

1. SLUŽBA KONTAKTNÉ CENTRUM

Prostredníctvom služby KONTAKTNÉ CENTRUM zabezpečuje poskytovateľ štandardnú technickú podporu pre nahlasovanie všetkých požiadaviek objednávateľa na poskytnutie servisnej podpory prevádzky IS LOGIS.

Špecifikácia služby :

- príjem požiadavky na riešenie incidentu,
- príjem požiadavky na riešenie problému,
- príjem požiadavky na zmenu alebo rozšírenie,
- príjem požiadavky na podporu prevádzky systému a profylaktiky
- komunikácia a koordinácia súčinnosti s objednávateľom,
- ďalšie činnosti vyplývajúce zo zabezpečenia predmetnej požiadavky

Požiadavka bude zasielaná kontaktnou osobou objednávateľa a to prostredníctvom

- elektronickej pošty formou emailu (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) využitím formulára s názvom "[Hlásenie incidentu / problému](#)" pre nahlasovanie požiadavky na riešenie incidentu IS LOGIS, resp. formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia incidentov a problémov používaného u objednávateľa.
- elektronickej pošty formou e-mailu (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy) využitím formulára s názvom "[Požiadavka na zmenu](#)" pre nahlasovanie požiadavky na zmenu, resp. formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaného u objednávateľa.
- faxom využitím formulára s názvom "[Hlásenie incidentu / problému](#)" pre nahlasovanie požiadavky na riešenie incidentu IS LOGIS, resp. formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia incidentov a problémov používaného u objednávateľa.
- faxom využitím formulára s názvom "[Požiadavka na zmenu](#)" pre nahlasovanie požiadavky na zmenu, resp. formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaného u objednávateľa.
- telefonicky - hlásenie požiadavky na riešenie incidentu / problému objednávateľa s urgentnou prioritou, môže byť prednostne realizované aj využitím telefonického kontaktu, následne jeho dorúčením elektronickou poštou formou emailu (s nastavením vyžiadania potvrdenia o doručení správy).

Tabuľka č.1 Dostupnosť služby a kontaktné údaje Poskytovateľa

	Pondelok až piatok	Sobota/Nedeľa
	0:00 – 24:00	0:00 – 24:00
Spôsob nahlasovania	Email: logis@martes.com Telefonicky: 041/700 1220-2 Fax: 041/7234226 Email: jozef. svrcek@martes.com Mob: 0905 567085	Email: logis@martes.com Email: jozef. svrcek@martes.com

Tabuľka č.2 Dostupnosť služby a kontaktné údaje Objednávateľa

	Pondelok až piatok	Sobota	Nedeľa
	8.00 – 16.00		
Spôsob nahlasovania	Email: helpdeskit@slposta.sk Telefonicky: 02/54655155 Fax:		

Tabuľka č.3 Kontaktné údaje objednávateľa pre konzultáciu - eskaláciu – služba č. 2 - Riešenie incidentu/ problému

Meno	Telefón	E-mailová adresa Objednávateľa
Ing Stanislav Turza	055 6813382	turza.stanislav@slposta.sk
Ing. Michal Šafranka	0903 235 761	safranka.michal@slposta.sk
Ing. Milan Štubniak	0903 401 184	stubniak.milan@slposta.sk
Ing. Biljana Vašíčková	02 59302751	vasickova.biljana@slposta.sk
Mgr. Ľubica Hanesová	02 59393213	hanesova.lubica@slposta.sk

Tabuľka č.4 Kontaktné údaje objednávateľa pre konzultáciu - eskaláciu – služba č. 3 - Riešenie požiadaviek na zmenu

Meno	Telefón	E-mailová adresa Objednávateľa
Ing Stanislav Turza	055 6813382	turza.stanislav@slposta.sk
Ing. Biljana Vašíčková	02 59302751	vasickova.biljana@slposta.sk
Mgr. Ľubica Hanesová	02 59393213	hanesova.lubica@slposta.sk

Tabuľka č.5 Kontaktné údaje objednávateľa pre konzultáciu - eskaláciu – služba č. 4 - Služba podpora prevádzky systému a profylaktika

Príloha č.1
Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

Meno	Telefón	E-mailová adresa Objednávateľa
Ing. Michal Šafranka	0903 235 761	safranka.michal@slposta.sk
Ing. Milan Štubniak	0903 401 184	stubniak.milan@slposta.sk

Tabuľka č.6 Kontaktné údaje objednávateľa pre konzultáciu - eskaláciu – služba č. 5 - Reporting

Meno	Telefón	E-mailová adresa Objednávateľa
Ing. Ján Kamenický	052 772 17 49	kamenicky.jan@slposta.sk
Ing. Ján Záhoranský	052 772 38 76	zahoransky.jan@slposta.sk

2. SLUŽBA RIEŠENIE INCIDENTU / PROBLÉMU

Prostredníctvom služby RIEŠENIE INCIDENTU/PROBLÉMU zabezpečuje poskytovateľ opravu a odstránenie objednávateľom zisteného a nahláseného incidentu, alebo problému funkcionality informačného systému LOGIS a infraštruktúry systému.

Požiadavka na riešenie incidentu, alebo problému je predkladaná poskytovateľovi prostredníctvom služby Kontaktné centrum na formulári "[Hlásenie incidentu / problému](#)" resp. na formulári súvisiacom s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia incidentov a problémov používanom u objednávateľa.

V prípade poskytnutia tejto služby dôjde po uskutočnení analýzy incidentu/problému prostredníctvom Kontaktného centra k informovaniu kontaktnej osoby objednávateľa, ktorá incident/problém nahlásila, o predpokladanom termíne vyriešenia incidentu/problému, spôsobe zaslania resp. vykonania opravy chýb (upgrade/update, zásah objednávateľa a alebo poskytovateľa do systému), rozsahu požadovanej súčinnosti objednávateľa, ale aj iných skutočnostiach majúcich vplyv na vyriešenie incidentu/problému a to maximálne do času dohodnutého pre prvotnú odozvu..

Tabuľka č.7 Dostupnosť služby

Pondelok až piatok	Sobota	Nedeľa
0:00 – 24:00	0:00 – 24:00	0:00 – 24:00

Tabuľka č.8 Dohodnuté časy

Priorita	Dohodnutý čas prvotnej odozvy	Dohodnutý čas periodickej odozvy	Čas na zabezpečenie náhradného riešenia pri incidente	Konečný čas vyriešenia incidentu	Konečný čas vyriešenia problému
Urgentná	3 hod ⁽¹⁾	6 hod ⁽¹⁾	12 hod ⁽¹⁾	24 hod ⁽¹⁾	24 hod ⁽¹⁾
Stredná	8 hod ⁽¹⁾	12 hod ⁽¹⁾	48 hod ⁽¹⁾	7 dní ⁽²⁾	7 dní ⁽²⁾
Nízka	16 hod ⁽¹⁾	48 hod ⁽¹⁾	-	14 dní ⁽²⁾	14 dní ⁽²⁾

⁽¹⁾ hodiny sú počítané len v základnom časovom krytí

⁽²⁾ počítané sú kalendárne dni

V prípade opodstatnenej požiadavky musí dôjsť k potvrdeniu návrhu riešenia využitím formulára "[Hlásenie incidentu / problému](#)", resp. na formulári súvisiacom s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia incidentov a problémov používanom u objednávateľa a k akceptácii priority riešenia problému oboma zmluvnými stranami. Ak sa zmluvné strany nedohodnú na rovnakej kategorizácii priority požiadavky, bude sa postupovať v jej riešení podľa vyššej priority a táto skutočnosť bude eskalovaná na vyššie rozhodovacie úrovne zmluvných strán, ktoré na základe poskytnutých podkladov zabezpečia prijatie obojstranne prijateľného rozhodnutia o kategorizácii požiadavky.

V prípade, že zaslaný problém má za následok znemožnenie používania IS (priorita URGENTNÁ a STREDNÁ), je poskytovateľ povinný po vzájomnej dohode s kontaktnými osobami objednávateľa, súbežne s opravou chyby, zabezpečiť náhradné riešenie tak, aby neboli narušené podnikateľské a obchodné činnosti objednávateľa.

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

V prípade poruchy technickej a systémovej infraštruktúry na strane objednávateľa sa čas SLA pozastavuje až do doby odstránenia poruchy tejto infraštruktúry, pričom poskytovateľ nie je v omeškaní. Tento stav sa ukončuje odstránením poruchy na strane objednávateľa a následným informovaním poskytovateľa o tejto skutočnosti.

V prípade, že problém je možné odstrániť len upgradom / updatom, poskytovateľ to vyznačí v tlačive "[Hlásenie incidentu / problému](#)", resp. formulári súvisiacom s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia incidentov a problémov používanom u objednávateľa. Zároveň doloží aj formulár "[Požiadavka na zmenu](#)" a odošle objednávateľovi. Ďalší postup je totožný s postupom pri riešení požiadaviek na zmenu, t.j. hlásenie problému je týmto preklasifikované na hlásenie požiadavky na zmenu.

V prípade, že pri kontrole správnosti riešenia incidentu/problému dodaného poskytovateľom dôjde k zisteniu nedostatkov alebo chýb, budú tieto oznámené poskytovateľovi a požiadavka na odstránenie incidentu/problému zo strany objednávateľa bude klasifikovaná ako nevyriešená.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva poskytovateľ objednávateľovi prostredníctvom nástrojov používaných u poskytovateľa v rámci systému podpory projektov a zákazníkov.

3. SLUŽBA RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU - UPGRADE/UPDATE

Prostredníctvom služby RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU - UPGRADE/UPDATE zabezpečuje poskytovateľ dodanie novej verzie informačného systému a to:

na základe požiadavky objednávateľa,
z dôvodu potreby prechodu na vyššiu, alebo inú verziu databázového, operačného, technologického, alebo komunikačného prostredia,
z dôvodu legislatívnych zmien,
na základe odporúčenia poskytovateľa,
z dôvodu riešenia incidentu alebo problému upgradom/updatom.

Tabuľka č.9 Dostupnosť služby

Pondelok až piatok, pracovné dni
8.00 – 16.00

Tabuľka č.10 Dohodnuté časy

Priorita	Prvotná odozva	Doba trvalého vyriešenia
Urgentná zmena	1 NBD ⁽¹⁾	3 dni ⁽²⁾
Zmena	5 NBD	dohoda

⁽¹⁾ NBD – nasledujúci pracovný deň

⁽²⁾ počítané sú kalendárne dni

Požiadavky na realizáciu služby zo strany objednávateľa sú zasielané určenými kontaktnými osobami objednávateľa pre službu 3. Riešenie požiadaviek na zmenu e-mailom na kontaktné centrum (kontaktné osoby) poskytovateľa. Na špecifikáciu požiadaviek je používaný jednotný formulár „[Požiadavka na zmenu](#)“, resp. formulár súvisiaci s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaný u objednávateľa.

K jednotlivým požiadavkám na realizáciu služby objednávateľa vyjadruje poskytovateľ svoje predbežné stanovisko doplnením formulára „[Štúdia realizovateľnosti k zmene](#)“ a „[Analýza dopadov k zmene](#)“ a jeho zaslaním príslušnej kontaktnej osobe objednávateľa v dohodnutej dobe odozvy pre túto službu, resp. doplnením formulára súvisiaceho s vykonávanými činnosťami, existujúcimi v rámci riadenia zmien používaného u objednávateľa.

K začatiu realizácie požiadavky služby RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU - UPGRADE/UPDATE dôjde až po písomnom potvrdení zaslaného formulára oboma stranami a za podmienky, že realizácia predmetného riešenia nepredpokladá požiadavku na finančnú úhradu. V prípade, že navrhované riešenie požiadavky služby RIEŠENIE POŽIADAVIEK NA ZMENU - UPGRADE/UPDATE predpokladá finančnú úhradu (odmenu za realizáciu predmetného riešenia), poskytovateľ v tomto prípade zašle spolu s formulármi „Štúdia realizovateľnosti“ a „Analýza dopadov“ aj cenovú ponuku, resp. kalkuláciu. Cenová ponuka, resp. kalkulácia poskytovateľ zašle aj v papierovej podobe na adresu kontaktnej osoby pre službu 3 K začatiu realizácie riešenia poskytovateľom dôjde až po prijatí objednávky od objednávateľa.

V prípade, že nahlásená požiadavka ovplyvňuje aj inú časť funkčnosti aplikácie, bude (e - mailom) informovaná kontaktná osoba objednávateľa pre službu 3 ktorá nahlásila požiadavku na zmenu, a po akceptovaní tejto zmeny funkčnosti zo strany objednávateľa bude zmena zapracovaná do špecifikácie danej požiadavky.

Nové verzie modulov systému sú zo strany poskytovateľa otestované na vlastných vývojových technických prostriedkoch

Príloha č.1

Popis a dohodnuté parametre služieb poskytovaných poskytovateľom.

V prípade, že pri kontrole správnosti zapracovaných požiadaviek dôjde k zisteniu nedostatkov alebo chýb, budú tieto oznámené poskytovateľovi a požiadavka na zmenu bude zo strany objednávateľa klasifikovaná ako nevyriešená.

Ak si to zmeny v systéme vyžadujú, poskytovateľ spolu s dodaním nových modulov je povinný zabezpečiť pri odovzdávaní riešenia aj dodanie zmenových príručiek.

V prípade rozsiahlejších zmien v IS zabezpečí poskytovateľ požadované školenia pre objednávateľa.

V rámci poskytovania tejto služby poskytovateľ poskytne objednávateľovi práce na základe požiadavky objednávateľa v maximálnom rozsahu xxxx človekodní na jeden (1) mesiac, s výnimkou prípadu prenosu nevyčerpaných človekodní podľa tejto zmluvy. Objednávateľ môže objem xxxx človekodní čerpať v priebehu daného mesiaca na vykonanie služieb v súlade s podmienkami tejto zmluvy. Do nasledovného mesiaca sa môžu preniesť všetky nevyčerpané človekodni z predchádzajúcich mesiacov v rámci celého roka.

Záznamy o vykonaných činnostiach tejto služby dodáva poskytovateľ objednávateľovi prostredníctvom, formulára ["Dokument realizácie zmeny"](#).

Záverečné akceptovanie zapracovania požiadavky na zmenu bude potvrdené prostredníctvom formulára Formulár – [„Akceptačný protokol k Zmene“](#).

4. SLUŽBA PODPORA PREVÁDZKY SYSTÉMU A PROFYLAKTIKA

Prostredníctvom služby PODPORA PREVÁDZKY SYSTÉMU A PROFYLAKTIKA zabezpečuje poskytovateľ podporu implementovaného aplikačného vybavenia LOGIS, konkrétne tieto činnosti:

Profylaktika aplikačného vybavenia LOGIS – v dohodnutom termíne na základe požiadavky odberateľa, resp. iniciovaná poskytovateľom a to prostredníctvom služby č.1
analýza prevádzkových aplikačných logov za uplynulé prevádzkové obdobie, ich vyhodnotenie a definovanie odporúčaní pre zvýšenie efektívnosti aplikácie,
Podpora pri plánovaných odstávkach informačného systému.

Tabuľka č.11 Dostupnosť služby

Pondelok až piatok	Sobota	Nedeľa
8.00 – 16.00	—	—

5. SLUŽBA REPORTING

Prostredníctvom služby REPORTING zabezpečuje poskytovateľ dodávanie mesačných štatistických a hodnotiacich hlásení objednávateľovi o nim vykonaných prácach v rámci servisnej zmluvy vždy k 5. dňu v mesiaci.

Hlásenia sú dodávané v elektronickej tabuľkovej forme – príloha č.4 a budú obsahovať všetky náležitosti a činnosti ,ktoré boli zo strany poskytovateľa vykonané v danom mesiaci .

POPIS POŽADOVANÝCH ÚDAJOV

Číslo požiadavky		Identifikačné číslo požiadavky evidované HelpDeskom Slovenskej pošty a. s.
IS/modul		Identifikácia informačného systému - aplikácie, modulu
Nahlásenie	Dátum	Dátum nahlásenia požiadavky
	Čas	Čas nahlásenia požiadavky
Miesto zistenia		Miesto (oddelenie, organizačná jednotka, meno užívateľa) adresa kontaktnej osoby objednávateľa, ktorá nahlásila prípad
Objednávateľ		Kontaktná osoba objednávateľa služby - osoba ktorá nahlásila servisnú požiadavku
Typ požiadavky		Špecifikácia požiadavky /incident, problém,zmena.../
Priorita požiadavky		Jednoznačne určiť, ide o prioritu urgentnú (vysokú), strednú alebo nízku
Popis požiadavky		Stručne popísať hlásenú požiadavku
Dopad na prevádzku	NIE	Jednoznačne určiť, či má daný problém dopad na prevádzku,
	ÁNO	ak áno,
	dobu trvania	je treba presne vymedziť dobu výpadku - skutočnú
Prvotná odozva	Dátum	Zadať dátum a čas prvotnej odozvy poskytovateľa služby objednávateľovi Dohodnutá periodicita v hodinách (napr. 4 hod.)
	Čas	
Periodická odozva	Periodicita	dodržaná / nedodržaná
	Stav	
Zahájenie riešenia	Dátum	Dátum začatia riešenia
	Čas	Čas začatia riešenia
Náhradné riešenie	Čas	V prípade nevyhnutnosti náhradného riešenia je treba zadať čas, ktorý uplynul do nasadenia náhradného riešenia
	Spôsob	spôsob prevedenia
Vyriešenie	Dátum	Dátum vyriešenia
	Čas	Presný čas vyriešenia
Prácnosť	Paušál	Časová náročnosť v človekohodinách v rámci platby dohodnutého mesačného paušálu
	NadPaušál	Časová náročnosť v človekohodinách nad rámec dohodnutého mesačného paušálu

Zoznam osôb povinných a oprávnených vykonávať hodnotenia úrovne služieb je uvedený [v prílohe č.5](#)

Vzor formulára pri hlásení problému.

Formulár – Hlásenie incidentu / problému

		Hlásenie incidentu / problému	Číslo hlásenia: #####
Údaje o probléme			
Názov systému:			
Číslo požiadavky:			
Kontaktná osoba:			
Dátum:			
Miesto zistenia:			
Priorita riešenia problému:	☐ Urgentná ☐ Stredná ☐ Nízka		
Popis chyby:			
Modul:			
Popis chyby:			
Vstupné podmienky, použité hodnoty:			
Prílohy k hláseniu o chybe:			
Stanovisko poskytovateľa:			
Popis vykonaných prác:			
Problém bude riešený upgradom/updatom:	☐ Áno ☐ Nie		
Odovzdané dňa:			
Odovzdal:			
Poznámka:			
Stanovisko objednávateľa:			
Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:			
Prevzaté dňa:			
Prevzal:			
Poznámka:			

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu

Formulár - Požiadavka na Zmenu

	Požiadavka na zmenu Formulár je určený na formalizovanie Požiadavky na zmenu pre objednávateľa (napr. Hlavného používateľa), Manažéra zmien a Biznis vlastníka.		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:	Uvedenie detailného popisu požiadavky. Doplnenie všetkých relevantných informácií. Vstupné podmienky, použité hodnoty Detailná špecifikácia zmeny Očakávaný výsledok Požadovaná dokumentácia a školenia:
Prílohy:	Odkaz na prílohy.

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu

Formulár - Štúdia realizovateľnosti

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

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

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu

Formulár - Analýza dopadov

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, logistika,	
Dopad pri nerealizovaní Zmeny	
Vplyv na zdroje zákazníka, čas kľúčových používateľov, požiadavky na nové prvky ICT prostredia	
Analýzu pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu

Formulár - Dokument realizácie zmeny

	Plán realizácie zmeny Formulár je určený pre vypracovanie plánu realizácie zmeny a vyplňa ho Realizátor zmeny (pracovníci realizačného tímu) v koordinácii s Manažérom zmien.		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:	Plán a postup realizácie a testovania zmeny. Pre HW uviesť aj distribučný plán, plán inštalácie. Pre SW – uviesť zoznam funkcionalít, v prípade oprav zoznam chýb, ktoré by mala zmena riešiť.
Identifikácia Release:	Pre Aplikačný SW - špecifikuje sa Release, v rámci ktorého bude Zmena nasadená.
Ústupový plán:	Návrh a špecifikácia ústupového plánu (back-out plánu) pre prípad neúspešného nasadenia Zmeny.
Požadovaná odstávka konfiguračnej položky: Dátum:	Špecifikácia systému alebo iných prvkov, ktoré budú potrebné odstaviť z dôvodu nasadzovania zmeny. Od - Do
Zoznam modulov	Pre aplikačný SW - zoznam všetkých modulov, ktorých sa odstávka z dôvodu realizácie dotkne.
Odhadovaný čas realizácie:	 hod /Samotná implementácia – čas odstávky/ Odhadovaný čas na obnovu :/v prípade neúspešného nasadenia/

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu

Nasadenie do testovacieho prostredia

Nasadenie vykonal:		Dátum a čas nasadenia:	
Priebeh nasadenia:	Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis		
Výsledok základného otestovania funkcionality:			

Popis testov v testovacom prostredí - Formulár vyplňa osoba realizujúca testovanie Zmeny

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

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu

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:	

Vzory formulárov pre požiadavky na zmenu

Formulár – Akceptačný protokol k Zmene

	Akceptačný protokol k Zmene		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 predmetu akceptácie

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

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:	

6. DEFINÍCIA POJMOV

Prvotná odozva znamená čas medzi postúpením požiadavky objednávateľom poskytovateľovi a prvotnou informáciou poskytovateľa, ktorá v sebe zahŕňa potvrdenie o zaevidovaní požiadavky (e-mail, telefón, SMS, fax), kroky, ktoré boli (budú) zrealizované a predpokladaný cieľový čas na vyriešenie požiadavky.

Periodická odozva znamená, v akých časových intervaloch počas časového pokrytia servisnej služby kontaktná osoba zo strany poskytovateľa pravidelne informuje kontaktnú osobu zo strany objednávateľa o riešení problému, resp. požiadavky na zmenu.

Náhradné/dočasné riešenie znamená dosiahnutie dočasného režimu funkčnosti systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie síce poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.

Čas na zabezpečenie náhradného/dočasného riešenia je doba od okamihu nahlásenia incidentu/problému kontaktnou osobou zo strany objednávateľa do okamihu, keď poskytovateľ vykoná aspoň dočasné riešenie problému.

Doba trvalého vyriešenia znamená najneskorší čas, dokedy poskytovateľ musí vyriešiť objednávateľov problém, t.j. čas, kedy bolo uplatnené trvalé riešenie (služba/prevádzka bola plne obnovená), pričom čas je počítaný iba v rámci daného časového pokrytia od okamihu nahlásenia problému kontaktnou osobou zo strany objednávateľa do okamihu, keď poskytovateľ poskytne trvalé riešenie problému.

Incident predstavuje každú udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky pri dodávke služieb ICT, ktorá môže byť alebo je príčinou prerušenia alebo zníženia kvality dodávaných služieb.

Problém – opakujúci sa incident.

Incident / problém s prioritou „URGENTNÁ“ znamená, že IS je pre zabezpečenie činnosti u objednávateľa nepoužiteľný, nefunkčný, alebo funkčnosť IS je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s majoritným dopadom na užívateľov, IS prestal pracovať, pričom objednávateľ je závislý na plnofunkčnom vykonávaní funkcie, s ohrozením vzniku okamžitého alebo budúceho katastrofického dopadu na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť objednávateľa. Funkčnosť IS nie je možné využívať náhradným spôsobom.

Incident / problém s prioritou „STREDNÁ“ znamená, že funkčnosť IS je degradovaná s dopadom na kvalitu poskytovanej služby s minoritným dopadom na užívateľov, IS prestal pracovať, pričom objednávateľ je závislý na plnej funkčnosti IS s možnosťou vzniku situácie majúcej dopad na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť objednávateľa, pričom zistený problém nebráni výkonu podnikateľskej alebo obchodnej činnosti objednávateľa. Funkčnosť IS nie je možné plne využívať, je možné IS využívať náhradným spôsobom.

Incident / problém s prioritou „NÍZKA“ znamená, že funkčnosť IS je degradovaná bez dopadu na kvalitu poskytovanej služby, IS prestal pracovať alebo pracuje obmedzene, alebo nesprávne bez predpokladaných dopadov na podnikateľskú alebo obchodnú činnosť objednávateľa, zistený problém nebráni výkonu podnikateľskej alebo obchodnej činnosti objednávateľa. Funkciu IS vzhľadom na definovaný problém je komplikované užívať, alebo nie je možné plne užívať, alebo je možné funkciu využívať náhradným spôsobom.

Požiadavka na zmenu znamená, že funkčnosť systému nie je degradovaná. Môže ísť o zmenu existujúceho systému s cieľom zmeniť jeho funkčnosť, zmenu existujúceho systému s cieľom pridať novú funkčnosť, alebo o zmenu existujúceho systému s cieľom aktualizovať jeho riadiace parametre.

Práca v rozsahu 1 človekodeň znamená obdobie práce 1 človeka v rozsahu 8 hodín