

**ODZIVNI ČASI**

Zahteve za odzivne čase veljajo ne glede na to ali je vir napak v delu izvajalca in jih mora odpraviti v skladu z obveznostmi iz naslova jamčenja in garancij ali pa je napaka posledica drugih okoliščin in za odpravo napak ne veljajo obveznosti izvajalca iz naslova jamčenja in garancij.

Izvajalec bo morebitne ovire za izvedbo pogodbe (npr. višja sila) nemudoma sporočil naročniku in predlagal, kako jih razrešiti v okviru pogodbenih določil. Naročnik se bo na opozorila nemudoma odzval in potrdil ali zavrnil predlagano rešitev.

Prioriteto zahtevka določa naročnik in jo po potrebi za posamezen zahtevek lahko spremeni.

## 1. Odzivni čas – napake:

Prioriteta zahtevka	Opis napak	Napaka sporočena	Čas za	
			vzpostavitev delujočega sistema	odpravo napake
			A	B
Kritična	Sistem ne deluje;  Napake pri zagotavljanju kritičnih storitev*, kar posledično onemogoča uporabo sistema, dela sistema ali posamezne funkcionalnosti; Napake, ki povzročajo nepravilne rezultate;	Delavnik		
		od 7.00 – 16.00	2 h	B = A + 4 h**
		od 16.00 – 24.00	naslednji dan do 9.00	
		od 24.00 – 7.00	do 9.00	
	Pomembne napake, ki se zgodijo v času posebnih obremenitev (čas vpisov, izpitno obdobje, priprave diplomskih listin, ipd.) in druge napake, ki jih kot kritične opredeli naročnik.	Sobota, nedelja, praznik		
		od 7.00 – 16.00	do 22.00	prvi naslednji delovni dan do 12.00
		od 16.00 – 24.00	naslednji dan do 14.00 oz. do 9.00, če je naslednji dan delovni dan	
		od 24.00 – 7.00	do 14.00	
Pomembna	Pomembne napake, ki povzročajo nedelovanje nekaterih pomembnih funkcionalnosti, kar otežuje delo s sistemom in jih kot take opredeli naročnik.			prvi naslednji delovni dan
Nizka	Napake, ki povzročajo uporabnikom motnje pri delu, ga pa ne onemogočajo.			po dogovoru, največ 10 delovnih dni

Prioriteto zahtevka in odpravo napake določa naročnik in jo po potrebi za posamezen zahtevek lahko spremeni.

## \*Kritične storitve:

- vpisi v novo študijsko leto,
- prenosi v eVŠ in eNakvis,
- integracije z drugimi sistemi (sistem za avtentikacijo uporabnikov, dokumentni sistem, poslovni informacijski sistem),
- delovanje spletnega AIPS (prijava/odjava na izpite, e-vpisi, izbirnost, ankete),
- delovanje spletnega PPA (vnos in potrjevanje ocen),
- zagotavljanje podpore Pravilniku o preverjanju in ocenjevanju znanja,
- razvrščanje za Zoisovo štipendijo.

\*\* za novega izvajalca se upošteva prehodno obdobje 3 mesecev z dodatnima 2 urama ( $B=A + 6 \text{ h}$ ), od začetka uporabe pogodbe.

2. Odzivni čas – nove funkcionalnosti:

Prioriteta zahtevka	Opis nadgradnje	Čas za odziv	Realizacija
Nujna	Nujne nadgradnje v obsegu do 2 ur	isti delovni dan (tako po odzivnem času začne izvajalec z reševanjem zahtevka)	prvi naslednji delovni dan do 12.00
Navadna		Po dogovoru oz. opredelitvi del izvajalca	Po dogovoru oz. opredelitvi del izvajalca