



## Příloha SML05 – Podmínky záruky

č. sml. Objednatele: ČÚZK-20194/2021

## 1. Základní podmínky záruky

Objednatel požaduje, aby Zhotovitelem poskytovaná záruka splňovala 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 IS DMVS 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 IS DMVS,
  - 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 v předchozích verzích.

## 2. Rozsah záruky

Objednatel požaduje, aby v rámci záruky Zhotovitel zajistil a prováděl:

- a. identifikaci a klasifikaci nahlášených chyb,
- b. odstraňování záručních chyb IS DMVS,
- c. konfigurační řízení pro odstraňování identifikovaných chyb.

### 3. Klasifikace chyb / stupeň závažnosti

Každý Objednatel ohlášený požadavek na odstranění chyb IS DMVS typu „Záruční vada“ bude ohodnocen stupněm závažnosti ze strany Objednatele. Pro stanovení závažnosti chyby bude používána klasifikace dle stupňů závažnosti chyb uvedených v následující tabulce.

Stupeň závažnosti	Klasifikace chyby	Popis chyby/dopad na činnosti Objednatele
1	Kritická chyba	<p>IS DMVS není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující práci s IS DMVS z důvodu, že rozhraní nebo některá jeho část je zcela nefunkční a požadovanou činnost nelze realizovat jinak, nebo stav IS DMVS umožňuje porušení konzistence dat.</p> <p>Jsou nepoužitelné zejména následující služby rozhraní:</p> <p>R9 – služba poskytující jednotné rozhraní IS DMVS pro editaci DTI  R11 – služba poskytující jednotné rozhraní IS DMVS pro editaci ZPS  R14 – služba poskytující jednotné rozhraní IS DMVS pro předávání geodetických aktualizčních dokumentací ZPS  R15 – služba pro vystavení potvrzení o předání  R25 – centrální prohlížeč WMS služba pro poskytování dat DTM  R19 – služba pro poskytnutí obsahu DTM v definovaném území  R20 – služba pro získání neveřejné části obsahu DTM  R21 – služba pro získání veřejné části obsahu DTM</p> <p>Nepoužitelností 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 povinnosti Objednatele jako orgánu státní správy vyplývající z právních předpisů.</p>
2	Závažná chyba	<p>IS DMVS 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.</p> <p>Jsou nepoužitelné zejména následující služby rozhraní:</p> <p>R13 – služba pro evidenci výsledku editace obsahu DTM  R17 – služba pro evidenci výsledku editace obsahu DTM  R27b – služba informování o vyhotovení JVF</p> <p>Dopad: Bezprostředně ohrožuje povinnosti Objednatele jako orgánu státní správy vyplývající z právních předpisů.</p>
3	Chyba	<p>Některé funkce IS DMVS 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>

		Dopad: Bezprostředně neohrožuje povinnosti Objednatele jako orgánu státní správy vyplývající z právních předpisů.
4	Drobná chyba	Nedostatky IS DMVS do určité míry komplikující nebo neumožňující jeho plnohodnotné využití. Správná funkčnost a konzistence dat je zajištěna.

#### 4. Doby reakce (SLA)

V závislosti na stupni závažnosti chyby požaduje Objednatel 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
1	Kritická chyba	1 hodina	4 hodiny
2	Závažná chyba	2 hodiny	následující pracovní den
3	Chyba	3 pracovní dny	10 pracovních dnů
4	Drobná chyba	5 pracovních dnů	30 pracovních dnů

Pokud se nebude jednat o chybu IS DMVS spadající do záruky a toto zjištění bude oboustranně odsouhlaseno, bude požadavek dále řešen 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 IS DMVS řešené v rámci záruky bude Zhotovitel předávat Objednateli průběžně a pokud možno rovnoměrně v jednotlivých verzích IS DMVS tak, aby v poslední předávané verzi IS DMVS (dále též „poslední dodávka“) byly dořešeny všechny záruční vady spadající do záruky, které byly Zhotoviteli nahlášeny do doby zahájení funkčních testů poslední dodávky IS DMVS dle této VZ.

Požadavky spadající do záruky nahlášené Zhotoviteli v období od termínu zahájení funkčních testů poslední dodávky IS DMVS do ukončení platnosti smlouvy uzavřené dle této VZ budou v plném rozsahu vyřešeny nejpozději do 3 měsíců po ukončení platnosti smlouvy uzavřené dle této VZ.