***Príloha č. 5 k Zmluve č. C-NBS1-000-086-992***

***o poskytovaní servisných služieb pri zabezpečení prevádzky IS FINU/HRO***

**Slovník pojmov**

| **Pojem (y) / Výraz / Skratka** | **Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky** |
| --- | --- |
| **Aktualizácie** | zmluvné strany rozumejú zmeny, zdokonalenia alebo zlepšenia dodávaného systému (licencovaných programov), ktoré bude poskytovateľ poskytovať podľa pokynov výrobcu a po dohode s objednávateľom 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 je akákoľvek udalosť narušenia bezpečnosti služby IT alebo niektorého jej komponentu, ktorej následkom bola  • strata dôvernosti údajov, únik/zničenie údajov alebo narušenie ich integrity alebo  • obmedzenie alebo odmietnutie dostupnosti služby IT alebo  • narušenie bezpečnostných mechanizmov alebo  • poškodenie mena NBS |
| **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 FINU/HRO |
| **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. |
| **Chyba, nedostatok** | chybu a/alebo nedostatok 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. Nedostatok predstavuje aj nevykonávanie alebo iba čiastočné vykonávanie funkcií komponentov, modulov, objektov a programov špecifikovaných v sprievodnej dokumentácií informačného systému. |
| **Prevádzkový 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, |
| **Zásadný prevádzkový incident** | do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou, vadou alebo nedostatkom dodaného systému a táto chyba a/alebo vada a/alebo nedostatok bráni jeho používaniu v prevádzke nasledovne:  1. Aplikačné funkcie dodaného systému nie sú funkčné ako celok, alebo ide o takú chybu alebo nedostatok dodaného systému, ktorý neumožní úspešne dokončiť obchodný deň v dodanom systéme, alebo  2. Aplikačné funkcie dodaného systému, prostredníctvom ktorých sa realizujú časovo závislé obchodné prípady súvisiace najmä s hotovostnými, majetkovými prevodmi a účtovnými procedúrami, nie sú funkčné, alebo  3. Aplikačné funkcie dodaného systému, ktoré majú priamy dopad na zostavenie dennej bilancie NBS, nie sú funkčné. |
| **Závažný prevádzkový incident** | do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou, vadou alebo nedostatkom dodaného systému a táto chyba a/alebo vada a/alebo nedostatok bráni jeho používaniu v prevádzke nasledovne:  1. Aplikačné funkcie dodaného systému neuvedené v klasifikácií Zásadného incidentu dodaného systému nie sú funkčné, alebo  2. Aplikačné funkcie dodaného systému neumožňujú vykonanie činnosti a/alebo vytvorenie výstupov, ktoré objednávateľ potrebuje na splnenie svojich záväzkov voči externým subjektom. |
| **Nepodstatný prevádzkový incident** | do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a oznámené dodávateľovi objednávateľom, ktoré nie sú klasifikované ako závažné alebo zásadné incidenty. Incidenty tejto klasifikácie, ktoré čiastočne obmedzujú používanie dodaného systému si môžu vyžiadať jeho úpravy v malom rozsahu (3 osobodní) podľa požiadavky objednávateľa. |
| **Iný prevádzkový incident** | do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému a oznámené dodávateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že nie je spôsobený chybou, vadou alebo nedostatkom dodaného systému, avšak incident je spôsobený nejasnosťami pri používaní dodaného systému v prevádzke a vyžaduje si:  1. Poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania dodaného systému  2. Poskytnutie konzultácie týkajúcej sa používania dodaného systému. |
| **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 |
| **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 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 |
| **Osobodeň** | zmluvné strany rozumejú práce a služby 1 osoby počas 8 hodín práce počas pracovnej doby (od 8:00 h do 16:00 h) 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 7.00 – 23.00 hod. v pracovných dňoch a v dňoch pracovného voľna, resp. pracovného pokoja, ktoré sú pracovnými dňami platobného systému TARGET2.  https://www.ecb.europa.eu/paym/target/target2/html/index.en.html |
| **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. |
| **Prevádzkový incident** | nedostatok, chyba alebo iný incident, ktoré vzniknú :  pri prevádzke informačného systému, a/alebo v súvislosti s prevádzkou informačného systému v produkčnom prostredí alebo  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“ |
| **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. |
| **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 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** | 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). |
| **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. |
| **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. |
| **Vývojové prostredie** | informačná systém, ktorý je inštalovaný a sprístupnený v mieste poskytovateľa a/alebo objednávateľa. |
| **Zmluva, zmluva, táto zmluva, tejto zmluvy, Servisná zmluva** | rozumie sa zmluva číslo C-NBS1-000-086-992.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. |
| **Lehota služby** | rozumie sa časové obdobie, počas ktorého je poskytovateľ povinný dokončiť vykonávanie príslušnej činnosti od prevzatia požiadavky objednávateľa na jej vykonanie. V prípade zásadného, závažného incidentu môže poskytovateľ 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. |
| **ZPB** | záložné pracovisko banky/záložné pracovisko objednávateľa |
| **ZTB** | záložné technologické pracovisko banky/záložné technologické pracovisko objednávateľa |
| **Dodávateľ Systému SAP** | Výrobca Systému SAP, SAP Aktiengesellschaft, Systeme, Anwendungen, Produkte in der Datenverarbeitung, se sídlem Neurottstrasse 16, 69190 Walldorf/Baden, SRN, alebo jeho zastúpenie SAP Slovensko, s. r. o. |
| **SAP note** | Záznam, ktorý je umiestnený v databáze vedomostí SAP. SAP Note obsahuje popis prejavu chyby, príčinu vzniku chyby, popis zmeny a/alebo rozšírenia zdrojového kódu systému SAP, popis úprav systému SAP, samotný zdrojový kód zmeny a/alebo rozšírenia Systému, odkazy na Suport Packages, nastavenia parametrov systému, prípadne ďalšie informácie týkajúce sa úpravy Systému umiestnené v databáze vedomostí SAP. |
| SAP Note Assistant | Nástroj na inštaláciu a administráciu špecifických úprav a zlepšení k SAP komponentom, ktoré sú obsiahnuté v SAP Notes. |
| Support Package | Balík úprav Systému, ktorý je možné vykonávať len ako celok a v definovanom poradí. Support Package obsahuje všetky kritické SAP Notes, všetky potrebné informácie a zdrojové kódy na realizáciu požadovanej úpravy systému SAP. Support Packages je určený na zníženie úsilia s implementáciou jednotlivých úprav systému SAP, ktoré by bolo potrebné vykonať na úpravu Systému samostatne a v určenom poradí. Pri ostatných vadách sa vykoná odstránenie v nasledujúcej Verzii. |
| ABAP Support package manager | Nástroj na inštaláciu a administráciu špecifických úprav a zlepšení k SAP komponentom, ktoré sú obsiahnuté v  Support Packages. |
| SAP Support portal | Servisný systém - databáza, ktorá obsahuje informácie a umožňuje komunikáciu s Dodávateľom systému SAP |
| Informačný systém FINU/HRO | informačný systém FINU/HRO znamená informačný systém/systémy pozostávajúci z modulov, komponentov, objektov, programov, procedúr, funkcií, aplikačnej logiky a služieb, bezpečnostných a prezentačných služieb, databázy a databázových objektov pre finančné účtovníctvo a/alebo hospodárenie a rozpočet. |