

Príloha č. 3: Formuláre k službám

1. Formulár Hlásenie Incidentu

	Hlásenie Incidentu	Číslo hlásenia: #####
<b>Objednávateľ: Údaje o incidente</b>		
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:		
<b>Poskytovateľ:</b>		
Dátum a čas zaevidovania:		
Analýza prvej 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:	
<b>Stanovisko Objednávateľa k uvedenému:</b>	
Vyjadrenie k preklasifikovaniu služby:	
Dohodnutá klasifikácia priority:	
<b>Poskytovateľ – Vyriešenie a obnova prevádzky služby</b>	
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:	
<b>Stanovisko Objednávateľa:</b>	
Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:	
Akceptácia (dátum a čas):	
Prevzal:	
Poznámka:	

## 2. Formulár Hlásenie Problému

	Hlásenie Problému	Číslo hlásenia: #####
<b>Objednávateľ: Údaje o probléme</b>		
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:		
<b>Poskytovateľ:</b>		
Dátum a čas zaevidovania:		
Analýza prvej 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:	
<b>Stanovisko Objednávateľa k uvedenému:</b>	
Vyjadrenie k preklasifikovaniu služby:	
Dohodnutá klasifikácia priority:	
<b>Poskytovateľ - Vyriešenie a obnova prevádzky služby</b>	
Popis vykonaných prác:	
Problém je riešený upgradom / updatom:	<input type="checkbox"/> Áno, uviesť č. verzie: <input type="checkbox"/> Nie
Odobrané (kým) a dátum a čas:	
<b>Stanovisko Objednávateľa:</b>	
Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:	
Akceptácia (dátum a čas):	
Prevzal:	
Poznámka:	

### 3. Formulár Hlásenie Defektu

	<b>Hlásenie Defektu</b>	<b>Číslo hlásenia:</b> #####
<b>Objednávateľ: Údaje o Defekte</b>		
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:		
<b>Poskytovateľ:</b>		
Dátum a čas zaevidovania:		
Preklasifikovanie priority, dôvod preklasifikovania:		
Iné skutočnosti majúce vplyv na riadenie a riešenie Defektu:		
<b>Stanovisko Objednávateľa k uvedenému:</b>		
<b>Poskytovateľ: Oprava a Vyriešenie</b>		
Popis vykonaných prác:		
Defekt je vyriešený (uviesť spôsob):		
Odovzdané (kým), (dátum a čas):		
<b>Stanovisko Objednávateľa:</b>		
Výsledok opravy Defektu:		
Akceptácia (kým), (dátum a čas):		
Prevzal:		
Poznámka:		

#### 4. Formulár - Požiadavka na Zmenu

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

#### Popis

<b>Detailný popis požiadavky na zmenu:</b>	
<b>Prílohy:</b>	

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

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

### 6. Formulár – Cenová kalkulácia

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

.  
.  
.

Prácnosť	. . .
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.

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.	



<p>Vplyv na procesy mimo odboru IT – napr. bezpečnosť, riadenie, EKPtika, ....</p>	
<p>Dopad pri nerealizovaní Zmeny</p>	
<p>Vplyv na zdroje zákazníka, čas kľúčových používateľov, požiadavky na nové prvky ICT prostredia</p>	
<p>Analýzu pripravil:</p>	
<p>Dátum:</p>	
<p>Podpis:</p>	

## 8. Formulár – Dokument realizácie zmeny

	<b>Plán realizácie zmeny</b> <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:
<b>ID objednávky:</b>		<b>Dátum vystavenia objednávky:</b>	
<b>Iniciátor zmeny:</b>		<b>Organizácia:</b>	
<b>Manažér zmien:</b>		<b>Plánovaný termín ukončenia realizácie:</b>	
<b>Názov konfiguračnej položky (ID, názov):</b>		<b>Verzia konfiguračnej položky:</b>	
<b>Krátky popis požiadavky na zmenu</b>			

### Popis a plán realizácie Zmeny - Vyplní Realizátor zmeny

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

**Nasadenie do testovacieho prostredia**

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

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

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

**Akceptácia realizácie testov - Akceptácia realizácie testov schvaľovacou autoritou**

<b>Vyjadrenie Iniciátora zmeny (Hlavného používateľa)</b>			
<b>Meno:</b>		<b>Dátum:</b>	
<b>Funkcia:</b>		<b>Podpis:</b>	
<b>Záverečné vyjadrenie:</b>	<input type="checkbox"/> Súhlasím s nasadením do produkčného prostredia <input type="checkbox"/> Nesúhlasím <input type="checkbox"/> Podmienečne súhlasím		
<b>Zdôvodnenie nesúhlasu:</b>			
<b>Akceptácia zo strany Manažéra zmien:</b>			
<b>Meno:</b>		<b>Dátum:</b>	
<b>Funkcia:</b>		<b>Podpis:</b>	

### 9. Formulár – Akceptačný protokol Zmeny

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

#### Popis predmetu akceptácie

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

#### Akceptácia realizácie Zmeny Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou

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

**10. Formulár – Prevádzková podpora**

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