***Príloha č. 3 k Zmluve č. C-NBS1-000-086-992***

***o poskytovaní servisných služieb pri zabezpečení prevádzky IS FINU/HRO***

**Formuláre pre Objednávkové služby**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Vzor dokumentu***  Žiadosť o zriadenie používateľa(ov) v systéme FINU/HRO | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 FINU/HRO: | | |
| Tel. kontakt: |  | Tel. kontakt: | |  |  |  | Tel. kontakt: | |  |
| Mail: |  | Mail: |  |  |  |  | Mail: |  |  |
| Podpis: |  | Podpis: |  |  |  |  | Podpis: | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Vzor dokumentu***  Žiadosť o zrušenie používateľa(ov) v systéme FINU/HRO | | | | | | | | | | |
|  |  |  | |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 FINU/HRO: | | |
| Tel. kontakt: |  | Tel. kontakt: |  | | |  |  | Tel. kontakt: | |  |
| Mail: |  | Mail: | |  |  |  |  | Mail: |  |  |
| Podpis: |  | Podpis: | |  |  |  |  | Podpis: | |  |

***Vzor dokumentu***

**Národná banka Slovenska** Kód:

Č.j.:

# Protokol o akceptácii IS FINU/HRO

**Názov IS :**

**Identifikácia požiadavky :**

**Termín vykonania skúšky IS :**

**Vlastník IS :**

**Projektant IS :**

**Prevádzkovateľ IS :**

**Zamestnanci poverení vykonaním akceptačného testovania IS :**

**Súvisiace materiály a dokumenty :**

**Záver :**

Dátum: .............................

**a) Vlastníka IS**

dňa:

 bez pripomienok

 s pripomienkami v prílohe ...........................

Podpis

**b) Projektanta IS**

dňa:

 bez pripomienok

 s pripomienkami v prílohe ...........................

podpis

**c) Prevádzkovateľa IS**

dňa:

 bez pripomienok

 s pripomienkami v prílohe ...........................

podpis

**d) Zamestnancov poverených vykonaním akceptačného testovania IS**

dňa:

 bez pripomienok

 s pripomienkami v prílohe ............................

podpis

dňa:

 bez pripomienok

 s pripomienkami v prílohe ............................

podpis

dňa:

 bez pripomienok

 s pripomienkami v prílohe ............................

podpis

dňa:

 bez pripomienok

 s pripomienkami v prílohe ............................

podpis

dňa:

 bez pripomienok

 s pripomienkami v prílohe ............................

podpis

dňa:

 bez pripomienok

 s pripomienkami v prílohe ............................

podpis

Prílohy:  pripomienky vlastníka IS, počet strán ......

 pripomienky zamestnancov poverených vykonaním akceptačného testovania IS, počet strán ......

 pripomienky projektanta IS, počet strán ......

 pripomienky prevádzkovateľa IS, počet strán ......

***Vzor dokumentu***

**Protokol o prijatí analýzy a návrhu riešenia**

**požiadavky v rámci IS FINU/HRO**

**Poverená osoba objednávateľa**

|  |  |
| --- | --- |
| Meno |  |
| Funkcia |  |
| Telefón |  |
| Fax |  |

**Poverená osoba dodávateľa**

|  |  |
| --- | --- |
| Meno |  |
| Funkcia |  |
| Telefón |  |
| Fax |  |

Vyjadrenie:

Objednávateľ súhlasí/nesúhlasí s analýzou a návrhom riešenia dodávateľa na realizáciu požiadavky ....

Za dodávateľa

meno/dátum/podpis

......................................................................

Za objednávateľa

meno/dátum/podpis

......................................................................

***Vzor dokumentu***

**Protokol o plnení služby Implementácia**

**v rámci IS FINU/HRO**

**Poverená osoba objednávateľa**

|  |  |
| --- | --- |
| Meno |  |
| Funkcia |  |
| Telefón |  |
| Fax |  |

**Poverená osoba dodávateľa**

|  |  |
| --- | --- |
| Meno |  |
| Funkcia |  |
| Telefón |  |
| Fax |  |

Vyjadrenie:

Objednávateľ súhlasí/nesúhlasí s Implementáciou riešenia dodávateľa na realizáciu požiadavky .....

*Príloha: Protokol o akceptačnom testovaní úpravy IS FINU/HRO a o výsledkoch akceptačných testov*

Za objednávateľa

meno/dátum/podpis

......................................................................

Za dodávateľa

meno/dátum/podpis

......................................................................

***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 podporovaného systému**

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

Dostupnosť v %:

1. **Stav incidentov podporovaného systému**

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