***Príloha č. 5 Servisnej zmluvy č. <vyplní VO>***

**Slovník pojmov**

**Slovník pojmov k Servisnej zmluve**

| **Pojem (y) / Výraz / Skratka** | **Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky** |
| --- | --- |
| Aktualizácie | zmluvné strany rozumejú zmeny, zdokonalenia alebo zlepšenia dodávaného systému (licencovaných programov), ktoré dodávateľ 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 dodávateľ 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 dodaný systém tak, aby bola dosiahnutá jeho funkcionalita podľa dokumentu stanovujúceho celkovú funkcionalitu dodaného systému a podľa sprievodnej dokumentácie dodaného systému |
| Dodávateľ | 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. |
| 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 dodávateľa v tejto zmluve dodávateľom objednávateľovi podľa zmluvných podmienok, záväzkov, štandardov, postupov a oprávnení uvedených v tejto zmluve. Táto skutočnosť musí byť písomne potvrdená dodávateľom a objednávateľom v príslušnom protokole. |
| Dodaný systém | Dodaný systém znamená informačný systém alebo systémy pozostávajúci/e/ z modulov, komponentov, objektov, programov, procedúr, funkcií, aplikačnej logiky a služieb, bezpečnostných a prezentačných služieb, databázy a databázových objektov a/alebo komponentov IT infraštruktúry vytvorených, a/alebo dodaných a implementovaných dodávateľom objednávateľovi podľa zmluvy o dielo č. < *vyplní VO* >. |
| Dostupnosť služby | Čas, kedy je služba dodávateľom 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 dodávateľa alebo objednávateľa alebo sú označené ako dôverné, a ktorejkoľvek zo strán dané druhou stranou iba pre účely tejto zmluvy. |
| HTP | Hlavné technologické pracovisko Národnej banky Slovenska |
| Vlastník, vlastník IS | Organizačný útvar NBS, ktorý stanovuje obsahovú náplň IS s oprávnením požadovať jeho modifikácie a v súlade s vnútornými predpismi NBS rozhodovať o prístupe zamestnancov NBS a iných organizácií k službám a údajom v IS |
| Chyba, nedostatok | Chybu a/alebo nedostatok predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na dodaný systém, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od stanovenej funkcionality dodaného systému alebo úprav dodaného systému, nedodržanie postupov stanovených pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie úprav dodaného 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 dodaného systému. |
| Incident | neplánované prerušenie služby IT alebo zníženie úrovne služby IT pod dohodnutú úroveň obvykle v dôsledku chyby/poruchy |
| Inštalácia | Zmluvné strany rozumejú inštaláciu všetkých komponentov, programov a dát dodaného systému v databázovej a aplikačnej vrstve dodaného 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 |
| KPI | Metrika (meraný parameter), ktorá pomáha riadiť a spravovať proces, IT službu alebo aktivitu. Je možné merať rôzne metriky (parametre - typicky počet, čas, kapacita), ale iba najdôležitejšie z nich sa definujú ako KPI a používajú sa pre aktívne manažovanie a reportovanie procesu, IT služby, alebo aktivity. |
| 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. |
| Licencované materiály | Zmluvné strany rozumejú dokumenty písané dodávateľom na používanie v spojení s dodaným systémom (licencovaným programom) v slovenskom jazyku vrátane používateľských smerníc a referenčných materiálov dodávaných dodávateľom objednávateľovi podľa tejto zmluvy. |
| Nastavenia dodaného systému | Nastavenie dodaného systému znamená zmenu parametrov (parametrizácia) vykonaných v používateľskom rozhraní systému. Nastavenie dodaného systému musí byť vykonané v súlade s používateľskou dokumentáciou. |
| Neštandardná situácia | Stav pri prevádzke dodaného systému, pri ktorom z dôvodu programovej chyby, technickej poruchy alebo inej nepredvídateľnej udalosti nie je možné využívať funkčnosť niektorej z častí dodaného systému, prípadne funkčnosť celého dodaného systému v plnom rozsahu. |
| Nedostatok | nedostatok predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na dodávaný systém, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od stanovenej funkcionality dodaného 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 dodaného systému |
| Obchodná značka | Zmluvné strany rozumejú obchodnú značku a obchodné meno systému/systémov používané vo vzťahu a v spojení s dodaným systémom (licencovanými programami) a licencovanými materiálmi a iné obchodné značky alebo obchodné mená, ktoré dodávateľ používa pri dodanom systéme (licencovaných programoch) alebo licencovaných materiáloch. |
| Osobodeň | zmluvné strany rozumejú práce a služby 1 osoby počas 8 hodín. |
| 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 dodaného systému, t.j. akýkoľvek návrh a podnet, ktorého cieľom je zmeniť vlastnosti dodaného systému voči požiadavkám na systém so zámerom zlepšiť vlastnosti dodaného systému. |
| Pracovná doba | Za pracovnú dobu sa pre účely tejto Servisnej zmluvy rozumie časové obdobie medzi 7.00 – 23.00 hod. v pracovných dňoch platobného systému TARGET2, ktorými sú všetky dni okrem soboty, nedele, Nového roku, Veľkého piatku a Veľkonočného pondelka (podľa kalendára platného v sídle ECB),1. mája, prvého sviatku vianočného a druhého sviatku vianočného |
| Prijatý, Prijatie, Prijať | pojmy „Prijatý“, ”Prijatie”, „Prijať“ 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 dodávateľa boli zo strany dodávateľa splnené podľa podmienok, štandardov, procedúr a kritérií tejto zmluvy, a ktorých splnenie objednávateľ podľa podmienok tejto zmluvy písomne odsúhlasil (akceptoval), 2. akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto zmluvy a/alebo akýkoľvek záväzok dodávateľa boli na základe predchádzajúceho objednávateľom odsúhlaseného splnenia (akceptácie) fyzicky dodané dodávateľom objednávateľovi v mieste objednávateľa a ktoré objednávateľ fyzicky prijal, 3. fyzické prijatie písomne odsúhlasenej (akceptovanej) dodávky a/alebo záväzku dodávateľa potvrdia dodávateľ 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 dodávateľa boli zo strany dodávateľa 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 dodávateľa potvrdia dodávateľ a objednávateľ písomne v preberacom protokole. . Predmetný protokol bude uvedený ako štandard v tejto zmluve. 3. účel a stav dodávky alebo záväzku dodávateľa musí byť jednoznačne uvedený vo funkčnom prijímacom protokole. |
| Prevádzkový incident | Nedostatok, chyba alebo iný incident, ktoré vzniknú :   * pri prevádzke dodaného systému, a/alebo v súvislosti s prevádzkou dodaného systému v produkčnom prostredí alebo * pri prevádzke dodaného systému, a/alebo v súvislosti s prevádzkou dodaného 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“ |
| Prevádzkovateľ, prevádzkovateľ IS | Organizačný útvar NBS, ktorý uskutočňuje prevádzku a údržbu dodaného systému . |
| 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 dodaného 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 dodaného systému |
| Produktívna 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 dodaným systémom (licencovanými programami). |
| Reinštalácia | zmluvné strany rozumejú opätovnú inštaláciu všetkých hardvérových a/alebo softvérových komponentov, programov a dát dodaného systému. Táto opätovná inštalácia môže byť vykonaná v testovacom prostredí a/alebo v produkčnom prostredí a/alebo archivačnom prostredí u objednávateľa. |
| Riadenie | Proces plánovania, zabezpečenia, kontrolovania a vyhodnocovania činností pri realizácii servisných služieb. |
| Riadenie incidentov | Spočíva v:   1. zaznamenaní incidentov v rámci prevádzky dodaného systému a/alebo počas akceptačného testovania úpravy dodaného systému alebo jeho časti 2. vykonanie analýzy príčin incidentu, 3. vyriešenie incidentov a otestovanie u dodávateľa tak, aby bolo vylúčené zanesenie nových incidentov do dodaného systému ako dôsledok riešenia daného incidentu, 4. vykonanie overenia vyriešenia incidentu formou regresného testovania objednávateľom, 5. vedenie dokumentácie o riadení incidentov. |
| Riadiaci orgán projektu | predstavuje tú úroveň v rámci riadiacej organizačnej štruktúry projektu, ktorá má oprávnenia a zodpovednosť na rozhodovanie o vecnej oblasti riadenia projektu, t.j. riadiaci orgán projektu predstavujú vedúci projektu dodávateľa a objednávateľa v rámci oprávnení a zodpovedností delegovaných vedúcemu projektu objednávateľa riadiacou radou projektu, resp. riadiaca rada projektu, ak vedúci projektu dodávateľa a objednávateľa nedokážu zaujať spoločné stanovisko k prerokovávanej vecnej oblasti projektu alebo vedúci projektu objednávateľa nemá postačujúce oprávnenia rozhodovať o vecnej oblasti projektu. V prípade, že ani riadiaca rada projektu nemá dostatočné oprávnenia rozhodovať, o vecnej oblasti projektu rozhoduje štatutárny orgán objednávateľa. |
| Riešiteľ projektu | riešiteľmi projektu sú predseda a členovia riadiacej projektu, štatutárny zástupca dodávateľa, prizvaný na zasadania riadiacej rady projektu, vedúci a členovia kontrolného tímu objednávateľa, vedúci a členovia zmenového tímu objednávateľa, vedúci projektu dodávateľa a objednávateľa a členovia riešiteľských tímov dodávateľa a objednávateľa. |
| Riziko | riziko predstavuje akúkoľvek skutočnosť identifikovanú pred začatím realizácie projektu, resp. začatím realizácie jednotlivých etáp projektu, ktoré môžu negatívne ovplyvniť úspešnosť realizácie projektu a kvalitu dodávaného systému, a ktorých dopad na úspešnosť realizácie projektu je možné včasným prijatím protiopatrení zmenšiť alebo odstrániť. |
| SLA | Service level agreement – dohoda o úrovni poskytovaných služieb, definuje rozsah, úroveň a intenzitu služieb poskytovaných dodávateľom objednávateľovi. |
| Sprievodná dokumentácia dodaného systému | Sprievodnú dokumentáciu dodaného systému predstavuje:   1. vývojová dokumentácia dodaného systému, 2. technická dokumentácia dodaného systému, 3. používateľská dokumentácia dodaného systému, 4. inštalačná dokumentácia dodaného 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 dodávateľ alebo ide o softvérové programy vytvorené dodávateľom, s ktorými dodávateľ bežne obchoduje na trhu formou predaja licencií. |
|  |  |
| Systém na zaznamenávanie prevádzkových incidentov | systém určený na evidovanie prevádzkových incidentov/vád/ chýb/nedostatkov zistených pri prevádzke dodaného systému, alebo v súvislosti s prevádzkou dodaného systému alebo incidentov zistených počas overovania funkčnosti dodaného systému (akceptačného testovania) |
| 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 dodávaného systému |
|  |  |
| Účastník projektu | účastníkmi projektu sú výhradne zmluvné strany, t.j. objednávateľ a dodávateľ. |
| Účastník servisnej služby | Účastníkmi servisnej služby sú výhradne zmluvné strany, t. j. objednávateľ a dodávateľ |
|  |  |
| Výkaz | zmluvné strany rozumejú tlačový výstup vyhotovený vo formáte a grafickej úprave, ktorý je predpísaný internými aktmi riadenia objednávateľa alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi. Vzor každého výkazu je uvedený v tejto zmluve. Tlač môže byť vykonávaná na (čistý) papier formátu A4 a A3 podľa formátu požadovaného výkazu. |
| Vývojové prostredie | Dodaný systém, ktorý je inštalovaný a sprístupnený v mieste dodávateľa a/alebo objednávateľa |
| základný aplikačný softvér (ďalej aj „Základný aplikačný SW“) | základné programové vybavenie na platforme ktorého je prevádzkované IT zariadenie alebo na platforme ktorého sú prevádzkované jednotlivé IS na IT zariadeniach. |
| Zmluva, zmluva, táto zmluva, tejto zmluvy | rozumie sa zmluva číslo <*vyplní VO*>.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 dodávateľ. |
| ZTP | Záložné technologické pracovisko Národnej banky Slovenska |
| Lehota služby | rozumie sa časové obdobie, počas ktorého je dodávateľ povinný dokončiť vykonávanie príslušnej činnosti od prevzatia požiadavky objednávateľa na jej vykonanie. V prípade zásadného, závažného incidentu môže dodávateľ navrhnúť náhradné riešenie, čím však nie je zbavený povinností vyriešiť incident v náhradnom termíne dohodnutom objednávateľom. Pre účely zmluvných pokút za nedodržanie lehoty služby sa poskytnutie náhradného riešenia chápe ako vyriešenie incidentu. |