**Slovník pojmov k Servisnej zmluve**

| **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 IBFO (licencovaných programov), ktoré bude poskytovateľ poskytovať podľa pokynov výrobcu a po dohode s objednávateľom do IBFO (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 IBFO tak, aby bola dosiahnutá jeho funkcionalita podľa dokumentu stanovujúceho celkovú funkcionalitu služby IBFO a podľa sprievodnej dokumentácie služby IBFO |
| **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/detekovaná 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, 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** | Prevádzkovaný systém IBFO 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 pre Investičné bankovníctvo a finančné obchodovanie vytvorených, dodaných a implementovaných poskytovateľom objednávateľovi podľa zmluvy o dielo č. E-526.10.1007.00 na platforme Wallstreet Suite a jej nasledujúcich aktualizácií, či v tlačenej, alebo strojom čitateľnej forme a na ktoré objednávateľ dostal licenciu podľa zmluvy upravujúcej licenčné podmienky a jej nasledujúcich aktualizácií, či v tlačenej, alebo strojom čitateľnej forme. |
| **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 definovaný používateľ** | Identifikovateľný zamestnanec právneho subjektu, s ktorým je objednávateľ v obchodnom styku, a ktorý má prístup k Systému IS IBFO. |
| **Funkcie služby IBFO s priamym dopadom na zostavenie dennej bilancie NBS** | Funkcie služby IBFO s priamym dopadom na zostavenie dennej bilancie NBS sú aplikačné funkcie služby IBFO, ktoré umožňujú pripraviť a odoslať účtovné údaje z IBFO do účtovného systému NBS. |
| **Chyba, nedostatok** | chybu a/alebo nedostatok predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na služby IBFO, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od stanovenej funkcionality služby IBFO alebo úprav služby IBFO, nedodržanie postupov stanovených pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie úprav služby IBFO 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 služby IBFO. |
| **Zásadný prevádzkový incident** | Do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou služby IBFO a oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou, vadou alebo nedostatkom služby IBFO a táto chyba a/alebo vada a/alebo nedostatok bráni jeho používaniu v prevádzke nasledovne:  1. Aplikačné funkcie služby IBFO nie sú funkčné ako celok, alebo ide o takú chybu alebo nedostatok služby IBFO, ktorý neumožní úspešne dokončiť obchodný deň v službe IBFO, alebo  2. Aplikačné funkcie informačného 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 služby IBFO, 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 služby IBFO a oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou, vadou alebo nedostatkom služby IBFO a táto chyba a/alebo vada a/alebo nedostatok bráni jeho používaniu v prevádzke nasledovne:  1. Aplikačné funkcie služby IBFO neuvedené v klasifikácií Zásadného incidentu infomačného systému nie sú funkčné, alebo  2. Aplikačné funkcie služby IBFO 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 služby IBFO a oznámené poskytovateľovi objednávateľom, ktoré nie sú klasifikované ako závažné alebo zásadné incidenty. Incidenty tejto klasifikácie, ktoré čiastočne obmedzujú používanie IBFO si môžu vyžiadať jeho úpravy v malom rozsahu (3 osobodni) podľa požiadavky objednávateľa. |
| **Iný prevádzkový incident** | Do tejto klasifikácie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou služby IBFO a oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že nie je spôsobený chybou, vadou alebo nedostatkom služby IBFO, avšak incident je spôsobený nejasnosťami pri používaní služby IBFO v prevádzke a vyžaduje si:  1. Poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania služby IBFO  2. Poskytnutie konzultácie týkajúcej sa používania služby IBFO |
| **Inštalácia** | Zmluvné strany rozumejú inštaláciu všetkých komponentov, programov a dát služby IBFO v databázovej a aplikačnej vrstve IBFO. Táto inštalácia môže byť vykonaná na testovacom prostredí a/alebo v produkčnom prostredí u objednávateľa.  Súhrn jednej produktívnej inštalácie a k nej priradených testovacích inštalácií |
| **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). |
| **Komponent IT infraštruktúry** | IT zariadenie a/alebo  Základný aplikačný softvér |
| **Komponent** | Komponent predstavuje každý produkt, resp. čiastkový produkt, ktorý je súčasťou informačného systému, t. j. databázové objekty systému/systémov IBFO, programy, objekty a komponenty aplikačnej logiky a služieb, bezpečnostných a prezentačných služieb systému/systémov IBFO a dokumenty sprievodnej dokumentácie informačného systému.  Komponent je definovaný v štruktúre rozkladu informačného systému ako súčasť konfiguračnej položky. Komponenty podliehajú riadeniu konfigurácií len ako súčasť konfiguračnej položky. |
| **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 poskytovateľ povinný dokončiť vykonávanie príslušnej činnosti od prevzatia požiadavky objednávateľa na jej vykonanie. V prípade zásadného, závažného a nepodstatného incidentu môže poskytovateľ 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. |
| **Moduly** | Systém Wallstreet Suite obsahuje moduly, ktoré sú funkčnými, vzájomne prepojenými celkami. |
| **Nastavenia (informačného) systému** | nastavenie informačného systému znamená zmenu parametrov (parametrizácia) vykonaných v používateľskom rozhraní IS IBFO. Nastavenie služby IBFO musí byť vykonané v súlade s používateľskou dokumentáciou. |
| **Nedostatok** | nedostatok predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na IBFO, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od stanovenej funkcionality informačného systému, nedodržanie postupov stanovených pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie 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 IBFO.  Nedostatok predstavuje aj nesplnenie skúšobnej podmienky stanovenej na overenie požadovaných funkčných, technických, prevádzkových a bezpečnostných vlastností informačného systému počas akceptačného testovania IBFO |
| **Neštandardná situácia** | Stav pri prevádzke služby IBFO, pri ktorom z dôvodu programovej chyby, technickej poruchy alebo inej nepredvídateľnej udalosti nie je možné využívať funkčnosť niektorej z častí informačního systému, prípadne funkčnosť celej služby IBFO v plnom rozsahu. |
| **Obchodná značka** | Zmluvné strany rozumejú obchodnú značku a obchodné meno systému/systémov používané vo vzťahu a v spojení so službou IBFO (licencovanými programami) a licencovanými materiálmi a iné obchodné značky alebo obchodné mená, ktoré poskytovateľ používa pri službe IBFO (licencovaných programoch) alebo licencovaných materiáloch. |
| **Opravná aktualizácia Systému Wallstreet Suite** | Opravná aktualizácia je opravou alebo náhradným riešením typických chýb alebo nedostatkov (tzv. „bugs“) Produktu. Opravné aktualizácie neobsahujú významné nové funkcie ani neriešia problémy vyžadujúce si zmeny v databázach. Opravné aktualizácie sa vydávajú spravidla na vyžiadanie objednávateľa vo forme záplat (tzv. „patches“), a sú odskúšané v rámci jednoduchšieho skúšobného procesu. než Aktualizácie. |
| **Osobodeň/človekodeň** | Zmluvné strany rozumejú práce a služby 1 osoby počas 8 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 služby IBFO voči požiadavkám na systém so zámerom zlepšiť vlastnosti služby IBFO. |
| **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 – 21.00 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. |
| **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 za účelom ich prevzatia a objednávateľ ich k uvedenému účelu fyzicky prevzal. 2. fyzické prevzatie dodávky a/alebo záväzku poskytovateľa potvrdia poskytovateľ a objednávateľ písomne v protokole o odovzdaní a prevzatí dodávky predmetu zmluvy. Predmetný protokol bude uvedený ako štandard v tejto zmluve. 3. účel a stav dodávky alebo záväzku poskytovateľa musí byť jednoznačne uvedený v predmetnom protokole o odovzdaní a prevzatí dodávky. |
| **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 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), 2. 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, 3. fyzické prijatie písomne odsúhlasenej (akceptovanej) dodávky a/alebo záväzku poskytovateľa potvrdia poskytovateľ a objednávateľ písomne v protokole o prijatí dodávky predmetu zmluvy. Predmetný protokol bude uvedený ako štandard v tejto zmluve. |
| **Prevádzkový incident** | nedostatok, chyba alebo iný incident, ktoré vzniknú :   1. pri prevádzke služby IBFO , a/alebo v súvislosti s prevádzkou služby IBFO v produkčnom prostredí alebo 2. pri prevádzke služby IBFO, a/alebo v súvislosti s prevádzkou služby IBFO 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 služby IBFO“ |
| **Prevádzkovateľ, prevádzkovateľ služby IBFO** | Organizačný útvar NBS, ktorý uskutočňuje prevádzku a údržbu služby IBFO. |
| **Produkčné prostredie** | Zmluvné strany rozumejú technické zariadenia a programové vybavenie (softvér) nachádzajúce sa u objednávateľa vrátane nastavenia ich parametrov nasledovne:  Produkčný databázový server vrátane všetkých jeho zariadení, resp. samostatná logická partícia produkčného databázového servera umožňujúca samostatnú a od ostatných častí nezávislú administráciu a prevádzku databázového servera Oracle  a databázových častí inštalovaného informačného systému, produkčný aplikačný server vrátane všetkých jeho zariadení umožňujúci samostatnú a od ostatných častí nezávislú administráciu a prevádzku tohto produkčného servera a aplikačných komponentov a programov inštalovaného informačného systému, klientske (používateľské) stanice (na báze PC), iné servery, prvky a zariadenia lokálnej počítačovej siete objednávateľa, ktorou sú tieto počítače prepojené, operačný systém produkčného databázového servera, operačný systém produkčného aplikačného servera a ostatných serverov lokálnej počítačovej siete objednávateľa, operačný systém klientskej stanice, softvér (programové vybavenie) lokálnej počítačovej siete objednávateľa, databázového servera Oracle , aplikačný server, komunikačný softvér objednávateľa, inštalované moduly, komponenty a programy IBFO na všetkých vrstvách 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 IBFO. |
| **Produkčná inštalácia** | Inštalácia pre účely produkčnej prevádzky, t. j. prevádzky s reálnymi dátami a v reálnom čase |
| **Projektant, projektant prevádzky** | odbor informačných technológií NBS, 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 vývojové, a/alebo supportné prostredie IS IBFO |
| **Riadenie** | proces plánovania, zabezpečenia, kontrolovania a vyhodnocovania činností pri realizácii servisných služieb. |
| **Riadenie incidentov** | spočíva v:   1. zaznamenaní incidentov v rámci prevádzky IBFO a/alebo počas akceptačného testovania úpravy IBFO alebo jeho časti 2. vykonanie analýzy príčin incidentu, 3. vyriešenie incidentov a otestovanie u poskytovateľa tak, aby bolo vylúčené zanesenie nových incidentov do IBFO ako dôsledok riešenia daného incidentu, 4. vykonanie overenia vyriešenia incidentu formou regresného testovania objednávateľom, 5. vedenie dokumentácie o riadení incidentov. |
| **Rozšírenie Systému Wallstreet Suite** | Rozšírenie znamená vytvorenie nového kódu alebo zmenu v zdrojovom kóde alebo meta - dátach vo vývojovom prostredí systému Wallstreet Suite, ktorý bude integrovaný do systému Wallstreet Suite alebo napojený na Systém Wallstreet Suite prostredníctvom rozhrania. Rozšírením Systému Wallstreet Suite je aj Aktualizácia Systému Wallstreet Suite. |
| **Rozšírenie služby IT (služby IBFO)** | Rozšírenie znamená vytvorenie nového kódu alebo zmenu v zdrojovom kóde alebo meta - dátach vo vývojovom prostredí služby IBFO, ktorý bude integrovaný do IBFO alebo napojený na IBFO prostredníctvom rozhrania. Rozšírením IBFO sú aj úpravy IBFO, vykonané v súvislosti s Aktualizáciou Systému Wallstreet Suite za účelom zachovania funkčnosti tých častí IBFO, ktoré boli v štandardnom Systéme Wallstreet Suite pre objednávateľa upravované. |
| **Softvér tretej strany** | Zmluvné strany rozumejú softvérové programy, ktoré sú zabudované v systéme (licencovanom programe), alebo sú vyžadované na jeho používanie, vrátane - ale bez obmedzenia na - softvérových programov Oracle a/alebo iných softvérových programov. |
| **Sprievodná dokumentácia informačného systému** | sprievodnú dokumentáciu služby IBFO predstavuje:   1. technická dokumentácia služby IBFO, 2. používateľská dokumentácia služby IBFO, 3. inštalačná dokumentácia služby IBFO. |
| **Sprístupniť, Sprístupnenie systému Wallstreet Suite** | Znamená, že objednávateľ je oprávnený zapožičať poskytovateľovi médiá systému Wallstreet Suite, Sprievodnú Dokumentáciu k Systému Wallstreet Suite a Ostatné náležitosti patriace k Systému Wallstreet Suite, pre účely realizácie vývoja, zmien, rozšírenia a údržby systému počas realizácie Servisných služieb pre objednávateľa, všetko pri zachovaní obmedzení a dojednaní podľa tejto Servisnej zmluvy. |
| **Supportné prostredie** | Prostredie služby IBFO prevádzkované objednávateľom, ktoré je primárne určené pre poskytovateľa za účelom analýzy prevádzkových incidentov. Za týmto účelom objednávateľ sprístupní toto prostredie pracovníkom poskytovateľa prostredníctvom služieb vzdialeného pripojenia a bude dbať na riadnu funkčnosť prostredia a vzdialeného pripojenia. |
| **Systém Wallstreet Suite** | Počítačový program, ktorého užívacie práva sú poskytnuté na základe Licenčnej zmluvy č. E – 526.10.1004.00 a jej Prílohy č. 1 – „Licenčný certifikát“. V texte Licenčnej zmluvy č. E –526.10.1004.00 a príloh môže byť označený skratkou WSS. |
| **Systém na zaznamenávanie prevádzkových incidentov (Service Desk)** | systém určený na evidovanie prevádzkových a bezpečnostných incidentov/vád/ a chýb/nedostatkov zistených pri prevádzke služby IBFO, alebo v súvislosti s prevádzkou služby IBFO alebo počas overovania funkčnosti služby IBFO (akceptačného testovania). |
| **Testovacie prostredie** | Zmluvné strany rozumejú technické zariadenia a programové vybavenie (softvér) nachádzajúce sa u objednávateľa vrátane nastavenia ich parametrov nasledovne: testovací databázový server vrátane všetkých jeho zariadení, resp. samostatná logická partícia testovacieho databázového servera umožňujúca samostatnú a od ostatných častí nezávislú administráciu a prevádzku databázového servera Oracle a databázových častí inštalovaného informačného systému, testovací aplikačný server vrátane všetkých jeho zariadení umožňujúci samostatnú a od ostatných častí nezávislú administráciu a prevádzku tohto testovacieho servera a aplikačných komponentov a programov inštalovaného informačného systému, klientske (používateľské) stanice (na báze PC), iné servery, prvky a zariadenia lokálnej počítačovej siete objednávateľa, ktorou sú tieto počítače prepojené, operačný systém testovacieho databázového servera, operačný systém testovacieho aplikačného servera a ostatných serverov lokálnej počítačovej siete objednávateľa, operačný systém klientskej stanice, softvér (programové vybavenie) lokálnej počítačovej siete objednávateľa, databázového servera Oracle, aplikačný server, komunikačný softvér objednávateľa, inštalované moduly, komponenty a programy informačného systému na všetkých vrstvách informačného systému. |
| **Účastník servisnej služby** | účastníkmi servisnej služby sú výhradne zmluvné strany, t. j. objednávateľ a poskytovateľ. |
| **Úspešné dokončenie obchodného dňa** | Znamená, že všetky obchodné prípady, ktoré sú splatné a/alebo sa majú zaúčtovať v daný obchodný deň informačný systém umožnil vysporiadať a/alebo zaúčtovať. |
| **Vážna vada** | Je definovaná v rámci klasifikácie zásadný incident |
| **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 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. |
| **Výrobca** | Výrobca systému Wallstreet Suite – spoločnosť ION Corporation, resp. dcérska spoločnosť Wall Street Systems Sweden AB. |
| **Vývojové prostredie objednávateľa** | Prostredie prevádzkované objednávateľom, ktoré je primárne určené pre objednávateľa za účelom analýzy a vývoja rozšírení služby IBFO. |
| **Vývojové prostredie poskytovateľa** | Prostredie prevádzkované objednávateľom, ktoré je primárne určené pre poskytovateľa za účelom analýzy a vývoja rozšírení služby IBFO. Za týmto účelom objednávateľ sprístupní toto prostredie pracovníkom poskytovateľa prostredníctvom služieb vzdialeného pripojenia a bude dbať na riadnu funkčnosť prostredia a vzdialeného pripojenia. |
| **Začiatok  spracovania nasledovného účtovného dňa** | Začiatkom spracovania nasledovného účtovného dňa sa pre potreby tejto zmluvy rozumie čas od 7.00 h |
| **Zmluva, zmluva, táto zmluva, tejto zmluvy, Servisná zmluva** | rozumie sa zmluva číslo C-NBS1-000-101-636.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 |