

DEFINÍCIA POJMOV

Pokiaľ to neodporuje kontextu, budú nasledujúce pojmy písané veľkým počiatočným písmenom a mať nasledujúci k nim pripojený význam:

1. **„Help Desk / Service Desk“** je aplikácia na evidenciu, sledovanie a vyhodnocovanie stavu požiadaviek Objednávateľa.
2. **„Servisný a monitorovací dispečing“** - SMD sa rozumie miesto nahlasovania, evidencie, a sledovania stavu všetkých požiadaviek Objednávateľa a to telefonicky, e-mailom, alebo cez aplikáciu Help Desk.
3. **„Dostupnosť IT služby“** je percentuálne vyjadrenie dostupnosti IT služby prepočítanej na definované časové obdobie (napr. služba „Mail“ má dostupnosť 99% na báze 24 hodín denne, 365 dní v roku).
4. **Prehľad maximálnej nedostupnosti IT služieb za mesiac na báze 24 hodín denne, 365 dní v roku vyjadrený percentuálne:**
 - 99.0 % / 7 hod. 18 min.
 - 99.5 % / 3 hod. 39 min.
 - 99.85 % / 1 hod. 5 min. 42 sek.
 - 99.9 % / 43 min. 48 sek.
 - 99.95 % / 21 min. 54 sek.
 - 99.99 % / 4 min. 22 sek.
5. **„Dostupnosť podpory služby“**. Vždy sa za takúto dobu považuje celá hlavná pracovná doba v lokalite, alebo pracovníka. Pri pevnej pracovnej dobe je táto doba (napr. od 8:00 do 16:30 hod.).
Táto doba sa môže rozšíriť o dobu vyžiadajú ako samostatnú službu „Pohotovosť“.
6. **„Pohotovosť“** je vyžadovaná prítomnosť technickej podpory v dohodnutom čase na telefóne, alebo na pracovisku používateľa po pracovnej dobe.
7. **„Odozva“** znamená najdlhší akceptovateľný čas, ktorý uplynie medzi nahlásením požiadavky na službu a potvrdením Poskytovateľa o prijatí požiadavky v závislosti od parametra „Dostupnosť podpory služby“.
8. **„Nástup na riešenie“** znamená najdlhší akceptovateľný čas, ktorý uplynie medzi nahlásením požiadavky na službu a začatím aktívnych krokov Poskytovateľa vedúcich k riešeniu požiadavky v závislosti od parametra „Dostupnosť podpory služby“. Aktívne kroky sú napríklad: telefonická dohoda s Objednávateľom, vzdialené prístupenie do systému, príchod do miesta služby....
9. **„Doba vyriešenia“** je čas v minútach, resp. hodinách, ktorý potreboval Poskytovateľ na vyriešenie požiadavky. t.j. od jej preukázateľného nahlásenia (zaevidovania požiadavky v Help Desku Poskytovateľa) do doby, kedy je služba znovu obnovená v plnom rozsahu, alebo kedy v aplikácii bolo akceptované náhradné riešenie (viď bod 10.)
 - a. Chyba môže byť vyriešená aj náhradným riešením, ktoré zabezpečí preradenie chyby do nižšej kategórie (viď. bod 14.) a vedie k dosiahnutiu pôvodného stavu a pôvodnej funkčnosti pred vznikom chyby.
 - b. Pri riešení chyby je akceptovateľné postupné odstraňovanie chyby prechodmi zo stavu kritická - > bežná - > nevýznamná.

Obnovenie služby musí byť akceptované pracovníkom Help Desku, pričom ak je obnovenie akceptované, čas obnovenia je čas, v ktorom Poskytovateľ služieb obnovenie služby zaevidoval v Help Desku. Tento čas plyní iba počas doby „Dostupnosti služby“.
10. **„Náhradné riešenie“** je riešenie, ktoré záložnými prostriedkami alebo Povoľným náhradným zariadením nahradí poskytovanú službu do doby opravy pôvodných prostriedkov potrebných na funkčnosť služby. Náhradné riešenie je poskytnuté na dohodnutý, alebo nevyhnutný

čas. Po uplynutí dohodnutého času, požiadavka sa aktivuje ako nová požiadavka s predpísanou SLA.

11. **„Doba náhradného riešenia“** je čas (v minútach, resp. hodinách), ktorý potrebuje Poskytovateľ na vyriešenie požiadavky náhradným spôsobom od jej akceptovania.
12. **„Povolené náhradné zariadenie“** je zariadenie, ktoré môže Poskytovateľ použiť pri poskytovaní služieb ako náhradu za pôvodné zariadenie po dobu náhradného riešenia.
13. **„Chyba“** je stav Služby pri ktorej dôjde ku čiastočnej (zníženie kvality Služby) alebo úplnej nedostupnosti (výpadku) služby.
14. **Kategorizácia Chyby / výpadku Služby:**
 - 1) **„Kritická“ (K)** chyba znemožňuje prevádzku systému, systém neplní základné funkčnosti
 - 2) **„Bežná“ (B)** chyba obmedzuje prevádzku systému. S určitými opatreniami plní systém základné funkčnosti, prevádzka nie je ohrozená.
 - 3) **„Nevýznamná“ (N)** chyba nemá vplyv na prevádzku systému, systém plní základné funkčnosti, je potrebný zásah na dosiahnutie deklarovanej funkčnosti.
15. **„Miesto plnenia, alebo lokalita“** je miesto, kde sú Služby poskytované podľa tejto Zmluvy.
16. **„Tretia strana / Externý poskytovateľ služieb“** je strana iná než Objednávateľ a Poskytovateľ, ktorá na základe zmluvného vzťahu s Objednávateľom v deň podpisu Zmluvy Poskytovateľa a naďalej Objednávateľovi bude poskytovať také služby, ktoré majú bezprostredný vplyv na Parametre Služieb definovaných v „Katalógu Služieb“ podľa tejto Zmluvy (Treťou stranou sú najmä osoby zabezpečujúce podporu a údržbu prevádzkovanvej infraštruktúry Objednávateľa).
17. **„Priestory na poskytovanie Služieb“** sú priestory v rámci administratívnych a prevádzkových priestorov Objednávateľa nachádzajúcich sa v Mieste plnenia Zmluvy.
18. **„Koncový používateľ“** sa rozumie každý používateľ zariadení Objednávateľa.
19. **„Služby pokryté paušálnym poplatkom“** ako priamy predmet Zmluvy je súhrn činností nevyhnutých pre zabezpečenie plynulej a bezpečnej prevádzky pomenovaného zariadenia na konkrétnom pracovnom mieste, resp. pre konkrétného používateľa pri dodržaní dohodnutých technických a prevádzkových parametrov. Špecifikácia Služieb je predmetom Prílohy č. 2 „Katalóg Služieb“.
20. **„Služby na vyžiadanie“** sú služby ktoré Objednávateľ objednáva podľa potrieb alebo Služby nad rámec limitu dohodnutého paušálu z „Katalógu Služieb“.
21. **„Služby limitné“** sú služby z „Katalógu Služieb“, ktoré sú zahrnuté v paušálnom poplatku ale ich množstvo je ohraničené.
22. **„SLA (Service Level Agreement), alebo Zmluvná úroveň poskytovania Služby“** je pojem, ktorým sa označuje súbor prevádzkových parametrov uvedených pri jednotlivých typoch Služieb podľa Prílohy č. 2. Katalóg služieb, popisujúcich dostupnosť Služby, odozvu Poskytovateľa na hlásenie incidentu a dobu, do ktorej musí Poskytovateľ incident vyriešiť.
23. **„Dohľadové centrum“** je miesto v priestoroch Poskytovateľa so špeciálnym režimom prístupu, z ktorého pracovníci poskytovateľa diaľkovo, pomocou technických prostriedkov dohliadajú aplikácie / infraštruktúru / službu / služby Objednávateľa.
24. **„Riadiaci výbor - RV“** je orgán zložený minimálne z jedného zástupcu za každú zo Zmluvných strán. (zo strany Objednávateľa napr. Service Level Manager, vedúci pracoviska Help Desku a pod., a zo strany Poskytovateľa napr. projekt manažér / SLM manažér pre dané služby).
25. **„Oprávnená osoba“** je osoba ktorá na strane Objednávateľa zodpovedá za preberanie a plnenie jednotlivých bodov predmetu tejto Zmluvy a komunikáciu, objednávanie služieb, nahlasovanie požiadaviek na službu, Oprávnená osoba na strane Poskytovateľa zodpovedá za plnenie predmetu tejto Zmluvy.
26. **Zmenové konanie** je proces, ktorým sa mení znenie dokumentov zmluvy, pokiaľ ide o zmeny s malou dôležitosťou.
27. **Zmena s malou dôležitosťou** je taká zmena, ktorá zásadným spôsobom neovplyvňuje charakter poskytovaných služieb, ich cenu a podmienky poskytovania služieb zadefinovaných v tejto Zmluve. Za zmenu s malou dôležitosťou sa považuje aj zmena kontaktných údajov.