

Príloha č. 2: Detailný proces nahlasovania a riešenia Vád

1. Kontaktná osoba za stranu Objednávateľa priebežne zbiera podnety od užívateľov APV, prehodnocuje ich opodstatnenosť a po prvotnej analýze zadá požiadavku na úpravu s označením vady (vada typu A, B, C, D) resp. požiadavky na zmenu, dopracovanie novej funkcionality APV do Helpdesku Zhotoviteľa – Redmine:

<http://62.168.127.206/redmine>

2. Ak sa jedná o vady kategórie A a lebo B, kontaktná osoba za stranu Objednávateľa nahlási danú vadu aj na hot-line číslo Zhotoviteľa:

+421 918 704 887

3. Každá nahlásená vada, požiadavka, bude analyzovaná Zhotoviteľom a bude na ňu reagované v definovanej dobe odozvy:

vada typu A - do 24 hod. od nahlásenia vady

vady typu B - do 24 hod. od nahlásenia vady

vada typu C - do pracovných dní od nahlásenia vady

vada typu D - do 5 pracovných dní od nahlásenia vady

4. Zhotoviteľ po potvrdení typu vady klientovi následne zabezpečí odstránenie vady do termínu :

vada typu A - do 24 hod. od potvrdenia typu vady

vady typu B - do 48 hod. od potvrdenia typu vady

vada typu C - do 10 pracovných dní od potvrdenia typu vady

vada typu D - do 30 pracovných dní od potvrdenia typu vady

Ak si odstránenie vady vyžiada dlhší čas na úpravu ako je uvedené, musí byť táto skutočnosť odkomunikovaná navzájom medzi kontaktnými osobami za obe strany a odsúhlasený záväzný termín dodania zapracovanej úpravy. Tento termín bude uvedený v Helpdesku pri danej požiadavke na odstránenie vady, resp. požiadavke na úpravu funkcionality.

5. Objednávateľ dodanie a akceptáciu úpravy vád, resp. nasadzovaných nových funkcionality APV potvrdí Zhotoviteľovi akceptačným protokolom z akceptačného testu.
6. Po podpísaní akceptačného protokolu Zhotoviteľ označí danú požiadavku v Helpdesku ako vyriešenú a uzavrie ju.