

Klasifikace vad a termíny k jejich zpracování

V případě, že se během používání v Aplikaci vyskytnou vady, Zhotovitel zajistí opravu závad bránících řádné funkčnosti Aplikace neprodleně. Jednotlivé typy závad a stanovení termínu pro jejich odstranění jsou uvedeny níže. Oznámení o vadě bude Objednatel zasílat písemně (elektronicky). Kromě toho mohou být, například v urgentních případech, závady informativně oznamovány poskytovateli telefonicky.

Klasifikace závad:

A) Blocker – kritická chyba je taková, která znemožňuje dílo spustit a používat. Jedná se zejména o situace, kdy havaruje databázový, webový nebo aplikační server, případně jakákoliv další serverová softwarová část neumožňující spuštění, kterou nemohou uživatelé ovlivnit.

B) Critical – vážná chyba je taková, která znemožňuje použití klíčové funkcionality, kdy dochází ke ztrátě dat nebo závažné chybě způsobující nestabilitu software.

C) Major – chyba nebo částečná ztráta funkcionality software, kdy se funkcionality svým zpracováním liší od původního zadání nebo chybí v rozsahu, který neznemožňuje uživatelům dílo či funkcionality používat.

Zhotovitel je povinen zahájit řešení vad nejpozději v následujících termínech:

- kategorie A) do 24 hodin od oznámení
- kategorie B) do 3 kalendářních dní od oznámení
- kategorie C) do 10 kalendářních dní od oznámení