

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Niniejsze definicje mają zastosowanie we wszystkich Regulaminach Usług oraz Gwarancjach Świadczenia Usług (SLA) dla Usług Data Center.
- 1.2. Na potrzeby świadczenia przez Okręgowe Przedsiębiorstwo Geodezyjno-Kartograficzne OPEGIEKA Sp. z o.o. teleinformatycznych Usług komercyjnych podmiotom zewnętrznym przyjmuje się następujące definicje:

Awaria – stan niesprawności sprzętu lub infrastruktury teleinformatycznej Dostawcy, występujący nagle i uniemożliwiający prawidłowe funkcjonowanie lub całkowite unieruchomienie działania Usługi Odbiorcy.

Aktywacja usługi – termin rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Dostawcę na rzecz Odbiorcę, będący jednocześnie terminem, od którego zostaje rozpoczęte naliczanie opłat za Usługę.

Bonifikata – ulga w opłatach za usługę, przysługująca Odbiorcy z tytułu przekroczenia gwarantowanego czasu dostępności Usługi podstawowej.

Czas reakcji – czas, który może upłynąć od chwili przekazania przez Odbiorcę do Dostawcy informacji, do chwili potwierdzenia przez Dostawcę przyjęcia zgłoszenia.

Czas trwania awarii – czas, w którym Usługa Odbiorcy jest niedostępna, liczony od momentu przyjęcia i potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia Awarii przez Dostawcę, do momentu usunięcia Awarii i poinformowania o tym fakcie Odbiorcy przez Dostawcę, nie dotyczy Prac planowych.

Dostawca – Okręgowe Przedsiębiorstwo Geodezyjno-Kartograficzne OPEGIEKA Sp. z o.o. (w skrócie OPEGIEKA), które jest dostawcą usług IT.

Dzień roboczy – dzień tygodnia oprócz sobót i dni ustawowo wolnych od pracy zgodnie z ustawą z dnia 18 stycznia 1951 roku o dniach wolnych od pracy (Dz.U.51.4.28 z .późni. zm.) lub innej regulacji mającej charakter powszechnie obowiązującego prawa, która zastąpiła ustawę z dnia 18 stycznia 1951.

Firma – patrz: Dostawca.

Gwarancja Jakości Usług – sposób zapewnienia przez Dostawcę realizacji Usługi dla Odbiorcy oraz zapewnienia ciągłości jej działania, stanowiący odrębny dokument.

Minimalny Okres Świadczenia Usługi – gwarantowany okres trwania Umowy, rozpoczynający się w dniu uruchomienia Usługi (Aktywacja Usługi), w ciągu którego żadna ze Stron nie może rozwiązać Umowy bez ponoszenia sankcji określonych w Regulaminie lub Umowie, z wyłączeniem przypadków określonych w Regulaminie lub Umowie, w których Stronom przysługuje prawo przzerwania Minimalnego okresu świadczenia usługi.

Niedostępność usługi – patrz: Czas trwania awarii.

Odbiorca – podmiot, który jest stroną zawartej z OPEGIEKA w formie pisemnej Umowy o świadczenie usług lub Klient końcowy, który faktycznie korzysta z Usługi na mocy zawartej pomiędzy innym podmiotem i OPEGIEKA Umowy o świadczenie usług.

Oferta – oświadczenie Dostawcy, zawierające w swej treści elementy informacyjne, będące jedynie zaproszeniem do zawarcia Umowy.

Oprogramowanie – oprogramowanie komputerowe udostępnione Odbiorcy przez Dostawcę i służące do świadczenia Usług.



Osoba upoważniona – osoba wskazana przez Odbiorcę do kontaktu z serwisem Dostawcy i dokonywania zgłoszeń o wystąpieniu Awarii.

Parametry Usługi – zestaw właściwości charakteryzujących daną Usługę podstawową oraz wpływających na sposób, zakres lub ograniczenie jej wykorzystania.

Planowa przerwa (Prace planowe) – przerwa w dostępności Usług związana z koniecznością prowadzenia prac konserwacyjnych lub serwisowych, zaplanowana i zapowiedziana przez Dostawcę.

Poddostawca – podmiot zapewniający dostarczanie sprzętu, energii elektrycznej, łącza transmisyjnego do sieci Internet, które są niezbędne do świadczenia przez Dostawcę swoich Usług.

Pomoc techniczna – usługa pomocy przy rozwiązywaniu problemów z działaniem Usług podstawowych, nie będąca usuwaniem Awarii, związana z zapewnieniem prawidłowego funkcjonowania urządzeń i oprogramowania.

Poziom SLA – przedmiot gwarancji udzielonej Odbiorcy przez Dostawcę, określający w procentach stosunek czasu dostępności usługi do danego okresu.

Regulamin – Regulamin świadczenia usług informatycznych Data Center przez OPEGIEKA Sp. z o.o. stanowiący odrębny dokument.

Remote Hands – usługa pomocy zdalnej i świadczona przez Dostawcę, nie będąca pomocą techniczną i usuwaniem Awarii, związana z przeprowadzeniem na zlecenie Odbiorcy podstawowych czynności związanych z fizyczną obsługą urządzeń Odbiorcy.

Serwis techniczny – osoby, procedury i narzędzia zapewniające prawidłowe działanie Usług i usuwanie Awarii, z wyłączeniem dostarczania nowych funkcjonalności dla urządzeń i oprogramowania.

Sieć – zespół środków technicznych umożliwiających transmisję danych pomiędzy udostępnionym przyłączem sieciowym Odbiorcy a siecią szkieletową Dostawcy oraz siecią Internet.

Siła wyższa - zdarzenie nagłe, nieprzewidziane i niezależne od woli Stron, lub też takie, którego skutki są niemożliwe do zapobieżenia, uniemożliwiające wykonanie Umowy w całości lub części, na stałe lub na pewien czas, któremu nie można zapobiec, ani przeciwdziałać przy zachowaniu należytej staranności. Przejawami siły wyższej są w szczególności: klęski żywiołowe np. pożar, powódź, susza, trzęsienie ziemi, huragany, itd., strajki, działania innych sił natury nie wymienionych powyżej.

SLA – patrz Gwarancja Jakości Usług.

Specyfikacja techniczna usług – dokument określający szczegóły techniczne realizacji Zamówienia na usługę, będący Załącznikiem do Umowy.

Sprzęt – urządzenia lub inne elementy infrastruktury informatycznej, udostępnione Odbiorcy przez Dostawcę i służące do świadczenia Usług.

Sieć – zespół środków technicznych umożliwiających transmisję danych pomiędzy udostępnionym przyłączem sieciowym Odbiorcy a siecią szkieletową Dostawcy oraz siecią Internet.

Strona – Dostawca lub Odbiorca.

Umowa – Umowa o świadczenie usług informatycznych, zawarta na piśmie w postaci wzajemnego zobowiązania Stron lub złożonego i przyjętego Zamówienia, na podstawie których Dostawca świadczy na rzecz Odbiorcy Usługi.



Usługa podstawowa – Usługa świadczona przez Dostawcę na rzecz Odbiorcy stanowiąca jednolitą, funkcjonalną całość, z której Odbiorca może korzystać w ramach przysługującego mu prawa.

Usługi – usługi informatyczne określone w Regulaminie i Umowie.

Zamówienie – dokument kierowany przez Odbiorcę do Dostawcy, na podstawie którego Dostawca przystępuje do realizacji Usługi.

Zdalne Ręce – patrz Remote Hands

Zgłoszenie Awarii – informacja przekazana Dostawcy przez Odbiorcę o wystąpieniu Awarii i związanej z tym Niedostępnością usługi.

Zgłoszenie techniczne – informacja przekazana Dostawcy przez Odbiorcę, na podstawie której świadczona jest Pomoc techniczna lub Remote Hands.

Przyjęte definicje mają zastosowanie w umowach i załącznikach, a w szczególności w Regulaminie Świadczenia Usług Data Center i Gwarancji Świadczenia Usług, zawieranych celem świadczenia ww. usług.

