***Príloha č. 7 k zmluve o dielo č. E-961.10.1001.10***

# Slovník pojmov

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojem (y) / Výraz / Skratka** | **Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky** |
| Aktualizácie | zmluvné strany rozumejú zmeny, zdokonalenia alebo zlepšenia dodávaného systému (licencovaných programov), ktoré zhotoviteľ 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 zhotoviteľ objednávateľovi podľa podmienok tejto zmluvy. |
| Audit konfigurácie | postup overenia, že sú vytvorené všetky požadované konfiguračné položky, že vyhotovená verzia konfigurácie dodávaného systému spĺňa stanovené požiadavky, že sprievodná dokumentácia úplne a presne popisuje položky konfigurácie, a boli vyriešené všetky požiadavky na zmeny a problémy. |
| Dielo | zmluvné strany rozumejú všetky služby, práce a súvisiace plnenia, ktoré je zhotoviteľ povinný plniť za podmienok tejto zmluvy v prospech objednávateľa, vrátane udelenia licenčných práv na používanie diela a dodanie dokumentácie diela |
| Dodať podľa tejto zmluvy, Odovzdať | zmluvné strany rozumejú dodanie dodávky, uvedenej v popise predmetu zmluvy a záväzkoch zhotoviteľa v tejto zmluve zhotoviteľom objednávateľovi podľa zmluvných podmienok, záväzkov, štandardov, postupov a oprávnení uvedených v tejto zmluve. Táto skutočnosť musí byť písomne potvrdená zhotoviteľom a objednávateľom v príslušnom protokole. |
| Dodávaný systém | nové webové sídlo NBS, zriadenie kompletnej technologickej infraštruktúry, zabezpečenie migrácie údajov pôvodného webového sídla |
| Dostupnosť | doba počas ktorej je systém, aplikácia alebo modul dostupný vyjadrená % podielu celkového času dostupnosti k celkovému času za rok. |
| Dostupnosť služby | rozumie sa čas, kedy je služba zhotoviteľom poskytovaná objednávateľovi. |
| Doba odozvy | rozumie sa časové obdobie, počas ktorého je zhotoviteľ povinný začať vykonávať príslušnú činnosť od nahlásenia požiadavky objednávateľa na jej vykonanie. |
| 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 zhotoviteľa alebo objednávateľa alebo sú označené ako dôverné, a ktorejkoľvek zo strán dané druhou stranou iba pre účely tejto zmluvy. |
| Chyba | Chybu predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na dodávaný systém, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od stanovenej funkcionality dodávaného systému, nedodržanie postupov stanovených pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie dodávaného systému a používanie iných ako stanovených softvérových nástrojov. Chybu predstavuje aj nevykonávanie alebo iba čiastočné vykonávanie funkcií komponentov, modulov, objektov a programov špecifikovaných v sprievodnej dokumentácií dodávaného |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojem (y) / Výraz / Skratka** | **Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky** |
|  | 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, |
| Incident (Zásadný) | Do tejto kategórie 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 alebo nedostatkom dodaného systému a táto chyba a/alebo nedostatok **zabraňuje** jeho používaniu v prevádzke nasledovne   1. Aplikačné funkcie (moduly, komponenty, objekty, programy) dodávaného systému nie sú funkčné ako celok alebo nie je umožnený prístup k akejkoľvek aplikačnej funkcii (modulu, komponentu, objektu, programu) dodávaného systému. 2. Nie je možné vykonať akýkoľvek výber a výstup z databázy údajov dodávaného systému a nie je možné vykonať prístup k databáze údajov dodávaného systému. |
| Incident (Závažný) | Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou alebo nedostatkom dodávaného systému 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) dodávaného systému. 2. Nie je možné vykonať výber niektorých údajov alebo nie je možné vyhotoviť niektorý výstup z databázy údajov dodávaného systému alebo nie je možné vykonať prístup k niektorým údajom v databáze údajov dodávaného systému. |
| Incident (Nepodstatný) | Do tejto kategórie spadajú všetky incidenty spojené s používaním a prevádzkou dodaného systému 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 systému dodávateľom. 2. Úpravy dodávaného systému v malom rozsahu (3 osobodni) podľa požiadavky objednávateľa. |
| Incident (Iný) | Do tejto kategórie 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 alebo nedostatkom dodaného systému avšak incident je **spôsobený nejasnosťami** pri jeho používaní dodaného systému v prevádzke a vyžaduje si:   1. Poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania dodávaného systému. 2. Poskytnutie konzultácie týkajúcej sa používania dodávaného systému. |
| Inštalácia | zmluvné strany rozumejú inštaláciu všetkých komponentov, programov a dát dodávaného systému. Táto inštalácia môže byť vykonaná v technologickej infraštruktúre zhotoviteľa |
| Konfiguračná položka | konfiguračná položka (produkt) je prvok konfigurácie s odsúhlasenou funkčnosťou, ktorý podlieha postupom riadenia konfigurácie. Na začiatku vývoja dodávaného systému môžu konfiguračné položky existovať len ako špecifikácie / definície. |
| Konfiguračná položka, verzia | konfiguračná položka môže mať niekoľko verzií zobrazujúcich vývoj danej položky. Prvý výskyt konfiguračnej položky je po vytvorení zaznamenaný ako verzia 1.00.0. Konfiguračná položka môže prejsť rôznymi úpravami pri vývoji, testovaní a opravovaní zistených chýb alebo implementácii požiadaviek na zmenu. Zmeny konfiguračnej položky sú odlišované číslom verzie, revízie a čiastkovej revízie. |
| Konfigurácia | konfigurácia je úplný technický popis logicky zviazanej sady konfiguračných položiek potrebný pre tvorbu, testovanie, prevzatie, inštaláciu, prevádzku, údržbu a podporu dodávaného systému. Zahŕňa dodávaný systém a jeho sprievodnú dokumentáciu. |
| Konfigurácia, verzia | konfigurácia môže mať niekoľko verzií zobrazujúcich kompletizáciu dodávaného systému. Konfigurácia prechádza úpravami pri vývoji, testovaní a opravovaní zistených chýb alebo implementácii požiadaviek na zmenu. Prvá verzia konfigurácie je zaznamenaná ako verzia 1.00.0. Zmeny konfigurácie sú odlišované číslom verzie, revízie a čiastkovej revízie. |
| Konfiguračné riadenie | postup špecifikácie a popisovania prvkov konfigurácie, riadenia zverejňovania a zmien týchto prvkov v priebehu celého životného cyklu systému, zaznamenávania stavu prvkov a požiadaviek na ich zmenu a overovanie kompletnosti a správnosti jednotlivých prvkov. |
| Kontrola kvality | kontrola kvality je porovnaním produktu (alebo skupiny súvisiacich produktov) s odsúhlasenými kritériami kvality. Tieto kritéria sú definované pre všetky typy produktov a sú súčasťou sprievodnej dokumentácie. |
| 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 | rozumie sa časové obdobie, počas ktorého je zhotoviteľ povinný dokončiť vykonávanie príslušnej činnosti od prevzatia požiadavky objednávateľa na jej vykonanie. V prípade zásadného, závažného a nepodstatného |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojem (y) / Výraz / Skratka** | **Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky** |
|  | nedostatku môže zhotoviteľ navrhnúť náhradné riešenie, čím však nie je zbavený povinností vyriešiť nedostatok v náhradnom termíne dohodnutom objednávateľom Pre účely zmluvných pokút za nedodržanie lehoty služby sa poskytnutie náhradného riešenia chápe ako vyriešenie nedostatok. |
| Návrh riešenia | dokument s navrhovaným riešením Požiadavky na zmenu s kvalifikovaným odhadom náročnosti, s odhadovaným časom vyriešenia požiadavky a rozsahu požadovanej súčinnosti. Každá požiadavka na zmenu musí byť pred samotnou implementáciou schválená objednávateľom. |
| Nedostatok (Zásadný) | Do tejto kategórie spadajú všetky nedostatky spojené s používaním a prevádzkou dodávaného systému a oznámené zhotoviteľovi objednávateľom u ktorých sa riešením nedstatku zistí, že je spôsobený vážnou chybou, vadou dodávaného systému a táto chyba, vada bráni jeho používaniu v prevádzke nasledovne:   1. Aplikačné funkcie (moduly, komponenty, objekty, programy) dodávaného systému nie sú funkčné ako celok alebo nie je umožnený prístup k akejkoľvek aplikačnej funkcii (modulu, komponentu, objektu, programu) dodávaného systému. 2. Nie je možné vykonať akýkoľvek výber a výstup z databázy údajov dodávaného systému a nie je možné vykonať prístup k databáze údajov dodávaného systému. |
| Nedostatok (Závažný) | Do tejto kategórie spadajú všetky nedostatky spojené s používaním a prevádzkou dodávaného systému, u ktorých sa riešením nedostatku zistí, že je spôsobený chybou, vadou dodávaného systému a táto chyba, vada 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) dodávaného systému. 2. Nie je možné vykonať výber niektorých údajov alebo nie je možné vyhotoviť niektorý výstup z databázy údajov dodávaného systému alebo nie je možné vykonať prístup k niektorým údajom v databáze údajov dodávaného systému. |
| Nedostatok (Nepodstatný) | Do tejto kategórie spadajú všetky nedostatky spojené s používaním a prevádzkou dodávaného systému, u ktorých sa riešením nedostatku zistí, že nie je spôsobený chybou, vadou dodávaného systému avšak nedostatok **čiastočne obmedzuje** jeho používanie v prevádzke a vyžaduje si:   1. Nastavenie parametrov systému dodávateľom. 2. Úpravy dodávaného systému v malom rozsahu (3 osobodni) podľa požiadavky objednávateľa. |
| Nedostatok (Iný) | Do tejto kategórie spadajú všetky nedostatky spojené s používaním prevádzkou dodávaného systému, u ktorých sa riešením nedostatku zistí, že nie je spôsobený chybou, vadou dodávaného systému avšak nedostatok spôsobuje nejasnosti pri jeho používaní v prevádzke a vyžaduje si:   1. Poskytnutie rady k nejasnostiam týkajúcim sa používania dodávaného systému. 2. Poskytnutie konzultácie týkajúcej sa používania dodávaného systému. 3. Úpravu a doplnenie dokumentácie |
| Osobohodina | zmluvné strany rozumejú práce a služby 1 osoby počas 1 hodiny. |
| Osobodeň | zmluvné strany rozumejú práce a služby 1 osoby počas 8 hodín. |
| Požiadavka na zmenu | zmena existujúcej alebo doplnenie novej funkčnosti produktov, služieb alebo pracovných postupov, pričom základom pre realizáciu zmeny je zdrojový kód, dátový model alebo analytický dokument. |
| Požiadavka na zmenu malého rozsahu | požiadavka na zmenu v maximálnom rozsahu 8 hodín práce pracovníkov zhotoviteľa. |
| Pracovná doba | Za pracovnú dobu sa pre účely Zmluvy o dielo rozumie časové obdobie v pracovných dňoch medzi 8.00 – 17.00 hod, pričom pre účely odstraňovania nedostatkov dodávaného systému sa pracovnou dobou počas Skúšobnej prevádzky dodávaného systému rozumie časové obdobie medzi 7.00 – 18.00 hod. v pracovných dňoch. |
| 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 zhotoviteľa boli zo strany zhotoviteľa 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 zhotoviteľa boli na základe predchádzajúceho objednávateľom odsúhlaseného splnenia (akceptácie) fyzicky dodané zhotoviteľom objednávateľovi v mieste objednávateľa a ktoré objednávateľ fyzicky prijal, 3. fyzické prijatie písomne odsúhlasenej (akceptovanej) dodávky a/alebo záväzku zhotoviteľa potvrdia zhotoviteľ a objednávateľ písomne vo funkčnom prijímacom protokole. Predmetný protokol je uvedený ako štandard v Prílohe 2 tejto zmluvy. (Príloha č. 2 Zmluvy tvorí neoddeliteľnú súčasť 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 zhotoviteľa boli zo strany zhotoviteľa 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 zhotoviteľa potvrdia zhotoviteľ a objednávateľ písomne vo funkčnom prijímacom protokole. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojem (y) / Výraz / Skratka** | **Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky** |
|  | Predmetný protokol bude uvedený ako štandard v tejto zmluve.  c) účel a stav dodávky alebo záväzku zhotoviteľa musí byť jednoznačne uvedený vo funkčnom prijímacom protokole. |
| Problém projektu | predstavuje akúkoľvek skutočnosť identifikovanú počas a priamo súvisiacu s realizáciou projektu, ktorú zhotoviteľ a/alebo objednávateľ považujú za prekážku pri ďalšej realizácii projektu podľa schváleného plánu projektu. |
| Produkčné prostredie | zmluvné strany rozumejú technické zariadenia a programové vybavenie (softvér) a všetky údaje nachádzajúce v technologickej infraštruktúre zhotoviteľa vrátane nastavenia ich parametrov určené k produkčnej prevádzke dodávaného systému |
| Produkt | produkt predstavuje akýkoľvek výstup projektu, 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. |
| Prostredie | zmluvné strany rozumejú testovacie a/alebo produkčné prostredie objednávateľa, ktoré je inštalované v technologickej infraštruktúre zhotoviteľa na používanie s dodávaným systémom. |
| Reakčný čas | čas potrebný na prijatie požiadavky poskytovateľom a zmenou jeho stavu v HelpDesk systéme. Čas na prijatie požiadavky sa počíta počas servisnej doby od doby priradenia tejto požiadavky na Zhotoviteľa. |
| Reinštalácia | zmluvné strany rozumejú opätovnú inštaláciu všetkých hardvérových a/alebo softvérových komponentov, programov a dát dodávaného systému v databázovej a aplikačnej vrstve dodávaného systému. Táto opätovná inštalácia môže byť vykonaná v testovacom prostredí a/alebo v produkčnom prostredí v  technologickej infraštruktúre zhotoviteľa. |
| Riadenie | proces plánovania, zabezpečenia, kontrolovania a vyhodnocovania činností pri realizácii projektu a kompletizovaní dodávaného systému. |
| 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 zhotoviteľa a objednávateľa v rámci oprávnení a zodpovedností delegovaných vedúcemu projektu objednávateľa riadiacou radou projektu, resp. riadiaca rada projektu, ak vedúci projektu zhotoviteľa 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 zhotoviteľa, prizvaný na zasadania riadiacej rady projektu, vedúci a členovia kontrolného tímu objednávateľa, vedúci a členovia zmenového tímu objednávateľa, vedúci projektu zhotoviteľa a objednávateľa a členovia riešiteľských tímov zhotoviteľa 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, |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojem (y) / Výraz / Skratka** | **Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky** |
|  | definuje rozsah, úroveň a intenzitu služieb poskytovaných zhotoviteľom objednávateľovi. |
| Servisná doba | je doba počas ktorej je dodávateľ povinný riešiť objednávateľom zadané incidenty. Pre účely predmetu zákazky je stanovená každý kalendárny deň 24 hodín denne. |
| 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 zhotoviteľ, alebo ide o softvérové programy vytvorené zhotoviteľom, s ktorými zhotoviteľ bežne obchoduje na trhu formou predaja licencií. |
| Testovacie prostredie | zmluvné strany rozumejú technické zariadenia a programové vybavenie (softvér) a všetky údaje v technologickej infraštruktúre zhotoviteľa vrátane nastavenia ich parametrov určené k akceptačnému testovaniu dodávaného systému |
| Účastník projektu | účastníkmi projektu sú výhradne zmluvné strany, t.j. objednávateľ a zhotoviteľ. |
| 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. |
| Vyriešenie požiadavky | počíta sa počas servisnej doby od doby priradenia požiadavky na riešenie až po úspešné vyriešenie. |
| Zhotoviteľ | 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. |
| Zmluva, zmluva, táto zmluva, tejto zmluvy | rozumie sa zmluva číslo E-961.10.1001.10. 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 zhotoviteľ. |