

Kategorizace požadavků

Požadavky jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na čtyři kategorie důležitosti:

- **A** = závady vylučující užívání Programového vybavení nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven nebo nelze převést data do mzdové agendy v době jejího zpracování.
- **B** = závady způsobující problémy při užívání a provozování Programového vybavení nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.
- **C** = Chybné fungování Programového vybavení, které nemá zásadní vliv na použití Programového vybavení.
- **D** = Občasné chybové hlášení nebo „kosmetická vada“, zodpovídání otázek týkajících se rutinní práce s Programovým vybavením, pomoc při změnách konfigurace Programového vybavení.

kategorie vady	Varianta technické podpory	Dostupnost	odezva	max. doba zásahu
A	BASIC	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 4 hod.	16 hod.
B	BASIC	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 8 hod.	do 4 dnů*
C	BASIC	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 16 hod.	do 10 dnů*
D	BASIC	Pracovní dny 8:00 – 16:00	do 16 hod	do 30 dnů*/**

* pracovní dny od po – pá (bez státních svátků)

** při nutnosti změny v aplikaci bude tato změna zahrnuta až do pravidelné revize.

Výše uvedené doby odezvy a doby zásahu jsou vztaženy pouze k SW části systému.

Požadavek na servisní zásah může být uplatněn:

- systémem HelpDesk
- e-mailem
- telefonicky