


Príloha č. 3

1. Vzor Formulára Hlásenie Incidentu / Problému / Defektu

	Hlásenie Incidentu / Problému / Defektu	Číslo hlásenia: #####
Objednávateľ: Údaje o incidente / probléme / defekte		
Názov IS:	e-klient	
Modul:		
Kontaktná osoba:		
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:		

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – pre IS e-klient	Garant: ÚIT Ev. číslo: 1076/2013
---------	---	--

Príloha č. 3

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:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – pre IS e-klient	Garant: ÚIT Ev. číslo: 1076/2013
---------	---	--

Príloha č. 3

2. Vzor Formulára - Požiadavka na Zmenu

	Požiadavka na zmenu IS e-klient		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:			

Popis

Detailný popis požiadavky na zmenu:	
Prílohy:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – pre IS e-klient	Garant:
		ÚIT Ev. číslo: 1076/2013

Príloha č. 3

3. Vzor Formulára – Požiadavka na službu

	Požiadavka na Podpornú službu IS e-klient	Číslo požiadavky: #####
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 IS e-klient	Garant: ÚIT Ev. číslo: 1076/2013
---------	--	--

4. Vzor Formulára - Report vykonaných podporných služieb Poskytovateľom

OBJEDNÁVATEĽ		POSKYTOVATEĽ	
Císlo požiadavky u Poskytovateľa / RELEASE /			
Císlo požiadavky Objednávateľa			
AIS / APV / Modul			
Dátum	Nahlásenie		
Čas			
Miesto zistenia (Kde, Kto)			
Kontaktná osoba			
Klasifikácia podpornej služby			
Kategória služby, Kód činnosti			
Priorita požiadavky (Dopad na prevádzku AIS) / STATUS RELEASE /			
Stručný Popis			
Podrobnejší popis			
Dátum	Prvotná odozva		
Čas	Oznámenie Cieľového času a spôsobu vyrieš.		
Dátum	Zahájenie riešenia		
Čas	Náhradné riešenie - Obnovenie prevádzky AIS		
Dátum	Vyriešenie / NASADENIE NA PRODUKČNÚ INSTANCIU /		
Čas	Akceptácia Objednávateľom		
Císlo Akceptačného protokolu			
Dátum			
Čas			
Popis riešenia - vykonaných činností / POPIS RELEASE /			
Práce vykonané v rámci mesačného Pausálu / NadPausálu			
Architekt riešenia (SA)		Rozsah prác v Čoch - Prácnosť	
Vedúci projektu (PM)			
Kvalitár (QM)			
Release manažér (RM)			
Analytik (AN)			
Systémový špecialista (SS)			
Programátor (PR)			
Skoliteľ (SK)			
Tester (TS)			
Dokumentarista (DC)			
Celkom			
Fakturovaná cena za NadPausál v € bez DPH			

Spolu:

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

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – pre IS e-klient	Garant: ÚIT Ev. číslo: 1076/2013
---------	---	--