

# PŘÍLOHA Č. 2

k Smlouvě č. 20180925

## KATEGORIZACE VAD, LHŮTY PRO ODSTRAŇOVÁNÍ VAD

Objednatel provádí Nahlášení Vady Poskytovateli formou zaslání emailu na adresu xxxxxxxxxxxxxx.

Objednatel při nahlášení Vady předá Poskytovateli popis projevů Vady a popis postupu, při němž k Vadě došlo. Objednatel rovněž určí, jaký dopad má Vada na jeho činnost dle níže uvedené kategorizace chyb.

Poskytovatel v dohodnuté době začne s analýzou a odstraňováním Vady podle její kategorie, nebo zajistí ekvivalentní náhradní řešení k dočasnému překonání Vady. Za odstranění Vady je též považováno snížení kategorie Vady, přičemž lhůta pro odstranění Vady v této snížené kategorii se počítá od okamžiku nahlášení Vady v původní kategorii. Doba vyřízení a kategorizace je uvedena níže:

### Kategorizace vad

Kategorie	Vada	Popis
A	Vážná	Systém zcela selhal nebo je rozsáhle poškozen. Některé nebo všechny části softwaru/softwareových aplikací podporující hlavní procesy selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.
B	Běžná	Systém je nefunkční pouze částečně. Funkčnost Systému je ovlivněna z důvodu selhání některého prvku nebo omezení některé ze softwareových funkcí podporujících činnosti Systému.

### Lhůty pro odstranění Vad

Kategorie Vad	Lhůta zahájení prací a k odstranění Vady
A	Zahájení odstraňování Vady následující pracovní den od Nahlášení Vady. Odstranění Vady do pěti pracovních dnů od Zahájení odstraňování Vady.
B	Zahájení odstraňování Vady do pěti pracovních dnů od Nahlášení Vady. Odstranění Vady do deseti pracovních dnů od Zahájení odstraňování Vady.

Po Ukončení odstranění Vady Poskytovatel a Objednatel sepíše Servisní protokol, který bude obsahovat zejména: popis Vady, stručný popis odstranění Vady, den a hodinu zahájení a ukončení odstraňování Vady, počet hodin provádění odstraňování Vady.