*Príloha č. 5 k Servisnej zmluve č. E-525.10.1015.00*

Slovník pojmov

| **Pojem(y)/Výraz/ Skratka** | **Vysvetlenie Pojmu /Výrazu /Skratky** |
| --- | --- |
| Akceptačné testovanie | spočíva v:   1. overení objednávateľom splnenia požiadaviek objednávateľa na úpravu systému, 2. riadení zaznamenaných incidentov týkajúcich sa úpravy systému, 3. vypracovaní objednávateľom akceptačného protokolu úpravy systému. |
| 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 systém tak, aby bola dosiahnutá jeho funkcionalita podľa dokumentu stanovujúceho celkovú funkcionalitu sytému a podľa sprievodnej dokumentácie systému |
| Systém na zaznamenávanie prevádzkových incidentov | systém určený na evidovanie prevádzkových incidentov/vád/ chýb/nedostatkov zistených pri prevádzke systému, alebo v súvislosti s prevádzkou systému |
| IS, informačný systém | Kompaktný programový produkt, pomocou ktorého sa na prostriedkoch výpočtovej techniky s nosičmi údajov spracúvajú údaje a informácie v elektronickej forme |
| 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. |
| Developer používateľ | Ide o používateľa oprávneného užívať vývojové a administratívne nástroje v rámci Systému za účelom modifikácie, rozvinutia a spravovania Systému alebo aplikácií tretích strán za účelom vytvárania, rozvíjania alebo spravovania Zákazníkom vyvíjaných aplikácií. Tento používateľ nemá práva Professional používateľa alebo Limited Professional používateľa. |
| Systém | 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 pre finančné účtovníctvo a informačný systém na konverziu údajov (pozostávajúci /e/ z modulov, komponentov, objektov, programov, procedúr, funkcií, aplikačnej logiky a služieb, bezpečnostných a prezentačných služieb, databázy a databázových objektov) na platforme SAP 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. |
| Dodávateľ Systému SAP | Výrobca Systému SAP, SAP SE Dietmar-Hopp-Allee 16, Walldorf, Baden-Württemberg, Germany  alebo jeho zastúpenie SAP Slovensko, s. r. o. |
| Dokumentácia Systému SAP | Zoznam a popis funkcií Systém SAP (Online Documentation) v anglickom a nemeckom jazyku, ktorý je dodávaný spolu so Systémom SAP |
| Dôverná informácia druhej strany | Zmluvné strany rozumejú každý dokument, materiál, 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 pre účely tejto Servisnej zmluvy. |
| Externý definovaný používateľ | Identifikovateľný zamestnanec právneho subjektu, s ktorým je objednávateľ v obchodnom styku a ktorý má prístup k Systému SAP. |
| 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 |
| Chyba, nedostatok | Chybu a/alebo nedostatok predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na systém, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od stanovenej funkcionality systému alebo úprav systému, nedodržanie postupov stanovených pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie úprav 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 systému. |
| Inštalácia | Zmluvné strany rozumejú inštaláciu všetkých komponentov, programov a dát systému v databázovej a aplikačnej vrstve systému. 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 |
| Inštalácia Systému SAP | Inštaláciou Systému SAP sa rozumejú všetky produkty Systému SAP, ktoré pristupujú do zostavy aplikačných databáz, a to tak priamo, ako aj nepriamo, alebo ktoré so zostavou aplikačných databáz vzájomne operujú. Zostava aplikačných databáz je určená tým, že každá tabuľka databázy nie je obsiahnutá viac ako raz |
| Komponent | Komponent predstavuje každý produkt, resp. čiastkový produkt, ktorý je súčasťou systému, t. j. databáza a databázové objekty systému/systémov FINU/HRO a databáza a databázové objekty systému na konverziu údajov, programy, objekty a komponenty aplikačnej logiky a služieb, bezpečnostných a prezentačných služieb systému/systémov FINU/HRO a systému konverzie údajov a dokumenty sprievodnej dokumentácie systému.  Komponent je definovaný v štruktúre rozkladu systému ako súčasť konfiguračnej položky. Komponenty podliehajú riadeniu konfigurácií len ako súčasť konfiguračnej položky. |
| Poverená osoba | Zástupca jednej zo strán tejto Servisnej zmluvy zaisťujúca spoluprácu a komunikáciu medzi stranami v rozsahu danom touto Servisnou zmluvou a jeho oprávnením. |
| 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 so  systémom (licencovaným programom) v slovenskom jazyku vrátane používateľských smerníc a referenčných materiálov dodávaných Poskytovateľom objednávateľovi podľa tejto Servisnej zmluvy. |
| Licenčný kľúč | 24-miestny alfanumerický kľúč zabraňujúci neoprávnenému použitiu Systému SAP. Kľúč je vydaný na určité obdobie na základe HW-kľúča pre konkrétny produkt a objednávateľa. |
| Limited Professional používateľ | Ide o používateľa, ktorý vykonáva operatívne činnosti podporované Systémom v obmedzenom rozsahu. Jedná sa hlavne o zamestnancov spoločnosti, ktorá je v obchodnom styku so Zákazníkom, a ktorý neužíva funkcionalitu Systému v takom rozsahu, ako ju užívajú zamestnanci Zákazníka. |
| Moduly | Systém SAP obsahuje moduly, ktoré sú spravované v rámci programových knižníc. Jedná sa o moduly, ktoré zabezpečujú systémové funkcie, neobsahujú aplikačnú logiku Systému SAP. Časť týchto modulov, ktoré sú takto explicitne označené, je možné prevziať do zmeneného alebo novovytvoreného počítačového programu. Len tieto moduly môže Poskytovateľ prevziať do zmeneného alebo novovytvoreného počítačového programu.  **Moduly** nesmú byť menené ani dekompilované. |
| Nástroje (Tools) | Systém SAP, predovšetkým ABAP Development Workbench, obsahuje softwarové nástroje (tools). Tieto nástroje môže používať výlučne definovaný používateľ Developer pre vykonávanie zmien a rozšírenie Systému SAP.  Nástroje však nie je možné kompletne ani čiastočne kopírovať, napríklad za účelom ich začlenenia do zmeneného alebo novovytvoreného počítačového programu. |
| Neštandardná situácia | Stav pri prevádzke systému, pri ktorom z dôvodu programovej chyby, technickej poruchy alebo inej nepredvídateľnej udalosti nie je možné využívať funkčnosť niektorej z častí systému, prípadne funkčnosť celého systému v plnom rozsahu. |
| Obchodná značka | Zmluvné strany rozumejú obchodnú značku a obchodné meno systému/systémov používané vo vzťahu a v spojení s  systémom (licencovanými programami) a licencovanými materiálmi a iné obchodné značky alebo obchodné mená, ktoré Poskytovateľ používa pri systéme (licencovaných programoch) alebo licencovaných materiáloch. |
| Osobodeň/človekodeň | Zmluvné strany rozumejú práce a služby 1 osoby počas 8 hodín |
| Prevzatý, Prevzatie, Prevziať | pojmy „Prevzatý“, ”Prevzatie”, Prevziať“ tak, ako sú uvádzané v Servisnej zmluve znamenajú pre obidve zmluvné strany, že:   1. akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto Servisnej 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 Servisnej 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 Servisnej zmluve znamenajú pre obidve zmluvné strany, že:   1. akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto Servisnej zmluvy a/alebo akýkoľvek záväzok Poskytovateľa boli zo strany Poskytovateľa splnené podľa podmienok, štandardov, procedúr a kritérií tejto Servisnej zmluvy, a ktorých splnenie objednávateľ podľa podmienok tejto Servisnej zmluvy písomne odsúhlasil (akceptoval), 2. akákoľvek dodávka uvedená v popise predmetu tejto Servisnej 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 Servisnej zmluvy. Predmetný protokol bude uvedený ako štandard v tejto Servisnej zmluve. |
| Prevádzkový incident | Nedostatok, chyba a vada, alebo iný incident, ktoré vzniknú pri prevádzke systému, a/alebo v súvislosti s prevádzkou systému |
| Prevádzkovateľ, prevádzkovateľ IS | Organizačný útvar NBS, ktorý uskutočňuje prevádzku a údržbu IS, pričom prevádzkovateľom môže byť aj organizačný útvar odboru  informačných technológií. |
| 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 12.1 a databázových častí inštalovaného 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 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 12.1, aplikačný server, komunikačný softvér objednávateľa, inštalované moduly, komponenty a programy systému na všetkých vrstvách systému. |
| Produktová dokumentácia | Technická dokumentácia, používateľská dokumentácia, inštalačná dokumentácia systému |
| Produktívna inštalácia | Inštalácia pre účely produktívnej prevádzky, t. j. prevádzky s reálnymi dátami a v reálnom čase |
| Professional používateľ | Ide o používateľa, ktorý vykonáva operatívne činnosti podporované Systémom. Kategória Professional používateľ zahrňuje aj oprávnenie dané užívateľovi kategórie Limited Professional používateľ. |
| 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 so 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 systému a/alebo počas akceptačného testovania úpravy systému alebo jeho časti do IS Service desk, 2. vykonanie analýzy príčin incidentu, 3. vyriešenie incidentov a otestovanie u Poskytovateľa tak, aby bolo vylúčené zanesenie nových incidentov do systému ako dôsledok riešenia daného incidentu, 4. vykonanie overenia vyriešenia incidentu formou regresného testovania objednávateľom, 5. vedenie dokumentácie o riadení incidentov v IS Service desk. |
| Rozšírenie Systému SAP | Rozšírenie znamená vytvorenie nového kódu zmenou  v zdrojovom kóde alebo meta - dátach vo vývojovom prostredí Systému SAP, ktorý bude napojený na Systém SAP prostredníctvom rozhrania, ktoré je uvoľnené Poskytovateľom Systému SAP. |
| SAP SE | Dietmar-Hopp-Allee 16, Walldorf, Baden-Württemberg, Germany |
| SAP Support portal | Servisný systém - databáza, ktorá obsahuje informácie a umožňuje komunikáciu s Poskytovateľom systému SAP |
| 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. |
| Spracovanie transportu | Vytvorenie, zmena a výmaz transportu vo vývojovom prostredí, uvoľnenie transportu do testovacieho prostredia, import transportu (ktorý sa nachádza v transportnom systéme testovacieho prostredia) do testovacieho prostredia, otestovanie úpravy/opravy/zmeny/doplnenia realizovanej transportom, uvoľnenie a zaradenie do transportného systému na produkčnom prostredí a následné schválenie a import transportu do produkčného prostredia. |
| Sprievodná dokumentácia systému | Sprievodnú dokumentáciu systému predstavuje:   1. vývojová dokumentácia systému, 2. technická dokumentácia systému, 3. používateľská dokumentácia systému, 4. inštalačná dokumentácia systému. |
| Sprístupniť, Sprístupnenie Systému SAP | Znamená, že objednávateľ je oprávnený zapožičať Poskytovateľovi médiá Systému SAP, Sprievodnú Dokumentáciu k Systému SAP a Ostatné náležitosti patriace k Systému SAP, aby Poskytovateľ mohol vykonať inštalácie Systému SAP v mieste objednávateľa a Poskytovateľa a zapožičať licencie a kľúče Systému SAP na účely realizácie vývoja, zmien, rozšírenia a údržby systému počas realizácie projektu pre objednávateľa a na účely údržby a servisu Systému SAP v prípade vykonávania údržby a servisu pre objednávateľa na základe tejto Servisnej zmluvy, všetko pri zachovaní obmedzení a dojednaní podľa tejto Servisnej zmluvy. |
| Systém SAP | Počítačový program vytvorený spoločnosťou SAP SE |
| IS FINU/HRO | 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, či v tlačenej, alebo strojom čitateľnej forme, |
| 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 12.1 a databázových častí inštalovaného 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 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 12.1, aplikačný server, komunikačný softvér objednávateľa, inštalované moduly, komponenty a programy systému na všetkých vrstvách systému. |
| Transport | Úprava/oprava/zmena/doplnenie/nastavenie systému vykonané prenosom z vývojového na testovacie a/alebo produkčné prostredie |
| Účastník servisnej služby | Účastníkmi servisnej služby sú výhradne zmluvné strany, t. j. objednávateľ a Poskytovateľ |
| Vážna vada | Je definovaná v rámci klasifikácie zásadný incident |
| Vývojový kľúč | 20-miestny numerický kľúč umožňujúci modifikácie a korektúry štandardných a vývoj nových zákazníckych SAP-objektov. Zadávanie požiadaviek na prístupové klúče pre zmenu a registrácia zmien štandardných objektov systému SAP sa vykonáva na SAP Support portale a môže ich vykonávať len osoba, ktorá má oprávnenie pre zadávanie požiadaviek na prístupové klúče pre zmenu a registráciu zmien štandardných. |
| Vývojové prostredie | Systém, ktorý je inštalovaný a sprístupnený v mieste Poskytovateľa a/alebo objednávateľa |
| Začiatok  spracovania nasledovného účtovného dňa | Začiatkom spracovania nasledovného účtovného dňa sa pre potreby tejto zmluvy rozumie **čas od 7.00 h** |
| Zmeny Systému SAP | Zmena znamená zásah do Systému SAP zmenou zdrojového kódu (parametrizácie nie sú považované za zmeny).  K vykonaniu zmien potrebuje Poskytovateľ pridelenie vývojového kľúča od Poskytovateľa Systému SAP. |
| 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, popis úprav Systému, 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. Support Packages je určený na zníženie úsilia s implementáciou jednotlivých úprav Systému, 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. |
| Dostupnosť služby | Čas, kedy je služba Poskytovateľom poskytovaná objednávateľovi. |
| Doba odozvy | Časové obdobie, počas ktorého je Poskytovateľ povinný začať vykonávať príslušnú činnosť od nahlásenia požiadavky objednávateľa na jej vykonanie. |
| 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. |
| Podstatné porušenie zmluvy | Za podstatné porušenie zmluvy sa považuje porušenie podľa § 345 (2) Obchodného zákonníka. |