**Príloha č. 8**

Akceptačné kritéria a vady

1. **Kategorizácia vád Diela alebo jeho časti a spôsob ich riešenia** 
   1. **Kategorizácia vád Diela**

Podľa závažnosti sú vady členené do nasledujúcich kategórií:

| **Kategória** | **Popis** |
| --- | --- |
| Vady úrovne A  (kritické vady) | * základné funkcie Diela nie je možné vôbec využiť alebo len s výraznými problémami vrátane prípadov nedostupnosti Diela alebo jeho základných funkcionalít; * je akokoľvek ohrozená kvalita a bezpečnosť dát alebo výsledky ich spracovania; * funkcia, časť, alebo správanie Diela spôsobuje výpadok; * nie je možné riadne užívanie Diela podľa požiadaviek aplikovateľných právnych predpisov; * ďalšie fungovanie Diela nemôže byť rozumne zaručené; * zastavenie alebo poškodenia Diela alebo iných systémov Objednávateľa; * neschopnosť Diela spracovať bežnú prevádzkovú záťaž; * chýba konkrétny výstup odovzdávaného míľniku; * iná vada Diela, ktorá spôsobuje tak závažné problémy, že ďalší priebeh, ani dodržanie predpokladaného časového plánu akceptačných testov nie je možné. |
| Vady úrovne B  (závažné vady) | Ak nejde o Vadu úrovne A:   * vo výstupe odovzdávaného míľniku nie sú zahrnuté všetky požiadavky podľa Objednávky; * výstup je v rozpore s predchádzajúcim akceptovaným výstupom; * funkcia, časť alebo správanie Diela môže spôsobiť výpadok; * bežné funkcie Diela nie je možné vôbec využiť alebo len s výraznými problémami; * požiadavky podľa Objednávky sú vo výstupe spracované v rozpore s týmito požiadavkami; * nie je možné úspešne prejsť testovací scenár; * možnosť zastavenia alebo poškodenia Diela alebo iných systémov Objednávateľa; * neschopnosť Diela spracovať maximálnu prevádzkovú záťaž. |
| Vady úrovne C  (bežné vady) | Ak nejde o vadu úrovne A ani o Vadu úrovne B:   * Dielo a všetky jeho funkcie nie je možné naplno využiť alebo ich je možné využiť len s problémami; * ide o funkčnú vadu, ktorá môže spôsobiť neefektívnosť Diela alebo zvýšiť prácnosť vykonania operácie v Diela; * Dielo alebo jeho časť nespĺňa požiadavky na prístupnosť; * ide o vadu grafického prvku alebo užívateľského rozhrania komplikujúcu prácu v Diele alebo zhoršujúcu užívateľský zážitok; * ide o nedostatok užívateľsky prívetivého správania Diela pri využívaní jeho funkcií. |

* 1. **Vady dokumentácie Diela**
     1. Dokumentácia Diela má vady, ak:
        1. chýba konkrétny výstup predpokladaný Zmluvou, alebo inou Dokumentáciou,
        2. výstup je nesprávny, nezrozumiteľný či vnútorne rozporný,
        3. výstup kvôli spôsobu spracovania nemôže plniť svoj účel, alebo len s problémami, alebo
        4. výstup, ktorý je špecifikáciou alebo návrhom riešenia Diela alebo jeho časti alebo návrhom testovacích scenárov, neobsahuje popis implementácie funkčnej požiadavky podľa tejto Zmluvy, alebo spôsob otestovania implementácie funkčnej požiadavky.
  2. **Riešenie Vád Diela alebo jeho časti**

Reakčná doba, doba neutralizácie a doba odstránenia Incidentov a riešenie požiadaviek užívateľov Diela:

| **Kategória** | **Reakčná doba** | **Doba neutralizácie** | **Doba odstránenia vád** |
| --- | --- | --- | --- |
| Vady úrovne A | 1 hod. | 2 hod. | 1 pracovný deň |
| Vady úrovne B | 2 hod. | 8 hod. | 3 pracovné dní |
| Vady úrovne C | 8 hod. | 16 hod. | 10 pracovných dní |
| Požiadavka | 8 hod. | N/A | 1. pracovné dni |

* 1. Rekreačná doba, doba neutralizácie a doba odstránenia plynie len počas trvania poskytovania služieb podpory prevádzky Diela podľa odseku 5.1 prílohy 2.

1. **Akceptačné kritéria**
   1. Výstupy, ktoré sú Dielom, jeho časťou či iným softvérom (vrátane výstupu míľnika Skúšobná prevádzka a prechod do bežnej prevádzky) je možné:
      1. akceptovať, ak nevykazujú žiadne vady, alebo
      2. akceptovať s výhradou, ak vykazuje vady, ktoré nebránia tomu, aby výstup slúžil svojmu účelu bez významnejších obmedzení pre Objednávateľa a pri akceptačných testoch v súhrne vykazuje najviac 0 vád kategórie (A), 1 vady kategórie (B) a 3 vád kategórie (C).
   2. Dokumenty a iné výstupy, ktoré nie sú Dielom alebo jeho časťou či iným softvérom je možné akceptovať ak nevykazujú žiadne vady. "Iné výstupy" zahŕňajú napríklad technickú dokumentáciu, správy o testoch, a podobne.