

# Příloha RD05 – Požadavky na záruční servis

---

č. sml. Objednatele: ČÚZK-16929/2019-24

č. sml. Zhotovitele: CZBAP-127

## 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 mu 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 Objednatele.
- g) pokud se Zhotovitel rozhodne v ISÚI/RÚIAN/VDP využít nekomerční/Open Source SW, vztahuje se záruka i na něj; přitom:
  - a. záruka začíná okamžikem akceptace plnění, v rámci něhož byl tento SW poprvé použit,
  - b. na změny ve zdrojovém kódu provedené Zhotovitelem je z hlediska záruky pohlíženo stejně jako na změnu části ISÚI/RÚIAN/VDP,
  - c. 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 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 ISÚI/RÚIAN/VDP, které vznikly nebo byly způsobeny modifikacemi v rámci plnění dle této Rámcové dohody,
- c) konfigurační řízení pro odstraňování identifikovaných chyb.

## 3 Klasifikace chyb / stupeň závažnosti

Každý Objednatelem ohlášený požadavek na odstranění chyb ISÚI/RÚIAN/VDP typu „Záruční vada“ bude ohodnocen stupněm závažnosti ze strany Objednatele. Pro stanovení závažnosti chyby bude používána klasifikace dle níže uvedených stupňů závažnosti chyb dle následující tabulky:

Stupeň závažnosti	Klasifikace chyby	Popis chyby / dopad chyby na činnosti Objednatele
1	Kritická chyba	ISÚI/RÚIAN není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující práci s ISÚI/RÚIAN z důvodu, že některá aplikace nebo její část je zcela nefunkční a požadovanou činnost nelze realizovat jinak, nebo stav ISÚI/ RÚIAN umožňuje porušení konzistence dat. Jsou nepoužitelné zejména následující eGON služby: E36/ruianCtiAdresu E37/ruianVyhledejAdresu ruianVyhledejPrvek (dle katalogu eGON služeb E34a až E34t) ruianCtiPrvek (dle Katalogu eGON služeb E35a až E35t)

Stupeň závažnosti	Klasifikace chyby	Popis chyby / dopad chyby na činnosti Objednatele
		<p>ruianCtiProROB E38 / ruianCtiSeznamZmen E170 / ruianVyhledejSeznamAMVO E185 / ruianCtiSeznamZmenAD</p> <p>Nepoužitelnost služby se rozumí stav, kdy je služba při korektním volání pomocí nástroje (SoapUI) na interním rozhraní buď úplně nedostupná, nebo vrací chybu (SoapFault).</p> <p>Dopad: Bezprostředně ohrožuje činnost Objednatele jako orgánu státní správy nebo jeho povinnosti vyplývající z právních předpisů.</p>
<b>2</b>	Závažná chyba	<p>ISÚI/RÚIAN/VDP je funkční pouze částečně, nebo některé části selhaly a jsou nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněno poskytování všech služeb na vnitřním rozhraní. Jsou nepoužitelné zejména následující eGON služby:</p> <p>E39 / ruianSouboryZmen E40 / ruianSouboryDat</p> <p>Nefunkčnost editačních WS RÚIAN: ruianZmenPrvekISUI ruianZmenPrvekISKN ruianZmenNespravnostISUI ruianZmenNespravnostISKN ruianZmenCiselnikISUI ruianZmenCiselnikISKN</p> <p>Nedošlo ke kompletnímu nebo i částečnému vygenerování VFR z RÚIAN a ISÚI.</p> <p>Dopad: Může ohrozit činnost Objednatele jako orgánu státní správy nebo jeho povinnosti vyplývající z právních předpisů.</p>
<b>3</b>	Chyba	<p>Některé funkce ISÚI/RÚIAN/VDP pracují omezeně, případně aplikace nereaguje správně na chybné akce uživatele, poskytuje nesrozumitelná chybová hlášení, chyby uživatele nejsou indikovány okamžitě. Nemůže dojít k nekonzistencím v datech.</p> <p>Dopad: Bezprostředně neohrožuje činnost Objednatele jako orgánu státní správy nebo jeho povinnost vyplývající ze zákona.</p>
<b>4</b>	Drobná chyba	<p>Nedostatky ISÚI/RÚIAN/VDP do určité míry komplikující nebo neumožňující jeho plnohodnotné využití.</p> <p>Správná funkčnost a konzistence dat je zajištěna.</p> <p>Dopad: Neohrožuje činnost Objednatele jako orgánu státní správy nebo jeho povinnosti vyplývající z právních předpisů.</p>

## 4 Doby reakce (SLA)

V závislosti na stupni závažnosti chyby zajistí Zhotovitel reakční dobu a dobu vyřešení uvedené v následující tabulce při pokrytí Po – Pá 9.00 – 17.00.

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

Pokud se nebude jednat o chybu ISÚI/RÚIAN/VDP spadající do záručního servisu a toto zjištění bude oboustranně odsouhlaseno, bude požadavek dále řešen 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) nebo 2 (závažná chyba), bude řešen dle příslušného SLA.

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

## **5 Doba poskytování služeb**

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

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