

## Slovník pojmů

HW – diskové pole, servery

SW – programového vybavení diskového pole, serverů

Závada – takové chování diskového pole, serverů, které:

- je odlišné od vlastností uvedených v oficiální dokumentaci nebo
- neumožňuje provozovat diskové pole, servery podle dokumentovaných vlastností a postupů nebo
- omezuje provoz diskového pole, serverů bez podstatných vlivů na funkčnost nebo
- neumožňuje provoz diskového pole, serverů

Požadavek – každá žádost kupujícího na poskytnutí údržby, telefonické podpory nebo odstranění závady (servisu) HW nebo SW prodávajícím, kupující v požadavku definuje prioritu servisního zásahu, viz příloha č. 2 ke smlouvě č.j.: MV-26107-35/OPF-2020.

Doba odezvy – je čas od nahlášení požadavku kupujícího prodávajícímu, do kterého je prodávající povinen zahájit řešení požadavku ke každému HW a SW (doba odpovědi technika).

Doba servisního zásahu - jestliže je požadavek řešen servisním zásahem, musí prodávající zahájit řešení přímo v místě plnění do stanovené doby servisního zásahu, požadavek musí být kupujícímu potvrzen poskytovatelem.

Servisní zásah – vyřešení požadavku kontaktní osobou (popř. kontaktními osobami) prodávajícího uvedenou ve smlouvě, přímo v místě plnění.

V Praze dne

Za kupujícího:



Ing. František Varmuža  
ředitel odboru  
centrálních informačních systémů MV ČR

V Praze dne

Za prodávajícího:

.....  
Ing. Marek Růžička, Ph.D.  
prokurista  
DATASYS s.r.o.

