**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. |
| 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. |
| 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 dodaných a implementovaných dodávateľom objednávateľovi podľa zmluvy o dielo č. E-961.10.1001.10 |
| 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. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojem (y) / Výraz / Skratka** | **Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky** |
| Chyba, | Chybu 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. Chyba predstavuje aj nevykonávanie alebo iba čiastočné vykonávanie funkcií komponentov, modulov, objektov a programov špecifikovaných v sprievodnej dokumentácií dodaného 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 (Prevádzkový) | 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“ |
| 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. |
| Informačný Systém na zaznamenávanie prevádzkových incidentov | Systém určený na evidovanie prevádzkových incidentov/nedostatkov zistených pri prevádzke dodaného systému, alebo v súvislosti s prevádzkou dodaného systému alebo incidentov zistených počas overovania funkčnosti dodaného systému (akceptačného testovania) |
| 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 dodávateľa. |
| IS, informačný systém | Kompaktný programový produkt, pomocou ktorého sa na prostriedkoch výpočtovej techniky s nosičmi údajov spracúvajú údaje a informácie v elektronickej forme |
| Kvalita | Celkový súhrn znakov prvku, ktoré ovplyvňujú jeho schopnosť uspokojiť stanovené a predpokladané potreby. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojem (y) / Výraz / Skratka** | **Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky** |
| 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. |
| 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. |
| Osobodeň | Zmluvné strany rozumejú práce a služby 1 osoby počas 8 hodín. |
| Osobohodina | Zmluvné strany rozumejú práce a služby 1 osoby počas 1 hodiny. |
| Poverená osoba, zamestnanec | Zástupca jednej zo strán tejto Zmluvy zaisťujúca spoluprácu a komunikáciu medzi stranami v rozsahu danom touto zmluvou a jeho oprávnením. |
| 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. |
| 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 8.00 – 17.00 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 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 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojem (y) / Výraz / Skratka** | **Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky** |
|  | dodávateľom objednávateľovi v mieste objednávateľa a ktoré objednávateľ fyzicky prijal,  c) 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. |
| 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 dodávateľa 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. |
| Produkčná inštalácia | Inštalácia pre účely produkčnej prevádzky, t. j. prevádzky s reálnymi dátami a v reálnom čase |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojem (y) / Výraz / Skratka** | **Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky** |
| Prostredie | Zmluvné strany rozumejú testovacie a/alebo produkčné a/alebo vývojové prostredie dodávateľa, ktoré je inštalované v priestoroch objednávateľa na používanie s dodaným systémom (licencovanými programami). |
| 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. |
| 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. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojem (y) / Výraz / Skratka** | **Vysvetlenie Pojmu / Výrazu / Skratky** |
| 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. |
| 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 |
| 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 |
| Zmluva, zmluva, táto zmluva, tejto zmluvy | Rozumie sa zmluva číslo č. E-961.10.1002.10 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 dodávateľ. |