

PŘÍLOHA Č. 4 - DEFINICE A PRIORITA ODSTRAŇOVÁNÍ VAD

1. KATEGORIE VAD PRODUKTU:

A1 – Vada v produktu způsobuje provozní problémy znemožňující používání produktu:

- a) "zhroucení" celého produktu nebo jeho části během normálního používání.
- b) ztrátu nebo porušení dat během normálního používání a současně neexistuje postup pro náhradní řešení problému.

A2 - Vada způsobuje provozní problémy omezující používání produktu, tj.:

- a) způsobuje významné problémy při používání, které jsou překonatelné postupem pro náhradní řešení problému.
- b) část produktu se významně odchyluje od specifikace uvedené v dokumentaci.

A3 - Vada způsobuje provozní problémy, které neomezují provoz, ale komplikují postupy při práci s produktem, tj. projevují se v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích.

2. PROCES ODSTRAŇOVÁNÍ VAD

Vady produktu Dodavatel odstraňuje pomocí

- 1. opravných fixů, které vycházejí cca 1 x měsíčně
- 2. opravných Service Packů, které vycházejí cca 1 x za půl rok
- 3. v nových verzích, vydaných v průběhu platnosti maintenance, cca 1x rok

3. POŘADÍ A LHŮTY PRO ODSTRAŇOVÁNÍ VAD

Dodavatel odstraňuje vady následovně:

A1 – neprodleně, avšak nejpozději do 10 pracovních dnů - opravné fixy

A2 – dle závažnosti/dopadu na zákazníky - opravné fixy, Service Pack, nové verze

A3 – odstranění není garantováno