**Slovník pojmov**

| **Pojem (y) / Výraz / Skratka** | **Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky** |
| --- | --- |
| **Akceptačné testovanie** | spočíva v:   1. overení objednávateľom splnenia požiadaviek objednávateľa na úpravu služby IT, 2. riadení zaznamenaných incidentov týkajúcich sa úpravy služby IT, 3. vypracovaní objednávateľom akceptačného protokolu úpravy služby IT. |
| **Aktualizácie** | zmluvné strany rozumejú zmeny, zdokonalenia alebo zlepšenia dodávaného systému (licencovaných programov), ktoré poskytovateľ bude podľa vlastného uváženia určovať a voliť na zabudovanie do dodávaného systému (licencovaných programov) a vytváranie ich častí, namiesto separátnych softvérových programov. Uvedené aktualizácie poskytuje poskytovateľ objednávateľovi podľa podmienok tejto zmluvy. |
| **Aplikačné programové rozhranie (API)** | zmluvné strany rozumejú komponenty, programy, procedúry, funkcie, dátové a iné objekty systému, ktoré ako celok a/alebo jednotlivo zabezpečujú obojsmerný, resp. jednosmerný prenos a spracovanie dát a/alebo správ pre informačný systém tak, aby bola dosiahnutá jeho funkcionalita podľa dokumentu stanovujúceho celkovú funkcionalitu informačného systému a podľa sprievodnej dokumentácie informačného systému |
| **Bezpečnostný incident** | Bezpečnostný incident informačného systému je definovaný ako akákoľvek nepriaznivá udalosť, ktorá ohrozuje bezpečnosť spracúvania/uchovávania/prístupu k informáciám/údajom/aktívam NBS/ESCB/SSM. Medzi nepriaznivé udalosti patrí ohrozenie dôvernosti, integrity a/alebo dostupnosti, ako je odmietnutie služby, ohrozené údaje (predané alebo použité neoprávneným spôsobom), alebo poškodenie ktorejkoľvek časti informačného systému. Bezpečnostný incident informačných systémov je tiež každá identifikácia konania alebo situácie, ktoré by mohli umožniť použitie zdrojov informačných technológií ESCB/SSM na útoky proti iným jednotlivcom alebo organizáciám. |
| **Bezpečnostná hrozba** | Bezpečnostná hrozba je zverejnená/nahlásená/detegovaná bezpečnostná zraniteľnosť alebo varovanie, ktoré sa týka služby IT alebo niektorého jej komponentu. |
| **Podozrivá udalosť** | Podozrivá udalosť, ktorá sa týka služby IT alebo niektorého jej komponentu, je anomália, neštandardné správanie, podozrivá aktivita, identifikovaný neúspešný pokus o narušenie bezpečnosti, opakované neúspešné/úspešné pokusy o komunikáciu s podozrivými IP adresami, využívanie neštandardných portov, použitie nepovolených služieb (vzdialený prístup, anonymizačné služby, ťažba kryptomien, a pod.), atď. |
| **Definovaný používateľ** | osoba, ktorá má priamy alebo nepriamy prístup k Systému. Taktiež používatelia technických systémov umožňujúcich nepriamy prístup k Systému, ako aj technický systém sám, musia byť definovaní ako definovaní používatelia v zmysle tejto Zmluvy. Každá takáto osoba musí mať od objednávateľa pridelený identifikačný názov, pod ktorým je jeho prístup umožnený. Definovanými používateľmi môžu byť iba zamestnanci objednávateľa či zamestnanci právnych subjektov, s ktorými je objednávateľ v obchodnom styku. |
| **Doba odozvy** | rozumie sa časové obdobie, počas ktorého je zhotoviteľ povinný začať vykonávať príslušnú činnosť od nahlásenia požiadavky objednávateľa na jej vykonanie. |
| **Dodať podľa tejto zmluvy, Odovzdať** | zmluvné strany rozumejú dodanie dodávky, uvedenej v popise predmetu zmluvy a záväzkoch poskytovateľa v tejto zmluve poskytovateľom objednávateľovi podľa zmluvných podmienok, záväzkov, štandardov, postupov a oprávnení uvedených v tejto zmluve. Táto skutočnosť musí byť písomne potvrdená poskytovateľom a objednávateľom v príslušnom protokole. |
| **Informačný systém** | Informačný systém znamená informačný systém CA Service Desk Manager od výrobcu Broadcom. |
| **Dostupnosť služby** | čas, kedy je služba poskytovateľom poskytovaná objednávateľovi. |
| **Dôverná informácia druhej strany** | zmluvné strany rozumejú každý dokument, materiál, myšlienku, údaje alebo iné informácie vzťahujúce sa k výskumu a vývoju, obchodným tajomstvám, bankovým a služobným tajomstvám alebo obchodným záležitostiam poskytovateľa alebo objednávateľa alebo sú označené ako dôverné, a ktorejkoľvek zo strán dané druhou stranou iba pre účely tejto zmluvy. |
| **Externý používateľ poskytovateľa** | je osoba prostredníctvom ktorej je poskytovateľ oprávnený poskytovať Servisné služby pre objednávateľa. |
| **Chyba** | chybu predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na informačný systém, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od stanovenej funkcionality informačného systému alebo úprav informačného systému, nedodržanie postupov stanovených pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie úprav informačného systému a používanie iných ako stanovených softvérových nástrojov. Chyba predstavuje aj nevykonávanie alebo iba čiastočné vykonávanie funkcií komponentov, modulov, objektov a programov špecifikovaných v sprievodnej dokumentácií informačného systému. |
| **Incident** | každá udalosť, ktorá nie je štandardnou funkčnosťou dodávaného systému, infraštruktúry dodávaného systému alebo prevádzky osobných počítačov používateľov dodávaného systému a môže spôsobiť alebo spôsobila výpadok alebo zníženie funkcionality a výkonnostných parametrov dodávaného systému, infraštruktúry dodávaného systému alebo prevádzky osobných počítačov používateľov dodávaného systému, |
| **Prevádzkový incident** | nedostatok, chyba alebo iný incident, ktoré vzniknú :   1. pri prevádzke informačného systému, a/alebo v súvislosti s prevádzkou informačného systému v produkčnom prostredí alebo 2. pri prevádzke informačného systému, a/alebo v súvislosti s prevádzkou informačného systému v prostredí, ktoré vzniklo bezprostrednou kópiou produkčného prostredia a boli v ňom použité iba také dodatočné zásahy a/alebo konfiguračné zmeny komponentov a/alebo funkcionalít a/alebo iných parametrov systému, ktoré sú v súlade s inštalačnou, konfiguračnou a používateľskou dokumentáciou dodávaného systému“ |
| **Zásadný prevádzkový incident** | Do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou služby Service Desk a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou, vadou alebo nedostatkom služby Service Desk a táto chyba a/alebo vada a/alebo nedostatok bráni jeho používaniu v prevádzke nasledovne:  1. Aplikačné funkcie (moduly, komponenty, objekty, programy, hardvérové komponenty, zariadenia ) IS Service Desk nie sú funkčné ako celok alebo nie je umožnený prístup k akejkoľvek aplikačnej funkcii (modulu, komponentu, objektu, programu, hardvérové komponenty) IS Service Desk.  2. Nie je možné vykonať akýkoľvek výber a výstup z databázy údajov IS Service Desk a nie je možné vykonať prístup k databáze údajov IS Service Desk. |
| **Závažný prevádzkový incident** | Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou IS Service Desk, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou alebo nedostatkom IS Service Desk a táto chyba a/alebo nedostatok obmedzuje jeho používanie v prevádzke nasledovne:  1. Niektoré aplikačné funkcie (moduly, komponenty, objekty, programy) dodávaného systému nie sú funkčné alebo nie je umožnený prístup k niektorej aplikačnej funkcii (modulu, komponentu, objektu, programu, hardvérové komponenty) IS Service Desk.  2. Nie je možné vykonať výber niektorých údajov alebo nie je možné vyhotoviť niektorý výstup z databázy údajov IS Service Desk alebo nie je možné vykonať prístup k niektorým údajom v databáze údajov IS Service Desk. |
| **Nepodstatný prevádzkový incident** | Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou IS Service Desk a oznámené dodávateľovi objednávateľom, ktoré nie sú klasifikované ako závažné alebo zásadné incidenty a u ktorých sa riešením incidentu zistí, že nie je spôsobený chybou alebo nedostatkom dodávaného systému avšak incident čiastočne obmedzuje jeho používanie v prevádzke a vyžaduje si:  1. Nastavenie parametrov informačného systému dodávateľom.  2. Úpravy informačného systému v malom rozsahu (3 osobodní) podľa požiadavky objednávateľa. |
| **Iný prevádzkový incident** | Do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou služby Service Desk a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že nie je spôsobený chybou, vadou alebo nedostatkom služby Service Desk, avšak incident je spôsobený nejasnosťami pri používaní služby Service Desk v prevádzke a vyžaduje si:  1. Poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania služby Service Desk  2. Poskytnutie konzultácie týkajúcej sa používania služby Service Desk  3. Poskytnutie súčinnosti pri komunikácii s dodávateľom komponentov informačného systému tretích strán |
| **Inštalácia** | zmluvné strany rozumejú inštaláciu všetkých komponentov, programov a dát informačného systému v databázovej a aplikačnej vrstve informačného systému. Táto inštalácia môže byť vykonaná na testovacom prostredí a/alebo v produkčnom prostredí u objednávateľa. |
| **IT zariadenie** | technologické zariadenie, ktoré je súčasťou IT infraštruktúry NBS a zabezpečuje aplikačné alebo komunikačné funkcie pre informačné systémy prevádzkované v NBS napr. zariadenia výpočtovej techniky ako servery, aktívne prvky sietí, elektronické komunikačné systémy, virtuálne systémy a podobne vrátane operačného systému alebo softvéru zabezpečujúceho funkčnosť IT zariadenia (napr. firmware). |
| **IS, informačný systém** | kompaktný programový produkt, pomocou ktorého sa na prostriedkoch výpočtovej techniky s nosičmi údajov spracúvajú údaje a informácie v elektronickej forme |
| **Komponent IT infraštruktúry** | IT zariadenie a/alebo  Základný aplikačný softvér |
| **Komponent** | Komponent predstavuje každý produkt, resp. čiastkový produkt, ktorý je súčasťou služby IT t. j. databázové objekty, programy, objekty a komponenty aplikačnej logiky a služieb, bezpečnostných a prezentačných služieb a dokumenty sprievodnej dokumentácie služby IT.  Komponent je definovaný v štruktúre rozkladu služby IT ako súčasť konfiguračnej položky. Komponenty podliehajú riadeniu konfigurácií len ako súčasť konfiguračnej položky služba IT. |
| **Kritérium kvality** | kritérium kvality predstavuje tie charakteristiky produktu, ktoré určujú, či produkt spĺňa požiadavky pre produkt stanovené. |
| **Kvalita** | celkový súhrn znakov prvku, ktoré ovplyvňujú jeho schopnosť uspokojiť stanovené a predpokladané potreby. |
| **Lehota služby** | Časové obdobie, počas ktorého je dodávateľ povinný dokončiť vykonávanie príslušnej činnosti od prevzatia požiadavky objednávateľa na jej vykonanie. V prípade zásadného, závažného a nepodstatného incidentu môže dodávateľ navrhnúť náhradné riešenie, čím však nie je zbavený povinností vyriešiť incident v náhradnom termíne dohodnutom objednávateľom. Pre účely zmluvných pokút sa poskytnutie náhradného riešenia v prípade odstránenia incidentu chápe ako vyriešenie incidentu. |
| **Licencované materiály** | zmluvné strany rozumejú dokumenty písané poskytovateľom na používanie v spojení s  informačným systémom (licencovaným programom) v slovenskom jazyku vrátane používateľských smerníc a referenčných materiálov dodávaných poskytovateľom objednávateľovi podľa tejto zmluvy. |
| **Nastavenia (informačného) systému** | nastavenie informačného systému znamená zmenu parametrov (parametrizácia) vykonaných v používateľskom rozhraní systému. Nastavenie informačného systému musí byť vykonané v súlade s používateľskou dokumentáciou. |
| **Nedostatok** | nedostatok predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na dodávaný systém, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od stanovenej funkcionality informačného systému, nedodržanie postupov stanovených pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie dodávaného systému a používanie iných ako stanovených softvérových nástrojov. Nedostatok predstavuje aj nevykonávanie alebo iba čiastočné vykonávanie funkcií komponentov, modulov, objektov a programov špecifikovaných v sprievodnej dokumentácií dodávaného systému.  Nedostatok predstavuje aj nesplnenie skúšobnej podmienky stanovenej na overenie požadovaných funkčných, technických, prevádzkových a bezpečnostných vlastností dodávaného systému počas akceptačného testovania informačného systému |
| **Neštandardná situácia** | Stav pri prevádzke služby Service Desk, pri ktorom z dôvodu programovej chyby, technickej poruchy alebo inej nepredvídateľnej udalosti nie je možné využívať funkčnosť niektorej z častí systému, prípadne funkčnosť celej služby Service Desk v plnom rozsahu. |
| **Obchodná značka** | Zmluvné strany rozumejú obchodnú značku a obchodné meno systému/systémov používané vo vzťahu a v spojení so službou Service Desk (licencovanými programami) a licencovanými materiálmi a iné obchodné značky alebo obchodné mená, ktoré dodávateľ používa pri službe Service Desk (licencovaných programoch) alebo licencovaných materiáloch. |
| **Osobodeň** | zmluvné strany rozumejú práce a služby 1 osoby počas 8 hodín práce počas pracovnej doby počas pracovných dní, pričom sa počíta iba naplnených osem hodín. |
| **Osobohodina** | 1 osobohodina = 60 minút pracovného času. |
| **Poverená osoba** | zástupca jednej zo strán tejto Zmluvy zaisťujúca spoluprácu a komunikáciu medzi stranami v rozsahu danom touto zmluvou a jeho oprávnením. |
| **Požiadavka na zmenu** | požiadavka na zmenu predstavuje prostriedok na modifikáciu informačného systému, t.j. akýkoľvek návrh a podnet, ktorého cieľom je zmeniť vlastnosti informačného systému voči požiadavkám na systém so zámerom zlepšiť vlastnosti informačného systému. |
| **Poskytovateľ** | subjekt/organizácia/spoločnosť/firma, ktorá dodáva, zabezpečuje a zodpovedá za dodávky, práce a služby uvedené v popise predmetu tejto zmluvy a vo svojich záväzkoch v tejto zmluve pre objednávateľa. |
| **Pracovná doba** | za pracovnú dobu sa pre účely tejto Servisnej zmluvy rozumie časové obdobie medzi 8.00 – 17.00 hod. v pracovných dňoch. |
| **Pracovný deň** | za pracovný deň sa považujú všetky dni okrem soboty, nedele, štátnych sviatkov Slovenskej republiky. |
| **Prijatý, Prijatie, Prijať** | pojmy „Prijatý“, ”Prijatie”, „Prijať“ tak, ako sú uvádzané v zmluve znamenajú pre obidve zmluvné strany, že:  akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto zmluvy a/alebo akýkoľvek záväzok poskytovateľa boli zo strany poskytovateľa splnené podľa podmienok, štandardov, procedúr a kritérií tejto zmluvy, a ktorých splnenie objednávateľ podľa podmienok tejto zmluvy písomne odsúhlasil (akceptoval),  akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto zmluvy a/alebo akýkoľvek záväzok poskytovateľa boli na základe predchádzajúceho objednávateľom odsúhlaseného splnenia (akceptácie) fyzicky dodané poskytovateľom objednávateľovi v mieste objednávateľa a ktoré objednávateľ fyzicky prijal,  fyzické prijatie písomne odsúhlasenej (akceptovanej) dodávky a/alebo záväzku poskytovateľa potvrdia poskytovateľ a objednávateľ písomne v preberacom protokole.. Predmetný protokol je uvedený ako štandard v Prílohe 4 tejto zmluvy.. |
| **Prevzatý, Prevzatie, Prevziať** | pojmy „Prevzatý“, ”Prevzatie”, Prevziať“ tak ako sú uvádzané v zmluve znamenajú pre obidve zmluvné strany, že:   1. akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto zmluvy a/alebo akýkoľvek záväzok poskytovateľa boli zo strany poskytovateľa fyzicky dodané objednávateľovi v mieste objednávateľa za účelom ich prevzatia napr. na informovanie objednávateľa, na vykonanie akceptačného testovania, na vykonanie pripomienkovania a akceptovania dokumentov, na zaistenie kvality riadenia projektu a na zaistenie kvality dodávaného systému a objednávateľ ich k uvedenému účelu fyzicky prevzal. 2. fyzické prevzatie dodávky a/alebo záväzku poskytovateľa potvrdia poskytovateľ a objednávateľ písomne v preberacom protokole. Predmetný protokol bude uvedený ako štandard v tejto zmluve. 3. účel a stav dodávky alebo záväzku poskytovateľa musí byť jednoznačne uvedený vo funkčnom prijímacom protokole. |
| **Prevádzkovateľ, prevádzkovateľ** | Organizačný útvar NBS, ktorý uskutočňuje prevádzku a údržbu služby IT, pričom prevádzkovateľom môže byť aj organizačný útvar odboru informatiky a automatizácie. |
| **Produkčné prostredie** | zmluvné strany rozumejú technické zariadenia a programové vybavenie (softvér) a všetky údaje nachádzajúce sa u objednávateľa vrátane nastavenia ich parametrov určené k produkčnej prevádzke informačného systému. |
| **Produkt** | produkt predstavuje akýkoľvek výstup projektu alebo servisnej služby, t.j. softvér, hardvér, dokumentácia a údaje.  Popis produktu popisuje jeho účel, formát (podobu), prvky, z ktorých sa skladá, t.j. komponenty, a kvalitatívne kritéria, ktorým musia vyhovieť. Každý produkt má svoj popis. Čiastkové produkty komplexných produktov môžu mať svoje vlastné popisy a samotné sa môže skladať z ďalších produktov, podproduktov. |
| **Produktová dokumentácia** | technická dokumentácia, používateľská dokumentácia, inštalačná dokumentácia informačného systému. |
| **Produkčná inštalácia** | Inštalácia pre účely produktívnej prevádzky, t. j. prevádzky s reálnymi dátami a v reálnom čase |
| **Projektant, projektant prevádzky** | odbor informačných technológií, ktorý je zodpovedný za technické a programové vybavenie pracovísk a zabezpečenie prevádzky IS v NBS. |
| **Prostredie** | zmluvné strany rozumejú testovacie a/alebo produkčné a/alebo archivačné prostredie objednávateľa, ktoré je inštalované v priestoroch objednávateľa na používanie s  informačným systémom (licencovanými programami). |
| **Riadenie** | proces plánovania, zabezpečenia, kontrolovania a vyhodnocovania činností pri realizácii servisných služieb. |
| **Riadenie prevádzkových incidentov** | spočíva v:   1. zaznamenaní incidentov v rámci prevádzky informačného systému a/alebo počas akceptačného testovania úpravy informačného systému alebo jeho časti 2. vykonanie analýzy príčin incidentu, 3. vyriešenie incidentov a otestovanie u poskytovateľa tak, aby bolo vylúčené zanesenie nových incidentov do informačného systému ako dôsledok riešenia daného incidentu, 4. vykonanie overenia vyriešenia incidentu formou regresného testovania objednávateľom, 5. vedenie dokumentácie o riadení incidentov. |
| **Sprievodná dokumentácia informačného systému** | sprievodnú dokumentáciu informačného systému predstavuje:  vývojová dokumentácia informačného systému,  technická dokumentácia informačného systému,  používateľská dokumentácia informačného systému,  inštalačná dokumentácia informačného systému. |
| **Softvér tretej strany** | zmluvné strany rozumejú softvérové programy, ktoré sú zabudované v systéme (licencovanom programe), alebo sú vyžadované na jeho používanie a ich výrobcom alebo autorom nie je poskytovateľ alebo ide o softvérové programy vytvorené poskytovateľom, s ktorými poskytovateľ bežne obchoduje na trhu formou predaja licencií. |
| **Systém na zaznamenávanie prevádzkových incidentov a ticketov (Service Desk)** | systém určený na evidovanie prevádzkových incidentov/vád/ chýb/nedostatkov zistených pri prevádzke informačného systému, alebo v súvislosti s prevádzkou informačného systému alebo incidentov zistených počas overovania funkčnosti informačného systému (akceptačného testovania). |
| **SW** | Softvér - programové [vybavenie](https://slovnik.juls.savba.sk/?w=vybavenie&c=ye29) počítača; vybavenie počítača programovacím jazykom a programom, programové vybavenie počítača (na rozdiel od technického vybavenia, hardvéru) |
| **Testovacie prostredie** | zmluvné strany rozumejú technické zariadenia a programové vybavenie (softvér) a všetky údaje nachádzajúce sa u objednávateľa vrátane nastavenia ich parametrov určené k akceptačnému testovaniu informačného systému. |
| **Účastník servisnej služby** | účastníkmi servisnej služby sú výhradne zmluvné strany, t. j. objednávateľ a poskytovateľ. |
| **Vlastník, vlastník služby IT** | Organizačný útvar NBS, ktorý stanovuje obsahovú náplň služby IT s oprávnením požadovať jeho modifikácie a v súlade s vnútornými predpismi NBS rozhodovať o prístupe zamestnancov NBS a iných organizácií k  údajom v rámci prevádzky služby IT |
| **Výkaz** | zmluvné strany rozumejú výstup vyhotovený poskytovateľom vo formáte a grafickej úprave, ktorý je predpísaný internými aktmi riadenia objednávateľa alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi na mesačnej báze. Vzor mesačného výkazu je uvedený v tejto zmluve. |
| **Vývojové prostredie** | Prostredie prevádzkované poskytovateľom, ktoré je primárne určené pre poskytovateľa za účelom analýzy a vývoja rozšírení služby IT. Za týmto účelom bude poskytovateľ dbať na riadnu funkčnosť prostredia. |
| **Zmluva, zmluva, táto zmluva, tejto zmluvy, Servisná zmluva** | rozumie sa zmluva číslo C-NBS1-000-101-406.Uvedený pojem zahŕňa zmluvu vrátane všetkých príloh, ktoré tvoria jej neoddeliteľnú súčasť a každý iný dokument, ktorý sa dohodne medzi stranami a výslovne určí, aby tvoril súčasť tejto zmluvy a zahŕňa každú zmenu tejto zmluvy, ktorú zmluvné strany dohodli písomne. |
| **Zmluvná strana** | rozumie sa objednávateľ alebo poskytovateľ. |
| **ZPB** | záložné pracovisko banky/záložné pracovisko objednávateľa |
| **ZTB** | záložné technologické pracovisko banky/záložné technologické pracovisko objednávateľa |
| **Obfuskácia** | zahmlievanie/znečitatelnenie zdrojového kódu programov. Cieľom obfuskácie zdrojového kódu je transformovať pôvodný zdrojový kód takým spôsobom, že investície potrebné na jeho pochopenie, prípadnú zmenu, alebo znovupoužitie sa neoplatia. Obfuskačné transformácie zdrojového kódu za účelom jeho zneprehľadnenia môžu byť aplikované vo všetkých životných štádiách programu - buď priamo v zdrojovom kóde, v skompilovanom medzikóde, alebo v strojovom kóde. Medzikód je typický najmä pri platformovo nezávislých programovacích jazykoch, na konkrétnych operačných systémoch sa potom tie isté skompilované programy spúšťajú pomocou interpretera. Príkladom medzikódu je bytecode používaný v Jave. |