**Příloha č. 13 – Základní slovník pojmů**

|  |  |
| --- | --- |
| Pojem: | Význam: |
| **Aktualizace Software** | Verze Software, která je provedena Poskytovatelem v rámci Podpory Software, která obsahuje avizované odstraněné ZKZ, Změny realizované na základě Operativních požadavků a Rozvoj Software. |
| **Běžná pracovní doba** | Standardní pracovní doba Objednatele. Běžná pracovní doba je v pracovních dnech od 8.00 do 16.00 hodin. |
| **Dispečer TP** | Osoba pověřená Poskytovatelem v Době pohotovosti k výkonu koordinační, řídící a kontrolní služby pro zabezpečení činnosti Technické podpory. |
| **Doba odezvy** | 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. |
| **Doba ohlášení** | Datum a čas, kdy bylo Hlášení zaznamenáno Objednatelem do ISH nebo odesláno na kontaktní adresy Technické podpory Poskytovatele. |
| **Doba pohotovosti** | Doba, během které je povinen Poskytovatel zabezpečit služby poskytované podle Smlouvy. |
| **Dokumentace Software** | Dokument nebo dokumenty obsahující popis Software a podmínky pro provoz a užívání Software. |
| **Evidence Operativních požadavků** | Elektronicky vedený záznam o Operativních požadavcích v Software Objednatele, který je přístupný pro oprávněné pracovníky Poskytovatele na internetové adrese uvedené v Seznamu kontaktních a internetových adres Poskytovatele a Objednatele v příloze č. 8 Smlouvy. |
| **Hardware** | Jakékoliv hardware vycházející z technické specifikace uvedené v příloze č. 7 Smlouvy o vytvoření, které je uvedeno v příloze č. 2 Smlouvy. |
| **Harmonogram Release** | Termíny nasazení jednotlivých Release podléhají ročnímu harmonogramu, který je vždy počátkem kalendářního roku stanoven Objednatelem i Poskytovatelem. Termíny v Harmonogramu Release jsou stanoveny dle Popisu procesu vydávání Release v příloze č. 6 Smlouvy. |
| **Havarijní zásah** | Zásah Poskytovatele, který si může vyžádat v případě Kritické závady. |
| **Hlášení** | Zápis Objednatele do ISH. Pokud není ISH prokazatelně dostupný, je Objednatel oprávněn použít pro Hlášení adresu ze Seznamu kontaktních a internetových adres Poskytovatele a Objednatele uvedenou v příloze č. 8 Smlouvy. Takto zaslaná zpráva Hlášení musí obsahovat shodné údaje jako zpráva zapsaná do ISH. |
| **ICIS** | Integrovaný Centrální Informační systém vytvořený, dodaný a implementovaný Poskytovatelem Objednateli na základě Smlouvy o vytvoření a dále rozvíjený dle Smlouvy o technické podpoře. Součástí může být i software vyvíjený Objednatelem (vlastními silami anebo jiným subjektem). |
| **Informační systém hlášení (dále jen „ISH“)** | Informační systém Poskytovatele, který je určený pro veškerá Hlášení Objednatele související s provozem a užíváním Software a Licenčním software. ISH (ServiceDesk/HelpDesk) je přístupný pro Ohlašovatele na internetové adrese uvedené v Seznamu kontaktních a internetových adres uvedené v příloze č. 8 Smlouvy. ISH musí umožnit Objednateli založit požadavek na Havarijní zásah i na Normální zásah. |
| **Katalogové listy** | Popisují strukturovaně požadavky na provozní služby dle stanovených SLA. Katalogové listy budou popisovat jednotlivé funkční celky ICIS s příslušným SLA pro tyto části. Např. komunikační infrastruktura, infrastruktura, aplikačně samostatné celky. |
| **Kritická závada** | Stav, kdy Software vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s předanou Dokumentací Software a 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. |
| **Licenční software** | Jakýkoliv počítačový program, který byl dodán v rámci Smlouvy o vytvoření a lze jej podřadit pod tam uvedenou definici proprietárního software a dále jakýkoliv počítačový program, který bude případně dodán v rámci Smlouvy a lze jej podřadit pod definici proprietárního software ve Smlouvě. |
| **Náhradní řešení** | 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. |
| **Normální zásah** | Zásah Poskytovatele, který není Havarijním zásahem. |
| **Ohlašovatel** | Osoba nebo osoby pověřené Objednatelem k Ohlašování ZKZ a osoby pověřené k užívání Služby Hot-line. |
| **Operativní požadavek** | Požadavek na úpravu vlastností Software a souvisejících služeb (opravné verze, úpravy ASW, změny databázového modelu, analýzy, studie, export dat, apod.). |
| **Podpora Licenčního software (maintenance**) **(dále též „Podpora Licenčního software“)** | Placená služba poskytovaná výrobcem Licenčního software anebo jeho partnerem, nebo třetí stranou, na základě které lze obvykle získat nové nebo opravné verze daného software, vzdálenou podporu Hot-line výrobce nebo jeho technických pracovníků |
| **Podpora Software** | Souhrnné pojmenování služeb: Údržba Software a Rozvoj Software |
| **Provozní deník** | Elektronicky vedený záznam o provozních změnách a zásazích do ICIS provedených jak Poskytovatelem, tak Objednatelem, který je přístupný pro oprávněné pracovníky Poskytovatele na internetové adrese uvedené v Seznamu kontaktních a internetových adres Poskytovatele a Objednatele v příloze č. 8 Smlouvy. |
| **Rozvoj Software (dále též „Vývoj Software“)** | Jedná se o vývoj nového Software. Vývoj Software se realizuje formou dílčích smluv. |
| **Release** | Verze Software. |
| **Servisní podpora – SLA** **(dále též „Servisní podpora“)** | 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 ICIS (pohotovost k zásahu, monitoring, profylaxe, apod.). Součástí Servisní podpory je správa a provoz infrastruktury pro ICIS (správa operačních systémů, virtualizačního software a databází). |
| **Služba Hot-line** | Poskytování odpovědí prostřednictvím telefonické linky na krátké otázky a konzultace týkající se problémů s provozem a užíváním Software (například problémy při instalaci a migraci, při návrhu a nastavení, při ladění Software, při zálohování a obnově dat, při správě systému, otázky týkající se kompatibility, funkčnosti, atd.), poskytování součinnosti s dodavateli ostatních informačních technologií v souvislosti s řešením problémů s provozem a užíváním Software a Licenčního software. |
| **Smlouva o vytvoření** | smlouva o vytvoření ICIS (č. ev. Objednatele: 2017/OZP/43/0 uzavřená mezi Poskytovatelem a Objednatelem na základě výsledku VZ |
| **Software** | Jakýkoliv počítačový program, který je součástí ICIS dodaného v rámci Smlouvy o vytvoření, s výjimkou Software třetích stran, pokud je součástí ICIS dodaného v rámci Smlouvy o vytvoření |
| **Software třetích stran** | Jakýkoliv jiný software, než je Software, přičemž pro Software třetích stran platí stejné podmínky/oprávnění jako pro Proprietární software dle čl. XI Smlouvy (zejména odst. 11.8 Smlouvy) a to včetně tam uvedených sankcí pro případ jakéhokoliv porušení (odst. 11.15 Smlouvy). |
| **Technická podpora** | Souhrnné pojmenování služeb: Zvýšená servisní podpora, Servisní podpora, Podpora Licenčního software (maintenance), Podpora Software. |
| **Telemetrie** | Telemetrie představuje data, která jsou shromažďována o ICIS (např. Software, databáze, systém) za účelem monitoringu. ICIS automaticky odesílá informace o tom, jak často a jak dlouho byl spuštěn, a taky, jestli v něm došlo k chybě. Tyto informace se shromažďují a analyzují pro jednotlivé funkce. Následně se zobrazují v analytických sestavách. Shromažďování dat telemetrie může být kdykoli povoleno nebo zakázáno. |
| **Uživatelská dokumentace** | Dokument nebo dokumenty obsahující uživatelský návod k užívání Licenčního software. |
| **Údržba Software** | Provádění úprav existujících funkčních vlastností Software. Údržba Software se realizuje formou Operativních požadavků. |
| **Trvalé řešení** | Ohlašovatelem a Poskytovatelem přijaté řešení, jehož výsledkem je trvalé odstranění ZKZ. |
| **Závada** | Stav, kdy Software vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s předanou Dokumentací Software v takovém rozsahu, že omezují Objednatele v provozování Software. |
| **Změna** | Jakákoliv úprava Software. |
| **ZKZ** | Zkratka souhrnně označující Závadu nebo Kritickou závadu. |
| **Zvýšená servisní podpora** | Znamená služby Servisní podpory v přísnějších parametrech, než u Servisní podpory, a to definovaných Smlouvou. |