


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: 147/2015
---------	---	---------------------------------------

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: 147/2015
---------	---	---------------------------------------

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: 147/2015

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: 147/2015
---------	---	---------------------------------------

4. Vzor Formulára - Report vykonaných podporných služieb Poskytovateľom

OBJEDNÁVATEĽ						POSKYTOVATEĽ													
Číslo požiadavky u Poskytovateľa / RELEASE /																			
Číslo požiadavky Objednávateľa																			
AIS / APV / Modul																			
Dátum			Nahlásenie																
Čas																			
Miesto zistenia (Kde, Kto)																			
Kontaktná osoba																			
Klasifikácia podpornej služby																			
Kategoría služby, Kód činnosti																			
Priorita požiadavky (Dopad na prevádzku AIS) / STATUS RELEASE /																			
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 / NASADENIE NA PRODUKČNU INSTANCIU /																	
Čas																			
Číslo Akceptačného protokolu																			
Dátum		Akceptácia Objednávateľom																	
Čas																			
Popis riešenia - vykonaných činností / POPIS RELEASE /																			
Práce vykonané v rámci mesačného Paušálu / NadPaušálu						Rozsah prác v Čoch - Prácnosť													
Architekt riešenia (SA)																			
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 NadPaušál v € bez DPH																			

Spolu:

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb – pre IS e-klient	Garant: ÚIT Ev. číslo: 147/2015
---------	---	--