***Príloha č. 5 k Servisnej zmluve č. C-NBS1-000-076-944***

**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 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 dodaný informačný systém tak, aby bola dosiahnutá jeho funkcionalita podľa dokumentu stanovujúceho celkovú funkcionalitu dodaného informačného systému a podľa sprievodnej dokumentácie dodaného 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. |
| **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. |
| **Dodaný informačný systém** | dodaný informačný systém znamená informačný systém DMS, ktorý je dodaný poskytovateľom Národnej banke Slovenska (ďalej len „dodaný informačný systém) na základe zmluvy o dielo, ktorú uzatvorili zmluvné strany súčasne s touto Servisnou zmluvou. |
| **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 dodaný informačný systém, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od stanovenej funkcionality dodaného informačného systému alebo úprav dodaného informačného systému, nedodržanie postupov stanovených pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie úprav dodaného 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 dodaného 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, |
| **Inštalácia** | zmluvné strany rozumejú inštaláciu všetkých komponentov, programov a dát dodaného informačného systému v databázovej a aplikačnej vrstve dodaného 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 dodaným informačným systémom (licencovaným programom) v slovenskom jazyku vrátane používateľských smerníc a referenčných materiálov dodávaných poskytovateľom objednávateľovi podľa tejto zmluvy. |
| **Nastavenia dodaného (informačného) systému** | nastavenie dodaného informačného systému znamená zmenu parametrov (parametrizácia) vykonaných v používateľskom rozhraní systému. Nastavenie dodaného 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 dodaného 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 dodaného 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 dodaného informačného systému, t.j. akýkoľvek návrh a podnet, ktorého cieľom je zmeniť vlastnosti dodaného informačného systému voči požiadavkám na systém so zámerom zlepšiť vlastnosti dodaného 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 h – 17.00 h v bežných pracovných dňoch (9 pracovných hodín), ktorými sú všetky dni okrem dní pracovného pokoja v týždni a sviatkov |
| **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 dodaného informačného systému, a/alebo v súvislosti s prevádzkou dodaného informačného systému v produkčnom prostredí alebo  pri prevádzke dodaného informačného systému, a/alebo v súvislosti s prevádzkou dodaného 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 dodaného 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 dodaného 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 dodaným 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 dodaného informačného systému a/alebo počas akceptačného testovania úpravy dodaného 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 dodaného informačného systému ako dôsledok riešenia daného incidentu, 4. vykonanie overenia vyriešenia incidentu formou regresného testovania objednávateľom, 5. vedenie dokumentácie o riadení incidentov. |
| **Riadiaci výbor** | predstavuje tú úroveň v rámci riadiacej organizačnej štruktúry projektu, ktorá má oprávnenia a zodpovednosť na rozhodovanie o vecnej oblasti riadenia poskytovania Servisných služieb, t.j. riadiaci orgán projektu predstavujú vedúci projektu poskytovateľa a objednávateľa v rámci oprávnení a zodpovedností delegovaných vedúcemu projektu objednávateľa riadiacou radou projektu, resp. riadiaca rada projektu, ak vedúci projektu poskytovateľa 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. |
| **Sprievodná dokumentácia dodaného (informačného) systému** | sprievodnú dokumentáciu dodaného informačného systému predstavuje:  vývojová dokumentácia dodaného informačného systému,  technická dokumentácia dodaného informačného systému,  používateľská dokumentácia dodaného informačného systému,  inštalačná dokumentácia dodaného 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 dodaného informačného systému, alebo v súvislosti s prevádzkou dodaného informačného systému alebo incidentov zistených počas overovania funkčnosti dodaného 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 dodaného 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. Tlač môže byť vykonávaná na (čistý) papier formátu A4 a A3 podľa formátu požadovaného výkazu. |
| **Vývojové prostredie** | dodaný 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-NBS1-000-076-944.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 |
| **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. |