**Postup a podmienky odstraňovania chýb**

**Definície:**

* + - 1. Chyby, vady, nedostatky a poruchy aplikačného programového vybavenia ES MZVEZ (ďalej len „chyby“) sa delia do nasledovných skupín: kategória A, kategória B, kategória C.
      2. Za „chyby aplikácie kategórie A“ sa považujú zásadné chyby funkcionality aplikačného programového vybavenia, ktoré znemožňujú spracovanie údajov a ich zobrazovanie koncovým používateľom ES MZVEZ SR, vrátane problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát, nesprávnych výsledkov výpočtov alebo chyby spôsobujúce, že je potrebné systém znovu zaviesť (reštartovať).
      3. Za „chyby aplikácie kategórie B“ sa považujú chyby, funkcionality aplikačného programového vybavenia, ktoré však nemajú vplyv na spracovanie údajov a ich zobrazovanie koncovým používateľom vrátane problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát.
      4. Za „chyby aplikácie kategórie C“ sa považujú chyby, ktoré nebránia efektívnemu používaniu aplikačného programového vybavenia. Môžu to byť menšie chyby na obrazovkách alebo drobné odchýlky od očakávanej prevádzky.
      5. Koncový používateľ ES MZVEZ je zamestnanec Objednávateľa, ktorý pracuje so systémom ES MZVEZ.
      6. Kontaktná osoba Objednávateľa je zamestnanec Objednávateľa, ktorý eviduje a nahlasuje chyby ES MZVEZ v spolupráci s Poskytovateľom.

**Postup:**

* + - 1. Nahlásenie chyby:

Koncový používateľ ES MZVEZ nahlási nesprávnu funkčnosť ES MZVEZ, ktorú nevie odstrániť, kontaktnej osobe Objednávateľa alebo pracovníkom Hot Line Poskytovateľa na e-mailovej adrese ......... alebo na telefónnych číslach ...... alebo .......

Ak bola nesprávna funkčnosť nahlásená kontaktnej osobe Objednávateľa, táto neodkladne informuje o vzniknutom probléme Hot Line Poskytovateľa.

* + - 1. Pracovník Hot Line Poskytovateľa klasifikuje nesprávnu funkčnosť ES MZVEZ podľa kategórií chýb a urobí záznam do systému evidencie chýb, ktorý obsahuje miesto výskytu, dátum a čas nahlásenia, údaje o osobe ktorá chybu nahlásila a stručný popis chyby; čas oznámenia o nefunkčnosti ES MZVEZ sa považuje za **čas nahlásenia chyby**.
      2. Vyhodnotenie chýb:
  1. Ak pracovník Hot Line vyhodnotí chybu kategórie A, do 4 hodín začne riešiť chybu a bezodkladne dohodne ďalší postup s kontaktnou osobu Objednávateľa – spôsob opravy, dátum a čas začatia opravy.
  2. Ak pracovník Hot Line vyhodnotí chybu kategórie B, do 6 hodín začne riešiť chybu a bezodkladne navrhne náhradné riešenie osobe ktorá chybu nahlásila a urobí záznam o riešení do systému evidencie s menom, dátumom, časom a spôsobom riešenia.
  3. Ak pracovník Hot Line vyhodnotí chybu kategórie C, navrhne riešenie osobe, ktorá chybu nahlásila a urobí záznam o riešení do systému evidencie s menom, dátumom, časom a spôsobom riešenia.
  4. Ak sa nefunkčnosť systému ES MZVEZ odstráni konzultáciou počas hlásenia nefunkčnosti ES MZVEZ, Poskytovateľ urobí záznam o odstránení do systému evidencie s menom, dátumom, časom a spôsobom odstránenia.
     + 1. Začiatok odstraňovania chyby:

1. Ak pracovník Hot Line klasifikuje chybu kategórie A, oprava začne do 4 hodín od času nahlásenia chyby.
2. Ak pracovník Hot Line klasifikuje chybu kategórie B, oprava začne do 6 hodín od času nahlásenia chyby. Pracovník Hot Line bezodkladne informuje o náhradnom riešení kontaktnú osobu Objednávateľa a dohodne ďalší postup – zabezpečenie prístupu na pracovisko Objednávateľa, dátum a čas začatia opravy.
3. Ak pracovník Hot Line klasifikuje chybu kategórie C, informuje najbližší kalendárny deň o chybe kontaktnú osobu Objednávateľa spolu s informáciou o ďalšom postupe.
4. Kontaktná osoba Objednávateľa neodkladne odsúhlasí písomne (vo formulári alebo mailom) klasifikáciu chyby a navrhnutý postup.
   * + 1. Odstraňovanie chyby:
5. Ak je chyba kategórie A, Poskytovateľ do 24 hodín od času začatia opravy zabezpečí funkčnosť ES MZVEZ a navrhne také riešenie, ktoré musí byť primerane akceptovateľné Objednávateľom; následne odstráni chybu do 3 kalendárnych dní od sfunkčnenia ES MZVEZ.
6. Ak je chyba kategórie B, Poskytovateľ do 3 kalendárnych dní od času začatia opravy zabezpečí funkčnosť ES MZVEZ a navrhne také riešenie, ktoré musí byť primerane akceptovateľné Objednávateľom; následne odstráni chybu do 5 kalendárnych dní od sfunkčnenia ES MZVEZ.
7. Ak je chyba kategórie C, Poskytovateľ odstráni chybu podľa dohody s Objednávateľom, najneskôr do 30 kalendárnych dní od nahlásenia chyby.
8. Doba odstránenia je podmienená zabezpečením adekvátnej súčinnosti s Objednávateľom.
   * + 1. Ak sa nepodarilo odstrániť chybu kategórie A alebo B, Poskytovateľ v spolupráci s Objednávateľom pripravia „Požiadavka na zásah na pracovisku“ (príloha č. 2) a „Odovzdávací a Preberací protokol zásahu“ (príloha č. 3 Zmluvy).
       2. V prípade, že na začatie odstraňovania chyby ES MZVEZ je nevyhnutnú prítomnosť odborníka Poskytovateľa na pracovisku, lehoty uvedené v tejto prílohe na začatie odstraňovania chyby a lehoty na odstránenie chyby začínajú plynúť podľa bodu 4.10.2 Zmluvy.