**Kategorizace vad (incidentů) a způsob jejich řešení**

Priority reakce a vyřešení incidentu

Tabulka níže definuje požadované parametry reakční doby a požadované doby vyřešení incidentů pro jednotlivé priority.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Č. | Popis | Reakční doba na incident | Doba vyřešení incidentu |
| 1 | Nejvyšší priorita na odstranění chyby | 30 minut | 4 hodiny |
| 2 | Střední priorita na odstranění chyby | 1 hodina | 24 hodin |
| 3 | Nízká priorita na odstranění chyby | 2 hodiny | 72 hodin |

Matice přiřazení priorit pro řešení incidentů

V závislosti na typu prostředí a kategorii incidentů je v následující tabulce provedeno přiřazení konkrétní požadované priority. Z vazby na parametry priorit je odvozen požadavek na reakční dobu a požadovanou dobu vyřešení.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Prostředí Objednatele | Incident Kategorie A | Incident Kategorie B | Incident Kategorie C |
| Produkční prostředí (primární, záložní) | 1 | 2 | 3 |
| Testovací prostředí | 2 | 3 | 3 |

**Kategorie vady A** – Vážné vady s nejvyšší prioritou, které mají kritický dopad na funkčnost či užití Systému nebo jeho části a dále vady, které znemožňují užívání Systému nebo jeho části Objednatelem nebo způsobují vážné provozní problémy.

**Kategorie vady B** – Vada, která svým charakterem nespadá do kategorie A. Vážné vady způsobující zhoršení výkonnosti a funkčnosti či užití Systému nebo jeho části. Systém nebo jeho část má omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o odstranitelné vady, které způsobují problémy při užívání či provozování Systému nebo jeho části Objednatelem, ale umožňují provoz či částečné využití.

**Kategorie vady C** – Vada, která svým charakterem nespadá do kategorie A nebo kategorie B. Vady snadno odstranitelné s minimálním dopadem na funkcionality, funkčnost či užití Systému nebo jeho části.