

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-138032- /VZ-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: datum dle el. podpisu

V Praze dne: datum dle el. podpisu

Za kupujícího:

Za prodávajícího:



Ing. František Varmuža
ředitel odboru
centrálních informačních systémů MV ČR
podepsáno elektronicky



Ing. Břetislav Hořák
Jednatel
Com-Sys TRADE spol. s r.o.
podepsáno elektronicky

