

Slovník pojmů

HW – diskové pole

SW – programového vybavení diskového pole

Závada – takové chování diskového pole, které:

- je odlišné od vlastností uvedených v oficiální dokumentaci nebo
- neumožňuje provozovat diskové pole podle dokumentovaných vlastností a postupů nebo
- omezuje provoz diskového pole bez podstatných vlivů na funkčnost nebo
- neumožňuje provoz diskového pole,

Požadavek – každá žádost objednatele na poskytnutí údržby, telefonické podpory nebo odstranění závady (servisu) HW nebo SW poskytovatelem, objednatel v požadavku definuje prioritu servisního zásahu, viz tabulka definice priorit.

Doba odezvy – je čas od nahlášení požadavku objednatelem poskytovateli, do kterého je poskytovatel povinen zahájit řešení požadavku ke každému HW a SW (doba odpovědi technika).

Doba servisního zásahu - jestliže je požadavek řešen servisním zásahem musí poskytovatel zahájit řešení přímo v místě plnění do stanovené doby servisního zásahu, požadavek musí být objednateli potvrzen poskytovatelem.

Servisní zásah – vyřešení požadavku kontaktní osobou (popř. kontaktními osobami) poskytovatele uvedenou ve smlouvě, přímo v místě plnění.