

Príloha č. 4 – Kategorizácia vád, lehoty na ich odstránenie, podmienky záručného servisu

1. Definície:

1.1. Vada je:

- a) výpadok systému – prerušenie prevádzky APV sprevádzané nedostupnosťou služieb aplikačného vybavenia (APV) pre jeho používateľov a integrované informačné systémy, spôsobené v dôsledku poruchy,
- b) porucha funkčnosti APV sprevádzaná nedostupnosťou alebo nesprávnou funkčnosťou tak, že sa APV nedá využívať pre pôvodne plánovaný účel a spôsobuje nepoužiteľnosť systému na stanovený účel,
- c) chyba v dátach APV, v dôsledku ktorej nie je možné dokončiť konkrétny úkon.

1.2. Kategóriami vád sú:

- a) Kategória A – kritická vada, ktorá spôsobuje stratu závažnej funkcie alebo výpadok kritickej časti APV,
- b) Kategória B – normálna (bežná) vada, ktorá spôsobuje stratu menej závažnej funkčnosti APV,
- c) Kategória C – nízka (málo závažná) vada spôsobená drobnými konštrukčnými nedostatkami alebo je len kozmetickej povahy, nespôsobuje výpadok ani poruchu funkčnosti APV, alebo chyba v dátach.

1.3. Dostupnosť služieb je časový interval vyjadrený v hodinách, kedy je Zhotoviteľ povinný na základe požiadavky Objednávateľa začať poskytovať službu. Označenie „8 x 5“ znamená čas dostupnosti služby, t. j. v pracovné dni v čase 07:30 hod. – 15:30 hod.

2. Predmet záručného servisu

2.1. Predmetom je záväzok Zhotoviteľa poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok ďalej uvedených služby záručného servisu APV nasledovnom rozsahu:

- a) poskytovanie služieb servisného hotline prostredníctvom Centra technickej podpory,
- b) riešenie vád APV.

3. Spôsob a podmienky plnenia záručného servisu

Obsahom plnenia podľa tejto Prílohy je poskytovanie služieb nasledujúcim spôsobom a za nasledovných podmienok:

3.1. Poskytovanie služieb servisného hotline prostredníctvom Centra technickej podpory (ServiceDesk):

3.1.1. Zhotoviteľ pre realizáciu služieb servisného hotline zriadi a prevádzkuje Centrum technickej podpory, prostredníctvom ktorého Objednávateľ zasiela požiadavky na odstraňovanie vád. Centrum technickej podpory poskytuje služby servisného hotline nasledovne:

- a) poskytovanie služieb servisného hotline je sprístupnené prostredníctvom nasledovných komunikačných kanálov:
 - i) telefonicky na telefónnom čísle Centra technickej podpory, alebo
 - ii) e-mailom na servisnej e-mailovej adrese projektu, alebo

iii) elektronicky cez priame hlásenie v ServiceDesk Zhotoviteľa.

- b) Zhotoviteľ je povinný formou e-mailu potvrdiť doručenie požiadavky na poskytnutie služieb technickej podpory na pracovisko centrálnej technickej podpory Objednávateľa.
- c) Zhotoviteľ je povinný sprístupniť Objednávateľovi trvalý dohľad nad celým životným cyklom väd.

3.1.2. Primárne bude využívaný ServiceDesk Zhotoviteľa, pričom v urgentných prípadoch sa využíva telefonický kontakt.

3.1.3. Dostupnosť služby je 8 x 5.

3.2. Riešenie väd APV

3.2.1. V rámci riešenia väd sa poskytujú nasledovné služby:

- a) analýza nahlásených väd APV, identifikovaných v prevádzkovom alebo testovacom prostredí Objednávateľa, s cieľom identifikovať ich príčiny a dopady na súvisiace APV sa realizuje:
- i) na základe podkladov poskytnutých Objednávateľom prostredníctvom Servis Desku,
 - ii) telefonicky, v spolupráci s technickou podporou Objednávateľa,
 - iii) osobne, na mieste prevádzky systému,
- b) odstraňovanie chýb v APV sa realizuje:
- i) poskytnutím novej konfigurácie APV,
 - ii) poskytnutím aktualizácie APV,
 - iii) poskytnutím novej verzie APV,
- c) odstraňovanie chýb v dátach sa realizuje poskytnutím predpisu na opravu chybných dát pri zachovaní konzistencie dát a ich väzieb,
- d) dokumentovanie konfiguračných zmien a servisných zásahov súvisiacich s odstraňovaním väd a problémov,
- e) poskytovanie podpory pri nasadzovaní nových konfigurácií, aktualizácií a nových verzií APV. V rámci poskytovania tejto služby sú realizované nasledovné činnosti:
- i) poskytnutie súčinnosti pri plánovaní a riadení nasadzovania nových konfigurácií, aktualizácií a nových verzií APV,
 - ii) poskytnutie inštrukcií (vo forme postupov, resp. dokumentov alebo telefonickej konzultácie) obsluhu Objednávateľa pre nasadzovanie nových konfigurácií, aktualizácií a nových verzií APV,
 - iii) technická podpora testovacieho procesu a prípadné vyškolenie používateľov pri nasadzovaní nových konfigurácií, aktualizácií a nových verzií APV. Dodanie testovacích scenárov alebo testovacieho postupu, ak je potrebné pre vykonanie testov.

3.2.2. Dostupnosť služby je 8 x 5.

3.3. Časové podmienky začatia poskytovania služieb a dodania služieb:

3.3.1. Služby servisného hotline uvedené v bode 3.1 sa poskytujú ihneď po kontaktovaní Centra technickej podpory, t. j. prvotná odozva v bežnej prevádzkovej záťaži je 0,5 hod.

- 3.3.2. Pre Služby Riešenia väd APV uvedených v bode 3.2 Zhotoviteľ zabezpečí začatie riešenia vady aplikačného programového vybavenia v nasledovnom čase (reakčná doba):
- a) vada Kategória A do 1 hodiny od potvrdenia prijatia oznámenia vady,
 - b) vada Kategória B do 2 hodín od potvrdenia prijatia oznámenia vady,
 - c) vada Kategória C do 2 hodín od potvrdenia prijatia oznámenia vady.
- 3.3.3. Ak je to z povahy vady aplikačného programového vybavenia možné a účelné, Zhotoviteľ zabezpečí dočasné náhradné riešenie (work around) v nasledovnom čase:
- a) vada Kategória A do 8 hodín od potvrdenia prijatia oznámenia vady,
 - b) vada Kategória B do 16 hodín od potvrdenia prijatia oznámenia vady,
 - c) vada Kategória C do 32 hodín od potvrdenia prijatia oznámenia vady.
- 3.3.4. Zhotoviteľ zabezpečí finálne odstránenie väd APV v nasledovnom čase:
- a) vada Kategória A do 40 hodín od potvrdenia prijatia oznámenia vady,
 - b) vada Kategória B do 80 hodín od potvrdenia prijatia oznámenia vady,
 - c) vada Kategória C do 160 hodín od potvrdenia prijatia oznámenia vady.
- 3.3.5. Zhotoviteľ zašle potvrdenie prijatia oznámenia vady Objednávateľovi automatizovaným spôsobom prostredníctvom komunikačných kanálov podľa bodu 3.3.1 a) v okamihu obdržania oznámenia vady od Objednávateľa.
- 3.3.6. Ak čas potvrdenia prijatia oznámenia vady bol mimo časového intervalu zodpovedajúcemu Dostupnosti služby uvedenej v bode 3.2.2, lehoty uvedené v bodoch 3.3.2 až 3.3.4 začínajú plynúť až od ďalšieho nasledujúceho času Dostupnosti služby.
- 3.3.7. Vada APV Kategórie A, ktorá bola dočasne vyriešená náhradným riešením podľa bodu 3.3.3, sa mení na vadu Kategórie B, alebo sa po vzájomnej dohode Zmluvných strán určí nová lehota pre odstránenie vady ako vady Kategórie A.