***Príloha č.3 k Servisnej zmluve č. C-NBS1-000-092-650 o poskytovaní servisných služieb***

***pri zabezpečení prevádzky upgradovaného systému pre finančné účtovníctvo,***

***hospodárenie a rozpočet NBS ( IS FINU/HRO )***

**Formuláre pre Objednávkové služby**

***VZOR***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Požiadavka na Objednávkovú službu (Implementácia)** | | | | |
| ID |  | | | |
| Predmet služby (popis a dôvod požadovaných úprav): |  | | | |
| Očakávané dopady týchto úprav: |  | | | |
| Miesto realizácie služby: |  | | | |
| Kontaktná osoba: | Meno: |  | Telefón: |  |
| E-mail: |  | | |
| Podpis: |  | | | |

***VZOR***

|  |  |
| --- | --- |
| **Ponuka na analýzu požiadavky a na návrh riešenia (poskytovateľ)** | |
| ID |  |
| Predmet ponuky: |  |
| Ponuku pripravil: |  |
| Dátum: |  |
| Podpis: |  |

***VZOR***

|  |  |
| --- | --- |
| **Cenová ponuka poskytovateľa** | |
| ID |  |
| Predmet cenovej ponuky: |  |
| Prácnosť v osobohodinách: |  |
| Cenová ponuka: |  |
| Ponuku pripravil: |  |
| Dátum: |  |
| Podpis: |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Objednávka na vypracovanie analýzy požiadavky a návrhu riešenia** | |
| ID objednávky |  |
| Predmet objednávky: |  |
| Miesto dodania: |  |
| Objednávku vystavil: |  |
| Dátum vystavenia: |  |
| Podpis: |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Objednávka na realizáciu riešenia** | |
| ID objednávky |  |
| Predmet objednávky: |  |
| Miesto dodania: |  |
| Objednávku vystavil: |  |
| Dátum vystavenia: |  |
| Podpis: |  |

***VZOR***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Analýza požiadavky a návrh riešenia** | |
| Analýza požiadavky, spracovanie  funkčnej špecifikácie, návrh riešenia, analýza dopadov zmeny: | |  |
| Rozsah prácnosti implementácie zmeny: | |  |
| Návrh implementácie požiadavky: | |  |
| Návrh testovania a akceptácie požiadavky: | |  |
| Návrh harmonogramu plnenia: | | Realizátor vyšpecifikuje:  Predpokladaný časový plán realizácie zmeny  Návrh termínov testovania  Návrh termínu nasadenia na testovacie prostredie a funkčné testovanie |
| Požadovaná súčinnosť Koncového používateľa objednávateľa / interných pracovníkov objednávateľa | |  |
| Štúdiu pripravil: | |  |
| Dátum: | |  |
| Podpis: | |  |

***VZOR***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Akceptačný protokol k zmene** | | | | **Číslo Zmeny:** |
| ID objednávky: |  | | | |
| Dátum vystavenia objednávky: |  | | | |
| Iniciátor zmeny: |  | | | |
| Manažér zmien: |  | | | |
| Plánovaný termín ukončenia realizácie: |  | | | |
| Krátky popis požiadavky na zmenu: |  | | | |
| Popis predmetu akceptácie | | | | |
| Výsledok testovania: | *Popis výsledkov akceptačného testovania v produkčnom prostredí* | | | |
| Výsledok nasadenia zmeny: | *Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby - ich popis* | | | |
| Realizácia školení | *Zoznam zrealizovaných školení.* | | | |
| Odovzdanie dokumentácie: | *Zoznam odovzdanej dokumentácie.* | | | |
| Akceptácia realizácie Zmeny Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou | | | | |
| Iniciátor zmeny (Hlavný používateľ objednávateľa) | | Schvaľovateľ za IT - Manažér zmien | | |
| Meno: |  | Meno: |  | |
| Funkcia: |  | Funkcia: |  | |
| Dátum: |  | Dátum: |  | |
| Podpis: |  | Podpis: |  | |

***VZOR***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objednávka na Objednávkové služby– Podpora SW tretích strán** | | | | | |
| ID objednávky |  | | | | |
| Predmet objednávky: |  | | | | |
| Miesto dodania: |  | | | | |
| Počet kusov/licencií: |  | | | | |
| Cena za 1 kus/1 licenciu v eur bez DPH: |  | | |  | |
| Cena za 1 kus/1 licenciu v eur s DPH: |  | | |  | |
| Kontaktná osoba: | Meno: |  | Telefón: | |  |
| E-mail: |  | | | |

***VZOR***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objednávka na Objednávkové služby - Konzultácie, Školenia a/alebo Doplnkové služby** | | | | |
| ID Objednávky: |  | | | |
| Predmet objednávky: |  | | | |
| Miesto realizácie Objednávkovej služby: |  | | | |
| Počet pracovníkov: |  | | | |
| Časové trvanie realizácie Objednávkovej služby: | Od: |  | Do: |  |
| Prácnosť v osobohodinách: |  | |  | |
| Cenová ponuka: |  | |  | |
| Objednávku vystavil: |  | |  | |
| Dátum vystavenia: |  | |  | |
| Podpis: |  | |  | |

**VZOR**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objednávateľ:** | |  |  |  |  |  |  | **Poskytovateľ:** | |  |  |
|  | Národná banka Slovenska | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Imricha Karvaša 1 | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 813 25 Bratislava | |  |  |  |  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Mesačný výkaz** | | | | | | | | | | | |
| o rozsahu poskytnutých služieb | | | | | | | | | | | |
| prevádzkovej, konzultačnej a implementačnej podpory | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| za mesiac : **…………………** | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Poskytovateľ poskytol Objednávateľovi služby Prevádzkovej podpory, Konzultačnej podpory | | | | | | | | | | |
|  | onsite, telefonicky alebo prostredníctvom systému Service desk a implementačných služieb | | | | | | | | | | |
|  | v rozsahu podľa prílohy. | | |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | V Bratislave dňa: | |  |  |  |  |  | V Bratislave dňa: | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | oprávnená osoba | |  |  |  |  |  | oprávnená osoba | | |  |
|  | Objednávateľa | |  |  |  |  |  | Poskytovateľa | |  |  |

1. **Služby Prevádzkovej podpory a Údržby**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dátum | Popis činnosti | Zamestnanec poskytovateľa |
|  |  |  |

1. **Dostupnosť dodávaného systému**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dátum | Popis nedostupnosti | trvanie |
|  |  |  |

Dostupnosť v %:

1. **Stav incidentov**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Typ incidentu** | **Počet celkom** | **Otvorený** | **Postúpený** | **V riešení** | **Vyriešený** | **Uzatvorený** |
| Zásadný nedostatok |  |  |  |  |  |  |
| Závažný nedostatok |  |  |  |  |  |  |
| Nepodstatný nedostatok |  |  |  |  |  |  |
| Iný nedostatok |  |  |  |  |  |  |
| Celkom |  |  |  |  |  |  |

1. **Bezpečnostné incidenty**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ticket v SD | Popis | Dátum |
|  |  |  |

1. **Služby Konzultačnej podpory**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dátum | Popis | Ticket/ účastníci | Rozsah/ hodín |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Spolu:

Rekapitulácia nevyčerpaných hodín služby **konzultačnej služby**:

|  |  |
| --- | --- |
| Nevyčerpané osobohodiny z predchádzajúcich období: |  |
| Súčet čerpaných osobohodín v danom mesiaci: |  |
| Osobohodiny, prenášané do nasledujúcich období : |  |

1. **Implementačné služby:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dátum | Popis | Ticket/ účastníci | Rozsah/ hodín |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Spolu:

Rekapitulácia nevyčerpaných hodín Implementačnej služby:

|  |  |
| --- | --- |
| Nevyčerpané zazmluvnené osobohodiny: |  |
| Súčet čerpaných osobohodín v danom mesiaci: |  |
| Ostávajúce zazmluvnené osobohodiny: |  |