

Definice kvalifikované výzvy

Počátek výpadku je časový okamžik:

- a) ve kterém dojde ke zjištění výpadku automatickým dohledovým systémem a tento čas je zaznamenán v logu monitorovacího systému, nebo
- b) kdy je výpadek nahlášen pracovníky objednatele telefonicky poskytovateli a poté je ihned předán kvalifikovanou výzvou poskytovateli dále jen „zjištění, nahlášení“.

Kvalifikovaná výzva, zjištěná automatickým dohledovým systémem:

- a) je poskytovateli oznámena automatickým dohledovým systémem,
- b) je zaznamenána v logu monitorovacího systému.

Kvalifikovaná výzva, nahlášená pracovníky objednatele – výzva poskytovateli obsahuje:

- a) datum, hodinu a minutu výzvy,
- b) jméno, telefonní a faxové číslo kontaktní/pověřené osoby objednatele,
- c) prioritu požadavku,
- d) místo zásahu,
- e) požadavek resp. závadu a její popis – projev závady,
- f) typ a výrobní (sériové) číslo příslušné části IS, které se požadavek týká.

Kvalifikovaná výzva, nahlášená pracovníky objednatele, musí být:

- a) učiněna kontaktní nebo pověřenou osobou objednatele,
- b) písemná, zasláná faxem nebo e-mailem na e-mailovou adresu poskytovatele,
- c) objednatelem avizována předem telefonicky.

Doba odezvy – je čas, který uplyne od nahlášení požadavku objednatelem poskytovateli do odpovědi technika objednatele.

Doba odstranění závady - je čas, který uplyne od nahlášení požadavku objednatelem poskytovateli do vyřešení požadavku.

Požadavek – každá jednotlivá žádost objednatele na poskytnutí údržby, podpory nebo odstranění závady (servisu) HW nebo SW poskytovatelem.

V Praze dne

Za objednatele:



Ing. František Varmuža
ředitel odboru centrálních
informačních systémů

V Praze dne

Za poskytovatele:

.....

Ing. Břetislav Hořák
jednatel

