnohodnotné využití. ISKN neposkytuje jasná chybová či informativní hlášení nebo je naopak vypisuje na místě, kde by se vyskytnout neměla. V popisném textu položky (prompt), řádkové nápovědy (hint), místní nápovědy (tooltip), v názvu položky menu nebo v textu nápovědy se vyskytuje překlep, pravopisná chyba apod. Správná funkčnost a konzistence dat je zajištěna. Dopad: Neohrožuje činnost Objednatele jako orgánu státní správy nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.

Tabulka 1 - klasifikace stupňů závažnosti chyb

4 Doby reakce (SLA)

V závislosti na stupni závažnosti chyby zajistí Zhotovitel reakční dobu a dobu vyřešení uvedené v tabulce „Tabulka 2 - reakční doby a doby vyřešení“ při pokrytí Po - Pá 6:00 – 18:00.

Stupeň závažnosti	Klasifikace závady	Reakční doba	Doba vyřešení
1	Kritická chyba	1 hodina	4 hodiny
2	Závažná chyba	2 hodiny	NBD (následující pracovní den)
3	Chyba	3 pracovní dny	10 pracovních dnů
4	Drobná chyba	5 pracovních dnů	30 pracovních dnů

Tabulka 2 - reakční doby a doby vyřešení

Pokud se nebude jednat o chybu ISKN spadající do záručního servisu a toto zjištění bude oboustranně odsouhlaseno, bude požadavek dále řešen buď v rámci PÚ, případně v rámci činností na objednávku.

Pokud se bude jednat o požadavek spadající do provozní údržby se stupněm závažnosti 1 (kritická chyba), bude řešen dle příslušné SLA.

Objednatel bude Zhotoviteli poskytovat přiměřenou součinnost při analýze požadavku, a to v závislosti na stupni závažnosti.

5 Doba poskytování služeb

Opravy ISKN řešené v rámci záručního servisu bude Zhotovitel předávat Objednateli průběžně a pokud možno rovnoměrně v jednotlivých verzích ISKN tak, aby v poslední předávané verzi ISKN (dále též „poslední dodávka“) byly dořešeny všechny záruční vady spadající do záručního servisu, které byly Zhotoviteli nahlášeny do doby zahájení funkčních testů poslední dodávky ISKN dle Rámcové dohody.

Požadavky spadající do záručního servisu nahlášené Zhotoviteli v období od termínu zahájení funkčních testů poslední dodávky ISKN do ukončení platnosti Rámcové dohody budou v plném rozsahu vyřešeny nejpozději do 3 měsíců po ukončení platnosti Rámcové dohody.