

Kategorizace vad

Klasifikace vad díla podle stupně jejich závažnosti:

- a. Vada značného rozsahu nebo též vada typu A: Zásadní vady funkcionality díla, které znemožňují zpracování údajů a jejich zobrazování koncovým uživatelům, chyby způsobující, že je potřebné informační systém znovu zavést (restartovat), přičemž chybou funkcionalitu díla zároveň není možné realizovat náhradním postupem.
- b. Vada středního rozsahu nebo též vada typu B: Vady, které by patřily pod kategorii A, ale ke kterým je možné najít náhradní postup jak vadu obejít nebo zabránit jejímu působení.
- c. Vada malého rozsahu nebo též vada typu C: Drobné vady díla, které nebrání produktivnímu používání díla.

Zhotovitel kategorizuje a určí termín odstranění po zápisu do aplikace Helpdesk.

Lhůty na odstraňování vad jsou:

- a. Vada A: zápis do aplikace Helpdesk; zahájení činnosti směřující k odstranění vady bezodkladně, v případě nutnosti servisního výjezdu bude výjezd uskutečněn nejpozději do 1 (slovy: jednoho) pracovního dne.
- b. Vada B: zápis do aplikace Helpdesk; zahájení činnosti vedoucí k odstranění vady bezodkladně, v případě nutnosti servisního výjezdu bude výjezd uskutečněn nejpozději do 3 (slovy: tří) pracovních dnů po oznámení vady.
- c. Vada C: zápis do aplikace Helpdesk; zahájení činnosti vedoucí k odstranění vady nejpozději do 30 (slovy: třiceti) kalendářních dnů po oznámení vady.