**Formuláre pre Objednávkové služby**

(ďalej aj „Formuláre“)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***VZOR***  **Žiadosť o zriadenie používateľa(ov) v IS IBFO** | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  | | |
| **Meno a priezvisko** | **Zamestnanec** | **Zriadený na obdobie** | | **Testovacie prostr.  číslo klienta** | | **Vývojové prostr. číslo klienta** | **Oprávnenia (vypísať,  alebo uviesť rolu)** | | | **Dôvod zriadenia** | | |
| **Dodávateľa/NBS** | **od** | **do** |
|  |  |  |  |  | |  |  | | |  | | |
|  |  |  |  |  | |  |  | | |  | | |
|  |  |  |  |  | |  |  | | |  | | |
|  |  |  |  |  | |  |  | | |  | | |
|  |  |  |  |  | |  |  | | |  | | |
|  |  |  |  |  | |  |  | | |  | | |
|  |  |  |  |  | |  |  | | |  | | |
|  |  |  |  |  | |  |  | | |  | | |
|  |  |  |  |  | |  |  | | |  | | |
|  |  |  |  |  | |  |  | | |  | | |
|  |  |  |  |  | |  |  | | |  | | |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  | | |
| **Požiadané dňa** |  | **Schválené dňa** | |  |  |  | | **Zriadené dňa** | | |  | | |
| **Meno oprávnenej osoby:** | | **Meno schvaľovateľa:** | | |  |  | | **Meno správcu systému IBFO:** | | | | | |
| **Tel. kontakt:** |  | **Tel. kontakt:** | |  |  |  | | **Tel. kontakt:** | | |  | | |
| **Mail:** |  | **Mail:** |  |  |  |  | | **Mail:** |  | |  | | |
| **Podpis:** |  | **Podpis:** |  |  |  |  | | **Podpis:** | | |  | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***VZOR***  **Žiadosť o zrušenie používateľa(ov) v IS IBFO** | | | | | | | | | | |
|  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |
| **Meno a priezvisko** | **Prihlasovacie  meno** | **Testovacie prostr. číslo klienta** | **Vývojové prostr. číslo klienta** | | | | **Oprávnenia (vypísať, alebo uviesť rolu)** | | | **Dátum zrušenia** | |
|  |  |  |  | | | |  | | |  | |
|  |  |  |  | | | |  | | |  | |
|  |  |  |  | | | |  | | |  | |
|  |  |  |  | | | |  | | |  | |
|  |  |  |  | | | |  | | |  | |
|  |  |  |  | | | |  | | |  | |
|  |  |  |  | | | |  | | |  | |
|  |  |  |  | | | |  | | |  | |
| **Požiadané dňa** |  | **Schválené dňa:** |  | | |  |  | **Zrušené dňa:** | |  |
| **Meno oprávnenej osoby:** | | **Meno schvaľovateľa:** | | | |  |  | **Meno správcu systému IBFO:** | | |
| **Tel. kontakt:** |  | **Tel. kontakt:** |  | | |  |  | **Tel. kontakt:** | |  |
| **Mail:** |  | **Mail:** | |  |  |  |  | **Mail:** |  |  |
| **Podpis:** |  | **Podpis:** | |  |  |  |  | **Podpis:** | |  |

***VZOR***

|  |
| --- |
| **Požiadavka na Objednávkovú službu Implementácia (objenávateľ)** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Evidenčný list požiadavky na zmenu IS IBFO** | |  |
| **Poradové číslo/ID:** |  | |
| **Názov:** |  | |

|  |  |
| --- | --- |
| **A) Požiadavka na zmenu** | |
| **Popis:** | |
| Inicioval: (meno) | Dátum: |
| Zaznamenal (meno): | Dátum: |

|  |  |
| --- | --- |
| **B) Stanovisko vlastníka IS IBFO k požiadavke na zmenu** | |
| Vlastník IS IBFO **odporúča / neodporúča** vykonať analýzu a návrh implementácie požiadavky na zmenu. | |
| Vlastník IS IBFO:  (meno / podpis) | Dátum: |

***VZOR***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ponuka na analýzu požiadavky a na návrh riešenia (poskytovateľ)** | | | | | | |
| **C) Analýza požiadavky na zmenu a návrh riešenia** | | | | | **ID:** | |
| **Analýza a návrh riešenia:** | | | | | | |
| **Určenie časovej náročnosti prác (v osobohodinách)** | | | | | | |
| Analýza a návrh riešenia | IT zásah/vývoj | Unit Test | Dokumentácia konfiguračná | Dokumentácia užívateľská príručka | Projektové riadenie | Spolu: |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Zodpovedný riešiteľ: | | | | | Termín: | |
| Výška nákladov na vykonanie analýzy požiadavky na zmenu: | | | | |  | |
| Výška nákladov na implementovanie požadovanej zmeny: | | | | |  | |
| Zodpovedná osoba poskytovateľa: | | | | | Dátum: | |

***VZOR***

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

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

***VZOR***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Akceptačný protokol k zmene IS IBFO** | | | | | **ID:** |
| Identifikácia požiadavky: | |  | | | |
| Termín vykonania skúšky IS: | |  | | | |
| Iniciátor zmeny: | |  | | | |
| Manažér zmien: | |  | | | |
| Súvisiace materiály a dokumenty: | |  | | | |
| 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 - Konzultácie, Školenia a/alebo Doplnkové služby** | | | | |
| ID Požiadavky: |  | | | |
| 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 | |  |  |  |  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Kvartálny výkaz** | | | | | | | | | | | |
| o rozsahu poskytnutých služieb | | | | | | | | | | | |
| prevádzkovej, konzultačnej, implementačnej podpory a údržby, školení a doplnkových služieb | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| za kvartál : **…………………** | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Poskytovateľ poskytol Objednávateľovi servisné služby prevádzkovej podpory a údržby, konzultačnej podpory, implementácie, školení a doplnkových služieb na mieste, telefonicky alebo prostredníctvom Service Desk v rozsahu podľa tohto výkazu. | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 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 za hodnotený kvartál**

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

**3.1 Zásadné incidenty za hodnotený kvartál**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Incident ID** | **Dátum a čas postúpenia na riešenie** | **Dátum a čas prevzatia na riešenie** | **Dátum a čas vyriešenia** | **Trvanie riešenia** | **SLA** | **Dodržanie SLA** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Priemerná doba riešenia zásadného incidentu za hodnotený kvartál | | | | |  |  |

**3.2 Závažné incidenty za hodnotený kvartál**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Incident ID** | **Dátum a čas postúpenia na riešenie** | **Dátum a čas prevzatia na riešenie** | **Dátum a čas vyriešenia** | **Trvanie riešenia** | **SLA** | **Dodržanie SLA** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Priemerná doba riešenia zásadného incidentu za hodnotený kvartál | | | | |  |  |

1. **Bezpečnostné incidenty**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Incident ID** | **Popis** | **Dátum** |
|  |  |  |

1. **Služby Konzultačnej podpory**

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

Spolu:

Rekapitulácia nevyčerpaných hodín služby **konzultačnej služby**:

|  |  |
| --- | --- |
| Nevyčerpané osobohodiny z predchádzajúceho kvartálu: |  |
| Súčet čerpaných osobohodín v danom kvartály: |  |
| Osobohodiny prenášané do nasledujúceho kvartálu (zostatok): |  |

1. **Služby Školenia**

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

Spolu:

Rekapitulácia nevyčerpaných hodín služby **Školenia**:

|  |  |
| --- | --- |
| Nevyčerpané osobohodiny z predchádzajúceho kvartálu: |  |
| Súčet čerpaných osobohodín v danom kvartály: |  |
| Osobohodiny prenášané do nasledujúceho kvartálu (zostatok): |  |

1. **Implementačné služby:**

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

Spolu:

Rekapitulácia nevyčerpaných hodín **Implementačnej služby**:

|  |  |
| --- | --- |
| Nevyčerpané zazmluvnené osobohodiny z predchádzajúceho kvartálu: |  |
| Súčet čerpaných osobohodín v danom kvartály: |  |
| Ostávajúce zazmluvnené osobohodiny (zostatok): |  |

Koniec dokumentu