

## Príloha č. 1 „DEFINÍCIA POJMOV“

Pokiaľ to neodporuje kontextu, budú nasledujúce pojmy, písané veľkým počiatočným písmenom, mať nasledujúci, k nim pripojený význam:

- a) „ITSM Aplikácia“ je aplikácia na evidenciu, sledovanie a vyhodnocovanie stavu požiadaviek Objednávateľa.
- b) „Call Centrum“ je pracovisko Poskytovateľa určené ako miesto nahlasovania, evidencie, a sledovania stavu všetkých požiadaviek Objednávateľa a to telefonicky, e- mailom, alebo cez web rozhranie ITSM aplikácie .
- c) „Dostupnosť služby“ predstavuje percentuálny podiel z dohodnutého časového intervalu, počas ktorého Poskytovateľ garantuje dostupnosť služby Objednávateľovi (napr. služba má dostupnosť 99,9%, časový interval je 12 hodín denne, 250 dní v roku, čo zodpovedá maximálne možnej nedostupnosti o dĺžke 7 hod. 18. min za mesiac). Ak nie je dohodnuté inak, vopred oznámené odstávky služby sa neodpočítavajú od Dostupnosti IT služby.
- d) „Dostupnosť podpory služieb“ je časový interval, počas ktorého sú Objednávateľovi k dispozícii pracovníci Poskytovateľa zabezpečujúci služby definované v Katalógu služieb (viď Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB“).
- e) „Lehota odozvy na telefóne“ vyjadruje maximálny časový interval čakania používateľa na telefónnej linke v sekundách až do momentu prijatia jeho hovoru operátorom Call Centra.
- h) „Lehota odozvy“ je časový interval (v minútach, hodinách, dňoch), ktorý plynie od oznámenia požiadavky Objednávateľom do zodpovedania požiadavky Poskytovateľom s informáciou o zámere riešenia požiadavky. Ak nie je dohodnuté inak, lehota plynie iba počas doby „Dostupnosti podpory služby“.
- l) „Lehota vyriešenia“ je časový interval (v minútach, hodinách, dňoch), do uplynutia ktorého Poskytovateľ vyrieši požiadavku Objednávateľa, t.j. od preukázateľného nahlásenia požiadavky (napr. zaevidovania v ITSM aplikácii do času obnovenia služby v plnom rozsahu.  
Obnovenie služby musí byť akceptované pracovníkom Call Centra, pričom ak je obnovenie akceptované, čas obnovenia je čas, v ktorom Poskytovateľ služieb obnovenie služby zaevidoval v ITSM aplikácii. Ak nie je dohodnuté inak, lehota plynie iba počas doby „Dostupnosti podpory služby“.
- m) „Lehota pre obnovu služby“ (RTO, Recovery time objective) predstavuje časový interval (v minútach, hodinách, dňoch), ktorý začína plynúť od začiatku nedostupnosti služby do času, kedy Poskytovateľ uvedie službu do pôvodného stavu.
- n) „Bod obnovy“ (RPO, Recovery point objective) predstavuje konkrétny čas v minulosti, ku ktorému Poskytovateľ vytvoril zálohu dát tak, aby tieto neboli v prípade obnovy staršie, ako požadovaná hodnota RPO (napr. dáta nesmú byť staršie ako 24 hodín).
- o) „Miesto“ alebo „Lokalita“ je miesto, na ktorom sú Služby poskytované podľa tejto Zmluvy.

- u) „Služby pokryté paušálnym poplatkom” predstavujú súhrn činností nevyhnutých pre zabezpečenie plynulej a bezpečnej prevádzky služieb pri dodržaní dohodnutých technických a prevádzkových parametrov. Špecifikácia týchto služieb je predmetom Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB”.
- v) „Služby na vyžiadanie” sú služby podľa Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB”, ktoré Objednávateľ objednáva podľa potrieb nad rámec dohodnutého paušálu.
- w) „SLA (Service Level Agreement)” označuje súbor kvalitatívnych parametrov Služieb uvedených pri jednotlivých typoch Služieb, ktoré sa Poskytovateľ zaväzuje dodržať podľa Prílohy č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB”.
- x) „Etapa nastavenia služieb“ predstavuje jednorazový projekt, počas ktorého Poskytovateľ vytvorí, pripraví, alebo preberie všetky prostriedky pre poskytovanie Služieb podľa Katalógu služieb (pozri Príloha č. 2 „KATALÓG SLUŽIEB”).
- y) „Exit plán“ predstavuje pravidelne aktualizovaný projektový plán, ktorého účelom je vytvoriť podmienky pre prevzatie Služieb Objednávateľom, resp. externým poskytovateľom po riadnom alebo predčasnom ukončení zmluvného vzťahu. Exit plán upravuje podmienky ukončenia zmluvného vzťahu a požiadavky na prevzatie poskytovania služieb Objednávateľom, alebo iným poskytovateľom (tretia strana).