

DEFINICJE I POJĘCIA

1. **Produkt** - oprogramowanie komputerowe składające się z następujących programów: KS-SOMED, KS-MEDIS, KS-ASW.
2. **Czynność** - elementarna i niepodzielna część pracy, wykonywanej w celu zrealizowania Przedmiotu Umowy.
3. **Procedura** - schemat postępowania lub opis czynności, w jaki winien być realizowany określony fragment Przedmiotu Umowy.
4. **Zdalna Pomoc Telefoniczna** - świadczenie pomocy telefonicznej dotyczącej eksploatacji i korzystania z Produktu
5. **Konsultacja** - serwis techniczny polegający na świadczeniu usług doradczych, najczęściej za pośrednictwem dostępnych mediów telekomunikacyjnych.
6. **Dzień Roboczy** - dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt, liczony w godzinach 7.00-14.35
7. **Dzień Wolny** - pozostały dzień z wyłączeniem Dnia Roboczego.
8. **Dyżur** - czas pracy w Dni Robocze liczony od godz. 14.35 do godz. 22.00, rozumiany jako gotowość do świadczenia Konsultacji.
9. **Serwisant** - osoba fizyczna posiadająca odpowiednie kwalifikacje potwierdzone certyfikatem uprawniające do realizowania Serwisu Eksploatacyjnego.
10. **Konsultant** - osoba fizyczna, który posiada, co najmniej 2 lata doświadczenia na stanowisku Samodzielnego Serwisanta.
11. **Użytkownik** - dowolny pracownik Zamawiającego posiadający uprawnienia do obsługi Produktu.
12. **Baza Danych** - oprogramowanie służące do gromadzenia, przechowywania i zabezpieczenia danych w Produkcie.
13. **Serwer** - sprzęt komputerowy, na którym zainstalowana jest baza danych wykorzystywana przez Produkt.
14. **Błąd** – uszkodzenie jednego lub więcej elementów Produktu uniemożliwiający prawidłowe korzystanie z niego. Błędem może być dysfunkcja, usterka, stan awaryjny, stan krytyczny.
15. **Dysfunkcja** - właściwość Produktu nie powodująca powstawania Błędów, lecz powodująca niewygodę lub uciążliwość w obsłudze Produktu, zgłaszana przez zdecydowaną większość Użytkowników.
16. **Usterka** - Błąd polegający na niejasności metody interpretacji danych uzyskiwanych z Produktu, spowodowana np. nieadekwatną, do sytuacji lub potrzeb Użytkownika, nazwą opisującą dane liczbowe na ekranie monitora lub na wydruku.
17. **Stan Awaryjny** - błąd powodujący działanie Produktu odmiennie od Instrukcji Użytkownika lub powodujący uzyskiwanie z Produktu niepoprawnych wartości, odmiennych od oszacowań dokonanych na podstawie logicznej analizy algorytmów Produktu.
18. **Stan Krytyczny** - sytuacja uniemożliwiająca prawidłowe użytkowanie Produktu lub jego istotnej części, wymagająca niezwłocznej interwencji Serwisanta celem przywrócenia stanu funkcjonalnego Produktu sprzed awarii, w tym również usunięcia nieprawidłowości w Bazie Danych. Stan Krytyczny oznacza nieprawidłowość Produktu, która prowadzi do zatrzymania eksploatacji Produktu w obrębie ścieżek krytycznych, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku której niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Produktu.
19. **Modyfikacja** - zakres czynności projektowych i programistycznych związanych z koniecznością usunięcia Błędu lub prac poprawiających ergonomię obsługi Produktu. Modyfikacja obejmuje również zmianę lub rozbudowę Funkcjonalności Produktu.
20. **Naprawa** - modyfikacja Produktu usuwająca Błąd Produktu.

21. **Publikacja** - udostępnienie Produktu zawierającego zmienioną Funkcjonalność.
22. **Korekta** - Publikacja Produktu uwzględniająca Naprawę ostatnio zauważonych Błędów i zawierająca informację dotyczącą zakresu dokonanej Naprawy. Publikacja Naprawy dokonywana jest na bieżąco lub w możliwie najkrótszym czasie od chwili zgłoszenia Błędu.
23. **Wersja** - okresowa Publikacja Produktu uwzględniająca Naprawy i Adaptacje dokonane w okresie od poprzedniej Publikacji Produktu. Wydanie Wersji obejmuje również opis nowej Funkcjonalności Produktu.
24. **Wydanie** - okresowa Publikacja Produktu obejmująca nową funkcjonalność Produktu oraz nową Dokumentację Użytkownika.
25. **Zgłoszenie Serwisowe** - procedura zgłaszania Błędu przez Zamawiającego.
26. **Reakcja Serwisowa** - czas, w jakim następuje potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia Błędu.
27. **Wizyta serwisowa** – wizyta Konsultanta w siedzibie Zamawiającego, w wymiarze czasu pracy maksymalnie 7 godzin, w zakresie i czasie każdorazowo ustalonym przez Strony Umowy.