

- Příloha č. 5: Slovník pojmů

Slovník pojmů	
Pojem	Výklad
Chyba	Chyba je takový stav programového produktu, kdy produkt při svém běhu neočekávaně ukončí vykonání požadované operace.
Neshoda	Stav, kdy produkt vykonává požadované operace, ale jejich výsledek nesplňuje očekávání uživatele.
Pracovní dny	Jedná se o dny pondělí až pátek mimo dny státního svátku.
Provozní hodiny	Provozní hodiny jsou hodiny, ve kterých jsou poskytovány uvedené služby.
Max. doba odezvy	Odezva je úkon, při kterém dojde ze strany Zhotovitele k telefonickému nebo písemnému potvrzení akceptace požadavku ze strany Objednatele a stanovení začátku realizace požadavku.
Maximální doba vyřešení požadavku	Vyřešení požadavku je takový úkon, při kterém dojde ke zpracování a vyřešení požadavku dle aktuálních technických možností Zhotovitele a ke spokojenosti Objednatele. Vyřešení se vztahuje na technickou realizaci požadavku. Reakční lhůta může být po vzájemné dohodě Zhotovitelem a Objednatelem upravena.
Maximální doba zahájení řešení	Zahájení řešení je takový úkon, při kterém dojde k zahájení zpracování požadavku. Reakční lhůta může být po vzájemné dohodě Zhotovitele a Objednatele upravena.
Maximální doba k vyřešení požadavku	Vyřešení požadavku je takový úkon, při kterém dojde ke zpracování a vyřešení požadavku dle aktuálních technických možností Zhotovitele a ke spokojenosti Objednatele. Vyřešení se vztahuje na technickou realizaci požadavku, ale pouze u těch služeb (na těch produktech), které jsou v gesci Zhotovitele. V případě, že vyřešení požadavků znamená provedení úprav u služeb (produktů), které nejsou v gesci Zhotovitele, je Zhotovitel oprávněn do doby úpravy negestorované služby (produktu) přerušit realizaci požadavku. Tato doba přerušování se nezapočítává do reakční doby. Reakční lhůta může být po vzájemné dohodě Zhotovitelem a Objednatele upravena.
Následující instalační cyklus	Následující instalační cyklus je definován jako první instalační cyklus, který zhotovitel realizuje nejpozději k poslednímu dni následujícího měsíce ode dne zadání požadavku.
Garantovaná dostupnost aplikace	Jedná se o provozní dobu, ve které Zhotovitel garantuje nerušené poskytování příslušné služby. Nerušené poskytování znamená, že v této době nebude služba dotčena <b>plánovanými</b> servisními úkony, které jsou nutné pro fungování dané služby.
Neoprávněný požadavek	Neoprávněný požadavek je takový požadavek, při jehož realizaci se zjistí, že požadavek se týká služby (produktu) nebo činností, které nejsou pokryty rozsahem, specifikací či reakční lhůtou servisních služeb smluvně uzavřených mezi Zhotovitelem a Objednatelem. V takovém případě je Zhotovitel oprávněn nárokovat uhrazení prokazatelně vynaložených nákladů na realizaci těchto požadavků, a to i v případě částečné realizace.
Škoda	Smluvní strany jsou oprávněny požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že jim vznikl nárok na zaplacení smluvní pokuty.

## Slovník pojmů

Přístupnost aplikace	Jedná se o dobu, kdy bude aplikace přístupná Objednateli. Na rozdíl od garantované dostupnosti může být v této době poskytování služby přerušeno z důvodu servisních zásahů.
Pověřená osoba Objednatele	Osoba Objednatele, která zodpovídá za kontrolu správnosti zadání požadavků.
Oprávněná osoba Objednatele	Osoba Objednatele, která má oprávnění zadávat požadavky Objednatele ve webové aplikaci HelpDesk.
Akceptace	Způsob převzetí předmětu plnění definovaný obecnými obchodními podmínkami Zhotovitele
Akceptační kritéria	Seznam požadavků (nebo testovacích úloh) písemně sjednaných mezi Objednatelem a Zhotovitelem pro účely akceptace. Pokud předmět plnění splňuje tyto akceptační kritéria, považuje se dílo za hotové. Akceptační kritéria navrhuje pověřená osoba Objednatele a schvaluje Zhotovitel jako nedílnou součást specifikace předmětu smlouvy.
Analýza	Je předimplementační dokument, který definuje rozsah a způsob implementace produktu FaMa+. Výstupem analýzy je: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stanovení a schválení rozsahu analýzy</li> <li>- Úvodní školení v produktu pro pověřené osoby Objednatele</li> <li>- Stanovení rozsahu licencí</li> <li>- Stanovení potřebnosti HW a OS</li> <li>- Stanovení rozsahu implementačních prací</li> <li>- Stanovení rozsahu programových úprav</li> <li>- Stanovení harmonogramu realizace implementace</li> </ul>

