

Príloha č. 4

1. Formulár Hlásenie Incidentu

		Hlásenie Incidentu	Číslo hlásenia: #####
Objednávateľ: Údaje o incidente			
Názov IS:	Nové SIPO		
Modul:			
Kontaktná osoba:			
Dátum a čas nahlásenia:			
Miesto zistenia:			
Priorita riešenia incidentu:	☐ Urgentná ☐ Stredná ☐ Nízka		
Popis incidentu:			
Vstupné podmienky, použité hodnoty:			
Prílohy k hláseniu o incidente:			
Poskytovateľ:			
Dátum a čas zaevidovania:			
Analýza prvej požiadavky na službu Správa incidentov, prípadne preklasifikovanie na inú službu:			
Dôvod preklasifikovania na inú službu:			

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Nové SIPO	Garant:
		ÚIT
		Ev. číslo: 422/2014

Príloha č. 4

Priorita riešenia incidentu:	☐ Urgentná ☐ Stredná ☐ Nízka
Dôvod preklasifikácie priority (ak prišlo k preklasifikovaniu):	
Kvalifikovaný odhad termínu nasadenia:	
Kvalifikovaný odhad termínu konečného vyriešenia:	
Rozsah súčinnosti:	
Iné skutočnosti majúce vplyv na riadenie a riešenie incidentu:	
Stanovisko Objednávateľa k uvedenému:	
Vyjadrenie k preklasifikovaniu služby:	
Dohodnutá klasifikácia priority:	
Poskytovateľ – Vyriešenie a obnova prevádzky služby	
Popis vykonaných prác:	
Incident je riešený upgradom/updatom:	☐ Áno, uviesť č. verzie: ☐ Nie
Odovzdané (kým) a dátum a čas:	
Stanovisko Objednávateľa:	
Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:	
Akceptácia (dátum a čas):	
Prevzal:	
Poznámka:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Nové SIPO	Garant:
		ÚIT
		Ev. číslo: 422/2014

Príloha č. 4

2. Formulár Hlásenie Problému

		Hlásenie Problému	Číslo hlásenia: #####
Objednávateľ: Údaje o probléme			
Názov IS:	Nové SIPO		
Modul:			
Kontaktná osoba:			
Dátum a čas nahlásenia:			
Miesto zistenia:			
Priorita riešenia problému:	☐ Urgentná ☐ Stredná ☐ Nízka		
Popis problému:			
Čísla súvisiacich hlásení Chýb:			
Čísla súvisiacich hlásení Incidentov:			
Čísla súvisiacich zmien:			
Vstupné podmienky, použité hodnoty:			
Prílohy k hláseniu o probléme:			
Poskytovateľ:			
Dátum a čas zaevidovania:			
Analýza prvotnej požiadavky na službu Správa problémov, prípadne			

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Nové SIPO	Garant:
		ÚIT
		Ev. číslo: 422/2014

Príloha č. 4

preklasifikovanie na inú službu:	
Dôvod preklasifikovania na inú službu:	
Priorita riešenia problému:	☐ Urgentná ☐ Stredná ☐ Nízka
Dôvod preklasifikovania priority (ak prišlo k preklasifikovaniu):	
Kvalifikovaný odhad termínu nasadenia:	
Kvalifikovaný odhad termínu konečného vyriešenia:	
Rozsah súčinnosti:	
Iné skutočnosti majúce vplyv na riadenie a riešenie incidentu:	
Stanovisko Objednávateľa k uvedenému:	
Vyjadrenie k preklasifikovaniu služby:	
Dohodnutá klasifikácia priority:	
Poskytovateľ - Vyriešenie a obnova prevádzky služby	
Popis vykonaných prác:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Nové SIPO	Garant:
		ÚIT
		Ev. číslo: 422/2014

Príloha č. 4

Problém je riešený upgradom / updatom:	☐ Áno, uviesť č. verzie: ☐ Nie
Odovzdané (kým) a dátum a čas:	
Stanovisko Objednávateľa:	
Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:	
Akceptácia (dátum a čas):	
Prevzal:	
Poznámka:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Nové SIPO	Garant:
		ÚIT
		Ev. číslo: 422/2014

3. Formulár Hlásenie Defektu

		Hlásenie Defektu	Číslo hlásenia: #####
Objednávateľ: Údaje o Defekte			
Názov IS:	Nové SIPO		
Číslo požiadavky na zmenu:	#####		
Kontaktná osoba:			
Dátum a čas nahlásenia:			
Miesto zistenia:			
Modul:			
Priorita riešenia defektu:	☐ Urgentná ☐ Stredná ☐ Nízka		
Popis chyby:			
Vstupné podmienky, použité hodnoty:			
Prílohy k hláseniu o Defekte:			
Poskytovateľ:			
Dátum a čas zaevidovania:			
Preklasifikovanie priority, dôvod preklasifikovania:			
Iné skutočnosti majúce vplyv na riadenie a riešenie Defektu:			
Stanovisko Objednávateľa k uvedenému:			

Poskytovateľ: Oprava a Vyriešenie	
Popis vykonaných prác:	
Defekt je vyriešený (uviesť spôsob):	
Odovzdané (kým), (dátum a čas):	
Stanovisko Objednávateľa:	
Výsledok opravy Defektu:	
Akceptácia (kým), (dátum a čas):	
Prevzal:	
Poznámka:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Nové SIPO	Garant:
		ÚIT Ev. číslo: 422/2014

Príloha č. 4

4. Formulár - Požiadavka na Zmenu

	Požiadavka na zmenu IS Nové SIPO		Číslo Zmeny:
Iniciátor zmeny:		Organizácia:	
Telefón:		E-mail:	
Manažér zmien:		Telefón:	
Dátum a čas zadania požiadavky:		Názov konfiguračnej položky (ID, názov):	
Požadovaný termín ukončenia realizácie:		Verzia konfiguračnej položky:	
Rozsah zmeny:		Urgentná zmena:	
Kategória zmeny:		Štandardná zmena:	
Krátky popis požiadavky na zmenu:			

Popis

Detailný popis požiadavky na zmenu:	
Prílohy:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Nové SIPO	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 422/2014

Príloha č. 4

5. Formulár - Štúdia realizovateľnosti k zmene č. - *Vyplňa realizátor zmeny*

Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia:	<i>Pozn.: v prípade odhadovaného objemu prác nad rámec zmluvy o podpore bude prílohou Cenová kalkulácia/ponuka</i>	
Návrh implementácie požiadavky		
Návrh testovania a akceptácie požiadavky:		
Návrh harmonogramu plnenia	<i>Realizátor vyšpecifikuje:</i> • <i>Predpokladaný časový plán realizácie zmeny</i> • <i>Návrh termínov testovania</i> • <i>Návrh termínu nasadenia do produkčného prostredia a akceptačného testovania</i>	
Požadovaná súčinnosť Zákazníka / interných pracovníkov Zákazníka:		
Štúdiu pripravil:		
Dátum:		
Podpis:		

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Nové SIPO	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 422/2014

Príloha č. 4

6. Formulár – Cenová kalkulácia

	Požiadavka na zmenu IS Nové SIPO	Číslo Zmeny:
---	--	---------------------

.

.

.

Prácnosť	.
Cenová Kalkulácia	.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Nové SIPO	Garant:
		ÚIT Ev. číslo: 422/2014

Príloha č. 4

7. Formulár - Analýza dopadov k zmene č. - Vyplní Realizátor zmeny alebo osoba požiadaná o jej vypracovanie,
pričom je povinné doplniť vyjadrenie ku všetkým bodom štúdie.

Vplyv na pracovníkov organizácie (zákazníka)	
Vplyv na prevádzku systému a zaistenie dostupnosti poskytovaných služieb. (Podľa definovaných KPI v SLA.)	
Vplyv na kapacitu, výkonnosť, spoľahlivosť, bezpečnosť ovplyvnených prvkov ICT prostredia.	
Vplyv na iné služby (iné aplikácie, HW prvky) bežiacie na rovnakej infraštruktúre alebo vplyv na súvisiace aplikácie, resp. systémy.	
Vplyv na procesy mimo odboru IT – napr. bezpečnosť, riadenie, SIPOtika,	
Dopad pri nerealizovaní Zmeny	
Vplyv na zdroje zákazníka, čas kľúčových používateľov, požiadavky na nové prvky ICT prostredia	
Analýzu pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Nové SIPO	Garant:
		ÚIT
		Ev. číslo: 422/2014

Príloha č. 4

8. Formulár – Dokument realizácie zmeny

	Plán realizácie zmeny <i>Formulár je určený pre vypracovanie plánu realizácie zmeny a vyplňa ho Realizátor zmeny (pracovníci realizačného tímu) v koordinácii s Manažérom zmien.</i>		Číslo Zmeny:
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:	
Iniciátor zmeny:		Organizácia:	
Manažér zmien:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Názov konfiguračnej položky (ID, názov):		Verzia konfiguračnej položky:	
Krátky popis požiadavky na zmenu			

Popis a plán realizácie Zmeny - Vyplní Realizátor zmeny

Detailný popis realizácie Zmeny:	<i>Plán a postup realizácie a testovania zmeny. Pre HW uviesť aj distribučný plán, plán inštalácie. Pre SW – uviesť zoznam funkcionálov, v prípade opráv zoznam chýb, ktoré by mala zmena riešiť.</i>
Identifikácia Release:	<i>Pre Aplikačný SW - špecifikuje sa Release, v rámci ktorého bude Zmena nasadená.</i>
Ústupový plán:	<i>Návrh a špecifikácia ústupového plánu (back-out plánu) pre prípad neúspešného nasadenia Zmeny.</i>
Požadovaná odstávka konfiguračnej položky: Dátum:	<i>Špecifikácia systému alebo iných prvkov, ktoré budú potrebné odstaviť z dôvodu nasadzovania zmeny.</i> <i>Od - Do</i>
Zoznam modulov	<i>Pre aplikačný SW - zoznam všetkých modulov, ktorých sa odstávka z dôvodu realizácie dotkne.</i>
Odhadovaný čas realizácie:	<i>..... hod /Samotná implementácia – čas odstávky/ Odhadovaný čas na obnovu :/v prípade neúspešného nasadenia/</i>

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Nové SIPO	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 422/2014

Príloha č. 4

Nasadenie do testovacieho prostredia

Nasadenie vykonan:		Dátum a čas nasadenia:	
Priebeh nasadenia:	<i>Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis</i>		
Výsledok základného otestovania funkcionality:			

Popis testov v testovacom prostredí - *Formulár vyplní osoba realizujúca testovanie Zmeny*

Stručný popis vykonaných testov:	<i>Zoznam realizovaných testovacích scenárov.</i>
Prílohy:	<i>Odkaz na prílohy - Prílohou tejto časti môže byť chybový protokol alebo testovací protokol.</i>
Výsledok testov:	<i>Zhodnotenie realizovaných testov.</i>
Podmienky:	<i>Podmienky pre nasadenie do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu</i>

Akceptácia realizácie testov - *Akceptácia realizácie testov schvaľovacou autoritou*

Vyjadrenie Iniciátora zmeny (Hlavného používateľa)			
Meno:		Dátum:	
Funkcia:		Podpis:	
Záverečné vyjadrenie:	☐ Súhlasím s nasadením do produkčného prostredia ☐ Nesúhlasím ☐ Podmienečne súhlasím		
Zdôvodnenie nesúhlasu:			
Akceptácia zo strany Manažéra zmien:			
Meno:		Dátum:	
Funkcia:		Podpis:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Nové SIPO	Garant:
		ÚIT
		Ev. číslo: 422/2014

Príloha č. 4

9. Formulár – Akceptačný protokol Zmeny

	Akceptačný protokol k zmene		Číslo Zmeny:
	IS Nové SIPO		
	ID objednávky:	Dátum vystavenia objednávky:	
	Iniciátor zmeny:	Organizácia:	
	Manažér zmien:	Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
Názov konfiguračnej položky (ID, názov):	Verzia konfiguračnej položky:		
Krátky popis požiadavky na zmenu			

Popis predmetu akceptácie

Výsledok testovania:	<i>Popis výsledkov testovania v produkčnom prostredí</i>
Výsledok nasadenia zmeny:	<i>Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis</i>
Realizácia školení	<i>Zoznam zrealizovaných školení. Prípadne odkaz na Školiaci plán</i>
Odobzdanie dokumentácie:	<i>Zoznam odovzdanej dokumentácie. Prípadne odkaz na externý dokument.</i>

Akceptácia realizácie Zmeny *Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou*

Iniciátor zmeny (Hlavný používateľ)		Schvaľovateľ za Ú IT - Manažér zmien	
Meno:		Meno:	
Funkcia:		Funkcia:	
Dátum:		Dátum:	
Podpis:		Podpis:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Nové SIPO	Garant:
		ÚIT
		Ev. číslo: 422/2014

Príloha č. 4

10. Formulár – Požiadavka na službu

	Požiadavka na Podpornú službu IS Nové SIPO		Číslo požiadavky: #####
Názov podpornej služby:			
Hodnotiace stretnutie	Číslo:	Dátum:	
Detailný popis požiadavky:			
Parametre Podpornej služby	Pôvodné	Požadované	
	Objednávateľ	Poskytovateľ	
Dátum a čas zaslania:			
Dátum a čas zaevidovania:			
Stanovisko:			
Akceptácia	Prevádzkový garant zmluvy	Prevádzkový garant zmluvy	
Dátum a čas:			
Podpis			

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Nové SIPO	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 422/2014

11. Formulár - Report vykonaných podporných služieb Poskytovateľom

OBJEDNÁVATEĽ				POSKYTOVATEĽ													
Císlo požiadavky u Poskytovateľa / RELEASE /																	
Císlo požiadavky Objednávateľa																	
AIS / APV / Modul																	
Dátum		Nahlásenie															
Čas																	
Miesto zistenia (Kde, Kto)																	
Kontaktná osoba																	
Klasifikácia podpornej služby																	
Kategória služby, Kód činnosti																	
Priorita požiadavky (Dopad na prevádzku AIS) / STATUS RELEASE /																	
Stručný Popis																	
Podrobnejší popis																	
Dátum		Prvotná odozva															
Čas																	
Dátum		Oznámenie Cieľového času a spôsobu vyrieš.															
Čas																	
Dátum		Zahájenie riešenia															
Čas																	
Dátum		Náhradné riešenie - Obnovenie prevádzky AIS															
Čas																	
Dátum		Vyriešenie / NASADENIE NA PRODUKČNÚ INSTANCIU /															
Čas																	
Císlo Akceptačného protokolu		Akceptácia Objednávateľom															
Dátum																	
Čas																	
Popis riešenia - vykonaných činností / POPIS RELEASE /																	
Práce vykonané v rámci mesačného Pausálu / NadPausálu																	
Architekt riešenia (SA)				Rozsah prác v Čoch - Prácnosť													
Vedúci projektu (PM)																	
Kvalitár (QM)																	
Release manažér (RM)																	
Analytik (AN)																	
Systémový špecialista (SS)																	
Programátor (PR)																	
Skoliteľ (SK)																	
Tester (TS)																	
Dokumentarista (DC)																	
Celkom																	
Fakturovaná cena za NadPausál v € bez DPH																	

Spolu:

Formát súboru: excel vid' Príloha č.5

Názov Súboru: Report_IS Nové SIPO _RRRR_MM.xlsx

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – UC pre IS Nové SIPO	Garant:
		ÚIT
		Ev. číslo: 422/2014