

Definice pojmů:

SLA (Service Level Agreement) Dohodnutá úroveň služby ServiceDesk – Incident management s garantovanými parametry poskytování služby, jako je například dostupnost, doba odezvy a maximální doba odstranění závady. Parametry poskytování služby jsou uvedeny v tabulce u popisu jednotlivých úrovní služby.

Doba odezvy: Doba, která uplyne od okamžiku doručení požadavku provedeného dohodnutým způsobem oprávněným pracovníkem Zadavatele do první interakce Zhotovitele se Zadavatelem s cílem potvrdit příjem požadavku.

Doba odstranění závady: Čas, který uplyne od okamžiku doručení požadavku na odstranění závady do okamžiku odstranění závady a zprovoznění APV.

Dostupnost služby: Časový rozsah, v kterém je služba poskytována.

Havarijní zásah: Zásah zhotovitele vedoucí k odstranění závady, který si lze vyžádat v situaci, kdy je APV v takovém stavu, že nelze normálně provozovat jeho běžné funkce (Závada blokuje), nebo kdy je z hlediska provozu nutné použít právě ty funkce, které se provádějí nesprávně (Závada majoritní), jedná se o situace, kdy alespoň 30% uživatelů nemůže provádět běžné úkony.

Běžný zásah: Zásah zhotovitele vedoucí k odstranění závady, který si lze vyžádat za situace, kdy lze APV normálně provozovat, ale některá z funkcí vyžaduje korekci, která není vyžadována neodkladně (Závada minoritní). Čas běžného zásahu může být smluvními stranami dohodnut pro jednotlivé případy samostatně.

Požadavek: Pro účely této Smlouvy znamená obecně požadavek na změnu APV, požadavek na informaci nebo požadavek na odstranění závady APV.

Závada: Takový stav poskytované služby, který uživatelům znemožní nebo omezí použití APV k účelu, ke kterému je určen.

Z pohledu závažnosti se závady dělí na závady:

Blokuje – závada, kdy je APV v takovém stavu, že brání výkonu činnosti vnitřních uživatelů, tj. způsobuje zablokování nebo přetížení výkonu činností interních uživatelů plošně na více než 30% pracovišť.

Majoritní – závada, kdy je APV v takovém stavu, že tento stav omezuje běžný provoz externích a vnitřních uživatelů APV,

Minoritní – drobná závada, která svým charakterem nespadá do kategorie závady majoritní či závady minoritní, neovlivňuje funkci APV, nepoškozuje data a neznamená jakékoliv uživatelské omezení uživatelských funkcí APV ani významné prodloužování zpracovatelských časů oproti standardnímu časovému nastavení příslušných funkcionalit.

Software: Programové vybavení.

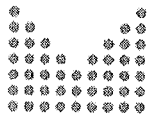
Software Zhotovitele: Software, který byl vyvinut Zhotovitelem, Zhotovitel má k dispozici jeho zdrojové kódy a je oprávněn takový software upravovat.

Software třetí osoby: Software, který nebyl vyvinut Zhotovitelem, Zhotovitel tedy obvykle nemá k dispozici jeho zdrojové kódy a není oprávněn takový software upravovat nebo je rozsah jeho oprávnění omezen.

Technická podpora: Souhrn služeb poskytovaných Zhotovitelem dle této smlouvy.

Technická podpora výrobce: Placená služba poskytovaná výrobcem **Software třetí osoby**, na základě které lze obvykle získat nové nebo opravné verze daného software, vzdálenou podporu hot-line výrobce nebo jeho technických pracovníků.

Výkaz poskytnutých služeb: Přehled o průběhu a obsahu poskytovaných služeb podpory mimo prací dle bodu 3. přílohy č. 1 ZD v daném období podepsaný oprávněnými osobami, jeho kopie je nedílnou součástí faktury.



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Výkaz práce: Přehled o průběhu prací dle bodu 3. přílohy č. 1 ZD včetně celkového počtu hodin podepsaný oprávněnými osobami; jeho kopie je nedílnou součástí faktury .