

## **Príloha č. 4 zmluvy - Reporting**

### **1. SLUŽBA SERVISNÁ PODPORA - SPRÁVA INCIDENTOV / PROBLÉMOV**

#### **a. SPRÁVA INCIDENTOV**

##### **Incidenty otvorené**

Graf vývoja incidentov v čase po mesiacoch podľa priorít a prostredí

- Urgentná
- Stredná
- Nízka

##### **Incidenty otvorené – na riešenie u zákazníka**

Graf vývoja incidentov v čase po mesiacoch, ktoré sú na spracovaní u zákazníka, podľa priorít:

- Urgentná
- Stredná
- Nízka

##### **Incidenty otvorené – na riešenie u dodávateľa**

Graf vývoja incidentov v čase po mesiacoch, ktoré sú na spracovaní u dodávateľa, podľa priorít:

- Urgentná
- Stredná
- Nízka

#### **b. SPRÁVA PROBLÉMOV**

##### **Problémy otvorené**

Graf vývoja problémov v čase po mesiacoch podľa priorít a prostredí

- Urgentná
- Stredná
- Nízka

##### **Problémy otvorené – na riešenie u zákazníka**

Graf vývoja problémov v čase po mesiacoch, ktoré sú na spracovaní u zákazníka, podľa priorít:

- Urgentná
- Stredná
- Nízka

##### **Problémy otvorené – na riešenie u dodávateľa**

Graf vývoja problémov v čase po mesiacoch, ktoré sú na spracovaní u dodávateľa, podľa priorít:

- Urgentná
- Stredná
- Nízka

## **2. SLUŽBA PREVÁDZKOVÁ PODPORA – KONZULTÁCIA, ADMINISTRÁCIA, ŠKOLENIE**

### **a. Realizované konzultácie, administrácie IS a školenia**

Graf vývoja vykonanej prevádzkovej podpory v čase po mesiacoch podľa priorít:

- Konzultácie
- Administrácia IS
- Školenia

## **3. SLUŽBA ZMENOVÁ PODPORA – Správa Zmien, Upgrade / Update**

### **a. Správa zmien**

Grafy vývoja zmenových konaní v čase po mesiacoch podľa priority:

- Urgentná zmena (A)
- Zmena (B)

a podľa stavu zmenových konaní:

- Otvorené
- Vypracovaná Štúdia realizovateľnosti
- Vypracovaná Detailná analýza
- V realizácii
- V akceptácii
- Uzavreté

## **4. SLUŽBA PREVÁDZKOVÁ PODPORA - PROFYLAKTIKA**

**Zoznam profylaktických činností realizovaných v reportovanom mesiaci**

## **5. Zoznam problémov**

ID, Status, Priorita, Typ prostredia, Druh služby, Popis incidentu, Dátum a čas zadania incidentu, Doba odozvy (plánovaná), Doba odozvy (skutočná), Doba vyriešenia (plánovaná), Doba vyriešenia (skutočná), Dátum a čas zmeny stavu incidentu, Dátum a čas vyriešenia incidentu, Dĺžka trvania, TTR, SLA

**Poznámka:** report bude dodaný v xls alebo xlsx formáte spracovateľnom aplikáciou MS Excel