

Príloha č. 5

1. Formulár - Hlásenie Incidentu

	Hlásenie Incidentu	Číslo hlásenia: #####
Zmluva:		
Objednávateľ: Údaje o incidente		
Názov IS:	VMware	
Modul:		
Kontaktná osoba:		
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:		
Priorita riešenia incidentu:	☐ Urgentná ☐ Stredná ☐ Nízka	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre Virtualizačné prostredie VMware	Garant:
		ÚIT Ev. číslo: 1013/2013

Príloha č. 5

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:	
Poznámka:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre Virtualizačné prostredie VMware	Garant:
		ÚIT Ev. číslo: 1013/2013

Príloha č. 5

2. Formulár – Požiadavka na službu

	Požiadavka na službu - IS VMware		Číslo požiadavky: #####
Zmluva:			
Názov podpornej služby:			
Hodnotiace stretnutie	Číslo:	Dátum:	
Detailný popis požiadavky:			
Parametre Podpornej služby	Pôvodné	Požadované	
	Objednávateľ	Poskytovateľ	
Dátum a čas zaslania:			
Dátum a čas zaevidovania:			
Stanovisko:			
Akceptácia	Prevádzkový garant zmluvy	Prevádzkový garant zmluvy	
Dátum a čas:			
Podpis			

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre Virtualizačné prostredie VMware	Garant:
		ÚIT Ev. číslo: 1013/2013

Príloha č. 5

3. Formulár - Mesačný sumárny výkaz podporných služieb vykonaných Poskytovateľom

		Mesačný sumárny výkaz podporných služieb Virtualizačné prostredie VMware		Obdobie: RRRR_MM	
Zmluva:					
Štandardné služby					
Dátum	Číslo	Kategória služby	Popis	Počet Čhod.	

Predplatené služby			Paušálne hodiny na začiatku obdobia		xx
Dátum	Číslo	Kategória služby	Popis	Počet Čhod.	
			Prenos nevyčerpaných hodín do nasl. obdobia		xx

Vyžiadané služby						
Dátum	Číslo Obj.	Kategória služby	Popis			
Rozsah prác v Čhod pre role:			SS	SK	DC	Cena € bez DPH

Podpis oprávnenej osoby za Poskytovateľa			Podpis oprávnenej osoby za Objednávateľa		
Dátum	Meno	Podpis	Dátum	Meno	Podpis

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre Virtualizačné prostredie VMware	Garant:
		ÚIT Ev. číslo: 1013/2013

Príloha č. 5

4. Tabuľka - Podrobný reporting vykonaných podporných služieb Poskytovateľom pre hodnotenie

OBJEDNÁVATEĽ		POSKYTOVATEĽ													
Číslo požiadavky u Poskytovateľa															
Číslo požiadavky Objednávateľa															
Dátum	Nahlásenie														
Čas															
Miesto zistenia (Kde, Kto)															
Kontaktná osoba															
Klasifikácia podpornej služby															
Kategória služby, Kód činnosti															
Priorita požiadavky (Dopad na prevádzku AIS)															
Stručný Popis															
Podrobnejší popis															
Dátum	Prvotná odozva														
Čas															
Dátum	Oznámenie Cieľového času a spôsobu vyrieš.														
Čas															
Dátum	Zahájenie riešenia														
Čas															
Dátum	Náhradné riešenie - Obnovenie prevádzky AIS														
Čas															
Dátum	Vyriešenie														
Čas															
Číslo Akceptačného protokolu	Akceptácia Objednávateľom														
Dátum															
Čas															
Popis riešenia - vykonaných činností															
Práce vykonané v rámci mesačného Paušálu / NadPaušálu															
Systémový špecialista (SS)															
Školiteľ (SK)															
Dokumentarista (DC)															
Celkom															
Fakturovaná cena za NadPaušál v € bez DPH															

Spolu:

--	--	--	--	--

Názov Súboru: Report_VMware_RRRR_MM.xlsx

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre Virtualizačné prostredie VMware	Garant:
		ÚIT Ev. číslo: 1013/2013