**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 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 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/detegovaná 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, ťažba kryptomien, 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 poskytovateľ 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. |
| **Dodaná Integračná platforma** | znamená integračné riešenie , ktoré je dodané poskytovateľom Národnej banke Slovenska na základe Zmluvy č. C-NBS1-000-097-136, ktorú uzatvorili zmluvné strany súčasne s touto Servisnou zmluvou a zahŕňa v sebe aj dodanie všetkých Integrácií v rámci Rámcovej dodávky diela počas doby trvania Zmluvy č. C-NBS1-000-097-136. |
| **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 používateľ poskytovateľa** | je osoba prostredníctvom ktorej je poskytovateľ oprávnený poskytovať Servisné služby pre objednávateľa. |
| **Chyba** | chybu predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na dodanú Integračnú platformu, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od stanovenej funkcionality dodanej Integračnej platformy alebo úprav dodanej Integračnej platformy, nedodržanie postupov stanovených pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie úprav dodanej Integračnej platformy 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 dodanej Integračnej platformy. |
| **Incident** | každá udalosť, ktorá nie je štandardnou funkčnosťou dodávanej Integračnej platformy, infraštruktúry dodanej Integračnej platformy alebo prevádzky osobných počítačov používateľov dodávanej Integračnej platformy a môže spôsobiť alebo spôsobila výpadok alebo zníženie funkcionality a výkonnostných parametrov dodávanej Integračnej platformy, infraštruktúry dodávanej Integračnej platformy alebo prevádzky osobných počítačov používateľov dodávanej Integračnej platformy |
| **Prevádzkový incident** | nedostatok, chyba alebo iný incident, ktoré vzniknú :   1. pri prevádzke dodanej Integračnej platformy, a/alebo v súvislosti s prevádzkou dodanej Integračnej platformy v produkčnom prostredí alebo 2. pri prevádzke dodanej Integračnej platformy, a/alebo v súvislosti s prevádzkou dodanej Integračnej platformy 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 Integračnej platformy, ktoré sú v súlade s inštalačnou, konfiguračnou a používateľskou dokumentáciou dodávanej Integračnej platformy“ . |
| **Inštalácia** | zmluvné strany rozumejú inštaláciu všetkých komponentov, programov a dát dodanej Integračnej platformy v databázovej a aplikačnej vrstve dodanej Integračnej platformy. 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 |
| **Komponent** | Komponent predstavuje každý produkt, resp. čiastkový produkt, ktorý je súčasťou služby IT t. j. databázové objekty, programy, objekty a komponenty aplikačnej logiky a služieb, bezpečnostných a prezentačných služieb a dokumenty sprievodnej dokumentácie služby IT.  Komponent je definovaný v štruktúre rozkladu služby IT 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 dodanou Integračnou platformou (licencovaným programom) v slovenskom jazyku vrátane používateľských smerníc a referenčných materiálov dodávaných poskytovateľom objednávateľovi podľa tejto Servisnej zmluvy. |
| **Nastavenia dodanej Integračnej platformy** | znamená zmenu parametrov (parametrizácia) vykonaných v používateľskom rozhraní Integračnej platformy. Nastavenie dodanej Integračnej platformy musí byť vykonané v súlade s používateľskou dokumentáciou. |
| **Nedostatok** | nedostatok predstavuje akékoľvek nesplnenie požiadaviek na dodávanej Integračnej platforme, nesplnenie stanovených štandardov, neschválené odchýlky od stanovenej funkcionality dodanej Integračnej platformy, nedodržanie postupov stanovených pre analýzu, návrh, implementovanie, testovanie a spracovanie dokumentácie dodávanej Integračnej platformy 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 dodávanej Integračnej platformy.  Nedostatok predstavuje aj nesplnenie skúšobnej podmienky stanovenej na overenie požadovaných funkčných, technických, prevádzkových a bezpečnostných vlastností dodávanej Integračnej platformy počas akceptácie dodávanej Integračnej platformy |
| **Obchodná značka** | Zmluvné strany rozumejú obchodnú značku a obchodné meno systému/systémov používané vo vzťahu a v spojení s Integračnou platformou (licencovanými programami) a licencovanými materiálmi a iné obchodné značky alebo obchodné mená, ktoré poskytovateľ používa pri Integračnej platforme (licencovaných programoch) alebo licencovaných materiáloch. |
| **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 Servisnej zmluvy zaisťujúca spoluprácu a komunikáciu medzi stranami v rozsahu danom touto Servisnou zmluvou a jeho oprávnením. |
| **Poskytovateľ** | subjekt/organizácia/spoločnosť/firma, ktorá dodáva, zabezpečuje a zodpovedá za dodávky, práce a služby uvedené v popise predmetu tejto Servisnej zmluvy a vo svojich záväzkoch v tejto Servisnej zmluve pre objednávateľa. |
| **Pracovná doba** | za pracovnú dobu sa pre účely tejto Servisnej zmluvy rozumie časové obdobie medzi 7.00 – 23.00 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. |
| **Pracovný deň** | za pracovný deň sa považujú všetky pracovné dni podľa kalendára ECB (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. |
| **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 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),  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,  fyzické prijatie písomne odsúhlasenej (akceptovanej) dodávky a/alebo záväzku poskytovateľa potvrdia poskytovateľ a objednávateľ písomne v preberacom protokole. |
| **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 Servisnej 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 dodávanej Integračnej platformy a objednávateľ ich k uvedenému účelu fyzicky prevzal. 2. fyzické prevzatie dodávky a/alebo záväzku poskytovateľa potvrdia poskytovateľ a objednávateľ písomne v preberacom protokole. účel a stav dodávky alebo záväzku poskytovateľa musí byť jednoznačne uvedený vo funkčnom prijímacom protokole. |
| **Prevádzkovateľ, prevádzkovateľ** | Organizačný útvar NBS, ktorý uskutočňuje prevádzku a údržbu služby IT, pričom prevádzkovateľom môže byť aj organizačný útvar odboru informatiky a automatizácie. |
| **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 dodanej Integračnej platformy. |
| **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 dodanej Integračnej platformy. |
| **Produkčná inštalácia** | Inštalácia pre účely produktívnej prevádzky, t. j. prevádzky s reálnymi dátami a v reálnom čase |
| **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 dodanou Integračnou platformou (licencovanými programami). |
| **Riadenie** | proces plánovania, zabezpečenia, kontrolovania a vyhodnocovania činností pri realizácii servisných služieb. |
| **Riadenie prevádzkových incidentov** | spočíva v:   1. zaznamenaní incidentov v rámci prevádzky dodanej Integračnej platformy a/alebo počas akceptácie úpravy dodanej Integračnej platformy alebo jeho časti 2. vykonanie analýzy príčin incidentu, 3. vyriešenie incidentov a otestovanie u poskytovateľa tak, aby bolo vylúčené zanesenie nových incidentov do dodanej Integračnej platformy ako dôsledok riešenia daného incidentu, 4. vykonanie overenia vyriešenia incidentu formou regresného testovania objednávateľom, 5. vedenie dokumentácie o riadení incidentov. |
| **Sprievodná dokumentácia dodanej Integračnej platformy** | sprievodnú dokumentáciu dodanej Integračnej platformy predstavuje najmä nie však výlučne:  vývojová dokumentácia dodávanej Integračnej platformy,  technická dokumentácia dodávanej Integračnej platformy,  používateľská dokumentácia dodávanej Integračnej platformy,  inštalačná dokumentácia dodávanej Integračnej platformy. |
| **Softvér tretej strany** | zmluvné strany rozumejú softvérové programy, ktoré sú zabudované v diele (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 a ticketov (Service Desk)** | systém určený na evidovanie prevádzkových incidentov/vád/ chýb/nedostatkov zistených pri prevádzke dodanej Integračnej platformy, alebo v súvislosti s prevádzkou dodanej Integračnej platformy alebo incidentov zistených počas overovania funkčnosti dodanej Integračnej platformy (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 akceptácií dodanej Integračnej platformy. |
| **Účastník servisnej služby** | účastníkmi servisnej služby sú výhradne zmluvné strany, t. j. objednávateľ a poskytovateľ. |
| **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 výstup vyhotovený poskytovateľom vo formáte a grafickej úprave, ktorý je predpísaný internými aktmi riadenia objednávateľa alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi na mesačnej báze. |
| **Vývojové prostredie** | Prostredie prevádzkované objednávateľom, ktoré je primárne určené pre poskytovateľa za účelom analýzy a vývoja rozšírení služby IT. Za týmto účelom objednávateľ sprístupní toto prostredie pracovníkom poskytovateľa prostredníctvom služieb vzdialeného pripojenia a bude dbať na riadnu funkčnosť prostredia a vzdialeného pripojenia. |
| **Zmluva, zmluva, táto zmluva, tejto zmluvy, Servisná zmluva** | rozumie sa zmluva číslo C-NBS1-000-097-137.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 |
| **Zmluva o dielo** | rozumie sa zmluva číslo C-NBS1-000-097-136. |