

**Definice pojmů**

1. Pro účely této Dohody se strany dohodly na používání následujících pojmů, které jsou-li použity v popsaném významu, jsou uváděny s velkým počátečním písmenem.
2. Pojmy:

Pojem	Dohodnutý význam
<b>AIS SE, AIS</b>	Pojmenování agendových informačních systémů (resp. informačních systémů správních evidencí Ministerstva vnitra, a to: evidence obyvatel, evidence občanských průkazů, evidence cestovních dokladů a registr rodných čísel, k němuž jsou služby technické podpory dle Dohody poskytovány (viz příloha č. 2 Dohody). Částí se zpravidla rozumí identifikovaný (popsaný) modul či funkce AIS.
<b>Software</b>	Počítačový program čili souhrn aplikačního software (jinak též ASW)
<b>Údržba AIS SE</b>	Provádění úprav existujících funkčních vlastností Software. Údržba Software se realizuje formou Operativních požadavků.
<b>Rozvoj AIS SE</b>	Jedná se o rozvoj stávajícího AIS SE nebo vývoj nového Software. Rozvoj AIS SE se realizuje formou dílčích smluv.
<b>Servisní podpora - SLA</b>	Podpora, která zahrnuje služby dle stanovených parametrů SLA (Service Level Agreement), tedy služby poskytované k zajištění zásahů (závady Software, konfigurace, instalace, převody dat, release, apod.) a služeb poskytovaných při správě a řešení problémů při užívání a provozu systému AIS (pohotovost k zásahu, monitoring, profylaxe, apod.).
<b>Informační systém hlášení (též ISH)</b>	Informační systém Poskytovatele, který je určený pro veškerá Hlášení Objednatele související s provozem a užíváním Software. ISH (ServiceDesk/HelpDesk/e-mail) je přístupný pro Ohlašovatele na internetové adrese uvedené v Seznamu kontaktních a internetových adres v příloze č. 4 k této Dohodě. ISH musí umožnit Objednateli založit požadavek na Havarijní zásah i na Normální zásah.
<b>Hlášení</b>	Zápis Ohlašovatele do ISH. Pokud není ISH prokazatelně dostupný, je Ohlašovatel oprávněn použít pro Hlášení adresu ze Seznamu kontaktních a internetových adres uvedenou v příloze č. 4 k této Dohodě. Takto zasláná zpráva Hlášení musí obsahovat shodné údaje jako zpráva zapsaná do ISH.
<b>Služba Hot-line</b>	Poskytování odpovědí prostřednictvím telefonické linky nebo též elektronickou poštou na krátké otázky a konzultace týkající se problémů s provozem a užíváním Software.
<b>Doba odezvy</b>	Časový interval, který uplyne od Doby ohlášení do okamžiku, kdy Poskytovatel oznámí Ohlašovateli přijetí a zaevidování Hlášení nebo kdy Poskytovatel kontaktuje Ohlašovatele za účelem ověření informací uvedených v Hlášení.

Pojem	Dohodnutý význam
<b>Provozní doba</b>	Pracovní doba Poskytovatel, během které je povinen zabezpečit služby poskytované podle této Dohody viz. příloha č. 8, tabulka <b>Parametry služby Technická podpora</b> .
<b>Doba ohlášení</b>	Datum a čas, kdy bylo Hlášení zaznamenáno Objednatel do ISH nebo odesláno na kontaktní adresy technické podpory Poskytovatele.
<b>Hardware</b>	Technické zařízení potřebné pro provoz AIS.
<b>Aktualizace Software</b>	Verze Software, která je provedena Poskytovatelem v rámci technické podpory Software a obsahuje avizované odstraněné ZKZ, Změny realizované na základě Operativních požadavků a další technická vylepšení.
<b>Dokumentace Software</b>	Dokument nebo dokumenty obsahující popis Software a podmínky pro provoz Software.
<b>Uživatelská dokumentace</b>	Dokument nebo dokumenty obsahující uživatelský návod k užívání Software a Licenčního software.
<b>Závada</b>	Stav, kdy Software vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s předanou Dokumentací Software a Uživatelskou dokumentací, zejména pokud jsou v takovém rozsahu, že omezují Objednatele v provozování Software.
<b>Kritická závada</b>	Stav, kdy Software vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s předanou Dokumentací Software a Uživatelskou dokumentací v takovém rozsahu, že nelze normálně provozovat jeho běžné funkce nebo kdy je z hlediska provozu nutné použít právě ty funkce, které se provádějí nesprávně.
<b>ZKZ</b>	Zkratka souhrnně označující Závadu nebo Kritickou závadu.
<b>Havarijní zásah Blokující/Majoritní</b>	Zásah Poskytovatele, který si může Objednatel vyžádat v případě Kritické závady.
<b>Běžný zásah</b>	Zásah Poskytovatele, který není Havarijním zásahem.
<b>Změna</b>	Jakákoliv úprava Software.
<b>Operativní požadavek</b>	Požadavek na úpravu vlastností Software a související služby (opravné verze, úpravy ASW, změny databázového modelu, analýzy, studie, export dat, apod.).
<b>Provozní deník</b>	Elektronicky vedený záznam o provozních změnách a zásazích do AIS provedených jak Poskytovatelem, tak Objednatel, který je přístupný pro oprávněné pracovníky Poskytovatele na internetové adrese uvedené v Seznamu kontaktních a internetových adres.
<b>Ohlašovatel</b>	Osoba nebo osoby pověřené Objednatel k Ohlašování ZKZ a osoby pověřené k užívání Služby Hot-line. Osoba nebo osoby pověřené Objednatel k Ohlašování změn konfigurace technického vybavení, Systémového sw i změny konfigurace Software.

Pojem	Dohodnutý význam
<b>Dispečer TP</b>	Osoba pověřená Poskytovatelem v Době pohotovosti k výkonu koordinační, řídicí a kontrolní služby pro zabezpečení činnosti technické podpory - příloha č. 4.
<b>TP</b>	Technická podpora
<b>Trvalé řešení</b>	Ohlašovatelem a Poskytovatelem přijaté řešení, jehož výsledkem je trvalé odstranění ZKZ.
<b>Náhradní řešení</b>	Ohlašovatelem a Poskytovatelem přijaté řešení nebo opatření, jehož výsledkem je dočasné odstranění ZKZ pro umožnění užívání Software náhradním způsobem nebo definování způsobu předcházení ZKZ, dočasné realizování Změny nebo přijetí dočasného opatření, jehož výsledkem je požadovaná Změna.
<b>Systémový software</b>	Jiný software potřebný pro zajištění provozu Software. Jedná se zejména o Software třetích stran (operační systém, databáze, apod.).
<b>Předmět plnění rozvoje AIS SE</b>	Předmětem plnění rozvoje AIS SE se rozumí jakýkoli výstup Dodavatele související s plněním předmětu Dohody, ať už jde o část nebo součást informačního systému, či o samostatnou věc, nebo také o jejich změnu či úpravu.