

Slovník pojmů a definice kvalifikované výzvy

Pro účely smlouvy platí, že dále uvedené pojmy budou vykládány takto:

SW IBM INFORMIX – všechny jednotlivé programové prostředky definované v příloze č. 2 smlouvy.

Pracovní den – jedná se o státem stanovené pracovní dny (standardně pondělí až pátek).

Pracovní doba – doba od 9:00 do 17:00 hod. v pracovních dnech.

Kontaktní osoby – osoby objednatele oprávněné k vznesení požadavku a jeho řešení s odbornými pracovníky poskytovatele, které jsou uvedeny v příloze č. 4 smlouvy.

Reakční doba – doba od nahlášení závady, do kdy poskytovatel musí nejpozději začít s řešením nahlášené závady.

Závada – takové chování SW IBM INFORMIX, které je odlišné od funkcionalit nebo vlastností uvedených v oficiální dokumentaci k SW IBM INFORMIX, případně nemožnost provozovat SW IBM INFORMIX podle dokumentovaných vlastností a postupů.

Požadavek – je každá jednotlivá žádost na poskytnutí údržby SW IBM INFORMIX nebo podpory k SW IBM INFORMIX nebo odstranění závady.

Řešení požadavku - asistence odborných pracovníků objednatele při řešení požadavků týkajících se rutinního provozu, základní instalace, konfigurace a použití (otázky typu "jak na to") a dále otázek týkajících se závad (chybové či nestandardní stavy SW IBM INFORMIX, chování SW IBM INFORMIX v rozporu s dokumentací).

Aktualizace – taková verze SW IBM INFORMIX, kterou lze dodat v rámci smlouvy zdarma, a která zpravidla řeší větší množství problémů současně. Tato verze SW IBM INFORMIX je testovaná jako celek.

Opravná verze – jednorázová verze SW IBM INFORMIX, která řeší dílčí problém (problémy). Tuto opravnou verzi lze požadovat pouze tehdy, pokud neexistuje aktualizace, která řeší požadovaný problém (problémy). Objednatel bere na vědomí, že opravná verze je testovaná pouze v omezeném rozsahu a je poskytována pouze na dobu, než je k dispozici příslušná aktualizace.

Demonstrační příklad – co nejmenší samostatný program, na kterém bude předveden požadavek nebo závada.

Nejmenší samostatný program – program, ze kterého nelze vypustit žádný příkaz, aniž by se ztratila schopnost demonstrovat požadavek

IBM – výrobce produktů SW IBM Informix.



Kvalifikovaná výzva – je výzva obsahující:

- datum, hodinu a minutu výzvy,
- jméno a telefonní číslo kontaktní osoby objednatele,
- místo závady,
- závadu a její detailní popis – projev závady se všemi originálními chybovými hlášeními,
- hlášení bude doplněno o:
 - základní informace o konfiguraci počítače a OS, na němž je instalován SW IBM Informix,
 - základní informace o síťové konfiguraci,
 - konfigurační soubory problémové instance databázového serveru,
 - výpis onstatu a vznikajících souborů af,
 - demonstrační příklad - na vyžádání poskytovatele,
- typ a výrobní (sériové) číslo zařízení, na kterém se závada vyskytuje,
- název a přesnou verzi resp. sériové číslo SW IBM INFORMIX s výskytem závady.

Kvalifikovaná výzva:

- musí být odeslána do střediska poskytovatele vložním požadavku do systému Mantis (Bug Tracking System) na adrese: <https://www.d-prog.cz/mantis>
- musí být avizována vždy předem telefonicky na hotline poskytovatele (v pracovní době na číslo )

V Praze dne:

V Praze dne:

Za objednatele:

Za poskytovatele:



Ing. František Varmuža
ředitel odboru centrálních
informačních systémů



Ing. Romana Opletalová
Jednatelka

