

Príloha č. 3 zmluvy

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:	<input type="checkbox"/> Urgentná <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> 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:	
Priorita riešenia incidentu:	<input type="checkbox"/> Urgentná <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> 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:	<input type="checkbox"/> Áno, uviesť č. verzie: <input type="checkbox"/> Nie
Odovzdané (kým) a dátum a čas:	
Stanovisko Objednávateľa:	
Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:	
Akceptácia (dátum a čas):	
Prevzal:	
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:	<input type="checkbox"/> Urgentná <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> Nízka	
Popis problému:		
Číslo súvisiacich hlásení Chýb:		

Číslo súvisiacich hlásení Incidentov:	
Číslo súvisiacich zmien:	
Vstupné podmienky, použité hodnoty:	
Prílohy k hláseniu o probléme:	
Poskytovateľ:	
Dátum a čas zaevidovania:	
Analýza prvotnej požiadavky na službu Správa problémov, prípadne preklasifikovanie na inú službu:	
Dôvod preklasifikovania na inú službu:	
Priorita riešenia problému:	<input type="checkbox"/> Urgentná <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> 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:	
Problém je riešený upgradom / updatom:	<input type="checkbox"/> Áno, uviesť č. verzie: <input type="checkbox"/> Nie
Odovzdané (kým) a dátum a čas:	
Stanovisko Objednávateľa:	
Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:	

Akceptácia (dátum a čas):	
Prevzal:	
Poznámka:	

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:	<input type="checkbox"/> Urgentná <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> 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:	
-----------	--

4. Formulár - Požiadavka na Zmenu

6.1	Požiadavka na zmenu	Číslo Zmeny:
6.2 Iniciátor zmeny:		6.3 Organizácia:
6.4 Telefón:		6.5 E-mail:
6.6 Manažér zmien:		6.7 Telefón:
6.8 Dátum a čas zadania požiadavky:		6.9 Názov konfiguračnej položky (ID, názov):
6.10 Požadovaný termín ukončenia realizácie:		6.11 Verzia konfiguračnej položky:
6.12 Rozsah zmeny:		6.13 Urgentná zmena:
6.14 Kategória zmeny:		6.15 Štandardná zmena:
6.16 Krátky popis požiadavky na zmenu:		

Popis

<p>6.17 Detailný popis požiadavky na zmenu:</p>	
<p>6.18 Prílohy:</p>	

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

<p>6.19 Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia:</p>	<p><i>Pozn.: v prípade odhadovaného objemu prác nad rámec zmluvy o podpore bude prílohou Cenová kalkulácia/ponuka</i></p>	
<p>6.20 Návrh implementácie požiadavky</p>		
<p>6.21 Návrh testovania a akceptácie požiadavky:</p>		
<p>6.22 Návrh harmonogramu plnenia</p>	<p><i>Realizátor vyšpecifikuje:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Predpokladaný časový plán realizácie zmeny</i> • <i>Návrh termínov testovania</i> • <i>Návrh termínu nasadenia do produkčného prostredia a akceptačného testovania</i> 	
<p>6.23 Požadovaná súčinnosť Zákazníka / interných pracovníkov Zákazníka:</p>		
<p>6.24 Štúdiu pripravil:</p>	<p>6.25</p>	
<p>6.26 Dátum:</p>	<p>6.27</p>	

6.28 Podpis:	6.29
---------------------	-------------

6. Formulár – Cenová kalkulácia

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

.
.

.

6.31 Prácnosť	.
	.
	.
6.32 Cenová Kalkulácia	.
	.
	.

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.*

<p>6.33 Vplyv na pracovníkov organizácie (zákazníka)</p>	
<p>6.34 Vplyv na prevádzku systému a zaistenie dostupnosti poskytovaných služieb. (Podľa definovaných KPI v SLA.)</p>	
<p>6.35 Vplyv na kapacitu, výkonnosť, spoľahlivosť, bezpečnosť ovplyvnených prvkov ICT prostredia.</p>	
<p>6.36 Vplyv na iné služby (iné aplikácie, HW prvky) bežiacie na rovnakej infraštruktúre alebo vplyv na súvisiace aplikácie, resp. systémy.</p>	
<p>6.37 Vplyv na procesy mimo odboru IT – napr. bezpečnosť, riadenie, EKPtika,</p>	

6.38 Dopad pri nerealizovaní Zmeny		
6.39 Vplyv na zdroje zákazníka, čas kľúčových používateľov, požiadavky na nové prvky ICT prostredia		
6.40 Analýzu pripravil:		6.41
6.42 Dátum:		6.43
6.44 Podpis:		6.45

8. Formulár – Dokument realizácie zmeny

6.46	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:
6.47 ID objednávky:		6.48 Dátum vystavenia objednávky:	
6.49 Iniciátor zmeny:		6.50 Organizácia:	
6.51 Manažér zmien:		6.52 Plánovaný termín ukončenia realizácie:	
6.53 Názov konfiguračnej položky (ID, názov):		6.54 Verzia konfiguračnej položky:	
6.55 Krátky popis požiadavky na zmenu			

Popis a plán realizácie Zmeny - Vyplní Realizátor zmeny

6.56 Detailný popis realizácie Zmeny:	<i>Plán a postup realizácie a testovania zmeny. Pre HW uviesť aj distribučný plán, plán inštalácie. Pre SW – uviesť zoznam funkcionálit, v prípade oprav zoznam chýb, ktoré by mala zmena riešiť.</i>
6.57 Identifikácia Release:	<i>Pre Aplikačný SW - špecifikuje sa Release, v rámci ktorého bude Zmena nasadená.</i>

6.58 Ústupový plán:	<i>Návrh a špecifikácia ústupového plánu (back-out plánu) pre prípad neúspešného nasadenia Zmeny.</i>
6.59 Požadovaná odstávka konfiguračnej položky: 6.60 Dátum:	<i>Špecifikácia systému alebo iných prvkov, ktoré budú potrebné odstaviť z dôvodu nasadzovania zmeny.</i> <i>Od - Do</i>
6.61 Zoznam modulov 6.62	<i>Pre aplikačný SW - zoznam všetkých modulov, ktorých sa odstávka z dôvodu realizácie dotkne.</i>
6.63 Odhadovaný čas realizácie: hod /Samotná implementácia – čas odstávky/ Odhadovaný čas na obnovu :/v prípade neúspešného nasadenia/

Nasadenie do testovacieho prostredia

6.64 Nasadenie vykonal:		6.65 Dátum a čas nasadenia:	
6.66 Priebeh nasadenia:	<i>Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis</i>		
6.67 Výsledok základného otestovania funkcionality:			

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

6.68 Stručný popis vykonaných testov:	<i>Zoznam realizovaných testovacích scenárov.</i>
6.69	<i>Odkaz na prílohy - Prílohou tejto časti môže byť chybový protokol alebo testovací protokol.</i>
6.70	
6.71 Prílohy:	
6.72 Výsledok testov:	<i>Zhodnotenie realizovaných testov.</i>
6.73 Podmienky:	<i>Podmienky pre nasadenie do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu</i>

Akceptácia realizácie testov - *Akceptácia realizácie testov schvaľovacou autoritou*

6.74 Vyjadrenie Iniciátora zmeny (Hlavného používateľa)					
6.75	Meno:		6.76	Dátum:	
6.77	Funkcia:		6.78	Podpis:	
6.79	záverečné vyjadrenie:	<input type="checkbox"/> Súhlasím s nasadením do produkčného prostredia <input type="checkbox"/> Nesúhlasím <input type="checkbox"/> Podmienečne súhlasím			
6.80	Zdôvodnenie nesúhlasu:				
6.81 Akceptácia zo strany Manažéra zmien:					
6.82	Meno:		6.83	Dátum:	
6.84	Funkcia:		6.85	Podpis:	

9. Formulár – Akceptačný protokol Zmeny

6.86	Akceptačný protokol k zmene	Číslo Zmeny:
6.87 ID objednávky:		6.88 Dátum vystavenia objednávky:
6.89 Iniciátor zmeny:		6.90 Organizácia:
6.91 Manažér zmien:		6.92 Plánovaný termín ukončenia realizácie:
6.93 Názov konfiguračnej položky (ID, názov):		6.94 Verzia konfiguračnej položky:
6.95 Krátky popis požiadavky na zmenu		

Popis predmetu akceptácie

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

Akceptácia realizácie Zmeny *Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou*

6.100 Iniciátor zmeny (Hlavný používateľ)		6.101 Schvaľovateľ za Ú IT - Manažér zmien	
6.102 Meno:		6.103 Meno:	
6.104 Funkcia:		6.105 Funkcia:	
6.106 Dátum:		6.107 Dátum:	
6.108 Podpis:		6.109 Podpis:	

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		
---------------	--	--