

Príloha č. 3

1. Formulár Hlásenie Incidentu

		Hlásenie Incidentu	Číslo hlásenia: #####
Objednávateľ: Údaje o incidente			
Názov IS:			
Modul:			
Oprávnený zamestnanec			
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 prvotnej požiadavky na službu Správa incidentov, prípadne preklasifikovanie na inú službu:			
Dôvod preklasifikovania na inú službu:			

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS	Garant: UIT
	„CSTC“	Ev. číslo: 411/2016
	Strana 1/15	

Príloha č. 3

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:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS	Garant: UIT
	„CSTC“	Ev. číslo: 411/2016
	Strana 2/15	

Príloha č. 3

Poznámka:	
-----------	--

2. Formulár Hlásenie Problému

	Hlásenie Problému	Číslo hlásenia: #####
Objednávateľ: Údaje o probléme		
Názov IS:		
Modul:		
Oprávnený zamestnanec:		
Dátum a čas nahlásenia:		
Miesto zistenia:		
Priorita riešenia problému:	☐ Urgentná ☐ Stredná ☐ Nízka	
Popis problému:		
Číslo súvisiacich hlásení Chýb:		
Číslo súvisiacich hlásení Incidentov:		
Číslo súvisiacich zmien:		
Vstupné podmienky, použité hodnoty:		
Prílohy k hláseniu o probléme:		
Poskytovateľ:		

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS	Garant: UIT
	„CSTC“	Ev. číslo: 411/2016
	Strana 3/15	

Príloha č. 3

Dátum a čas zaevidovania:	
Analýza prvotnej požiadavky na službu Správa problémov, prípadne 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:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS	Garant: UIT
	„CSTC“	Ev. číslo: 411/2016
	Strana 4/15	

Príloha č. 3

Dohodnutá klasifikácia priority:	
Poskytovateľ - Vyriešenie a obnova prevádzky služby	
Popis vykonaných prác:	
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	Garant: UIT
	„CSTC“	Ev. číslo: 411/2016
	Strana 5/15	

3. Formulár Hlásenie Defektu

		Hlásenie Defektu	Číslo hlásenia: #####
Objednávateľ: Údaje o Defekte			
Názov IS:			
Číslo požiadavky na zmenu:	#####		
Oprávnený zamestnanec:			
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:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS	Garant: UIT
	„CSTC“	Ev. číslo: 411/2016
	Strana 6/15	

Príloha č. 3

Akceptácia (kým), (dátum a čas):	
Prevzal:	
Poznámka:	

4. Formulár - Požiadavka na Zmenu

	Požiadavka na zmenu		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:			

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS	Garant: UIT
	„CSTC“	Ev. číslo: 411/2016
	Strana 7/15	

Príloha č. 3

Popis

Detailný popis požiadavky na zmenu:	
Prílohy:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS	Garant: UIT
	„CSTC“	Ev. číslo: 411/2016
	Strana 8/15	

Príloha č. 3

5. Formulár - Štúdia realizovateľnosti k zmene č. - Vypĺňa 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	Garant: UIT
	„CSTC“	Ev. číslo: 411/2016
	Strana 9/15	

Príloha č. 3

6. Formulár – Cenová kalkulácia

	Požiadavka na zmenu	Číslo Zmeny:
---	---------------------	--------------

.

.

.

Prácnosť	.
Cenová Kalkulácia	.

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS „CSTC“	Garant: UIT
	Strana 10/15	Ev. číslo: 411/2016

Príloha č. 3

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, EKPtika,	
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	Garant: UIT
	„CSTC“	Ev. číslo: 411/2016
	Strana 11/15	

Príloha č. 3

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.</i> <i>Pre HW uviesť aj distribučný plán, plán inštalácie.</i> <i>Pre SW – uviesť zoznam funkcionalít, v prípade oprav 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 „CSTC“	Garant: UIT
	Strana 12/15	Ev. číslo: 411/2016

Príloha č. 3

Nasadenie do testovacieho prostredia

Nasadenie vykonat:		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	Garant: UIT
	„CSTC“	Ev. číslo: 411/2016
	Strana 13/15	

Príloha č. 3

9. Formulár – Akceptačný protokol Zmeny

	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:	<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>
Odobzovanie 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 „CSTC“	Garant: UIT
	Strana 14/15	Ev. číslo: 411/2016

Príloha č. 3

10. Formulár – Prevádzková podpora

	Prevádzková podpora		Číslo požiadavky: #####
Názov podpornej služby:			
Kategória:			
Detailný popis požiadavky:			
	Objednávateľ	Poskytovateľ	
Dátum a čas zaslania:			
Dátum a čas zaevidovania:			
Stanovisko:			
Akceptácia (meno a priezvisko oprávneného zamestnanca / osoby/):			
Dátum a čas:			
Podpis			

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS „CSTC“	Garant: UIT
		Ev. číslo: 411/2016
	Strana 15/15	