

Příloha č. 3

ZÁRUČNÍ VADY

Kontaktní osoba Objednatele oznámí Zhotoviteli záruční vady prostřednictvím helpdesku (v případě nedostupnosti helpdesku na e-mail Zhotovitele uvedený v záhlaví této smlouvy), přičemž současně určí, o jakou kategorii vad z níže uvedených se jedná. Zhotovitel je povinen odstranit záruční vady v níže uvedených lhůtách. Pro počítání lhůt k odstranění záručních vad je relevantní tzv. servisní kalendáře (tj. pracovní dny, a to v době od 6:00 do 18:00 hod).

Odstraňování záručních vad se řídí pravidly pro poskytování servisních služeb uvedených ve smlouvě o poskytování služeb, kterou smluvní strany uzavřely.

A Kategorie vady

Jakákoli část díla – webu nemá požadované vlastnosti, nebo jakákoliv jeho část je zcela nefunkční nebo Zadavatel nemůže web nebo jakoukoliv jeho podstatnou část užívat.

Lhůta pro odpověď (zahájení prací): 4 hodiny

Lhůta pro odstranění vady: 24 hodin

B Kategorie vady

Znamená vadu, která se projevuje tím, že užívání nebo funkčnost webu nebo jakékoliv jeho části je vadou omezeno a nebo dochází k významnému ohrožení bezpečnosti u Zadavatele.

Lhůta pro odpověď (zahájení prací): 12 hodin

Lhůta pro odstranění vady: 48 hodin

C Kategorie vady

Znamená právní vadu nebo vadu, kterou Zadavatel nezařadil mezi vadu kategorie A nebo vadu kategorie B, a která nebrání řádnému užívání nebo má zcela minimální vliv na řádné užívání nebo funkčnost webu nebo jakékoliv jeho části ze strany Zadavatele a má minimální vliv na bezpečnost u Zadavatele.

Lhůta pro odpověď (zahájení prací): 24 hodin

Lhůta pro odstranění vady: 96 hodin

