**Príloha č. 5 – Kategorizácia vád Informačného systému, lehoty na ich odstránenie**

k Zmluve o dielo č. [●] pre Národný katalóg otvorených údajov

**I. ÚROVEŇ A ZÁVAŽNOSŤ VADY:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Označenie úrovne vady** | **Závažnosť vady** | **Popis úrovne vady** |
| **A** | Kritická  | **Kritické vady, ktoré spôsobia úplné zlyhanie systému ako celku a nie je možné používať ani jednu jeho časť.**Vada úrovne (A) je vada Informačného systému, ktorá spôsobuje tak závažné problémy, že ďalší priebeh, ani dodržanie predpokladaného časového plánu akceptačných testov nie je možné. Vada úrovne (A) spôsobuje najmä nasledovné chyby Informačného systému: * Informačný systém alebo jeho časť nie je možné používať alebo ovládať, resp. ide o vady jeho bezpečnosti,
* ďalšie vykonávanie akceptačných testov musí byť zastavené, dokiaľ nie je vada odstránená,
* ďalšie fungovanie SW nemôže byť rozumne zaručené,
* možnosť spôsobenia veľkej straty alebo až úplného znemožnenia samotnej podstaty využitia ,
* možnosť spôsobenia nebezpečnosti ,
* možnosť zastavenia alebo poškodenia Informačného systému alebo iných systémov Objednávateľa,
* neschopnosť spracovať bežnú prevádzkovú záťaž, ktorá je špecifikovaná v Prílohe č. 1.
 |
| **B** | Vysoká | **Vady a nedostatky, ktoré zapríčinia čiastočné zlyhanie systému a neumožňuje používať časť systému.**Vada úrovne (B) je vada Informačného systému, ktorá by ohrozila ďalšie pokračovanie akceptačných testov, alebo by vážne ohrozovala ďalšiu prevádzku iných častí SW Informačného systému Objednávateľa, ak by nedošlo k jej odstráneniu. Vada úrovne (B) spôsobuje najmä nasledovné chyby Informačného systému: * niektoré časti funkcií by neboli podporované bez rozumnej náhrady,
* neschopnosť spracovať maximálnu možnú prevádzkovú záťaž, ktorá je špecifikovaná v Prílohe č. 1.
 |
| **C** | Stredná  | **Vady a nedostatky, ktoré spôsobia čiastočné obmedzenia používania systému.**Vada úrovne (C) je vada Informačného systému, ktorá nie je vadou úrovne (A) ani vadou úrovne (B), najmä vada, ktorá spôsobí čiastočný neúspech akceptačných testov, alebo ktorá sa prejaví iba niekedy. Za bežných podmienok by nebola stratená žiadna dôležitá funkcia alebo by bolo možné pre jej prekonanie nájsť rozumnú alternatívu. Táto vada by neohrozila prevádzku Informačného systému Objednávateľa s reálnymi dátami. |

**II. LEHOTY NA ODSTRAŃOVANIE VÁD:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Označenie úrovne vady** | **Závažnosť vady** | **Reakčná doba** | **Lehota na odstraňovanie vád**  |
| **A** | Kritická  | **2 hodiny** | **Maximálne do 48 hodín od zistenia vady.** |
| **B** | Vysoká  | **4 hodiny** | **Maximálne do 96 hodín od zistenia vady.** |
| **C** | Stredná | **12 hodín** | **Maximálne do 10 (desiatich) kalendárnych dní od zistenia vady.** |