

**Zmluva o poskytovaní podpornej servisnej služby pre informačný systém
„Centralizovaný systém ochrany dát“**

REPORT VYKONÁVANÝCH SERVISNÝCH ZÁSAHOV

IS/modul	Nahlásenie		Miesto zistenia	Objednávateľ
	Dátum	Čas		

Typ požiadavky	Priorita požiadavky	Popis problému

Dopad na prevádzku			Prvotná odozva		Periodická odozva	
NIE	ÁNO	doba trvania	Dátum	Čas	Periodicita	Stav

Zahájenie riešenia		Náhradné riešenie		Vyriešenie	
Dátum	Čas	Čas	Spôsob	Dátum	Čas

Parafy:  	Zmluva o poskytovaní servisnej služby pre IS Centralizovaný systém ochrany dát - Príloha č.4	Garant: ÚIT
	Strana 1/2	Ev. číslo: 715/2011

POPIS POŽADOVANÝCH ÚDAJOV

Číslo požiadavky		Identifikačné číslo požiadavky zadané v systéme HD SP
IS/modul		Identifikácia aplikácie - informačného systému, modulu
Nahlásenie	Dátum	Dátum nahlásenia (incidentu, požiadavky na zmenu, informáciu, administráciu, inštaláciu)
	Čas	Presný čas nahlásenia (incidentu, požiadavky na zmenu, informáciu, administráciu, inštaláciu)
Miesto zistenia		Miesto (oddelenie, organizačná jednotka, meno užívateľa) adresa kontaktnej osoby objednávateľa, ktorá nahlásila prípad
Objednávateľ		Kontaktná osoba objednávateľa služby - osoba ktorá nahlásila servisnú požiadavku
Typ požiadavky		Jednoznačne identifikovať, či ide o incident, požiadavku na zmenu, informáciu, administráciu, inštaláciu
Priorita požiadavky		Jednoznačne určiť, ide o prioritu urgentnú (vysokú), strednú alebo nízku
Popis problému		Stručne popísať hlásenú požiadavku
Dopad na prevádzku	NIE	Jednoznačne určiť, či má daný problém dopad na prevádzku,
	ÁNO	ak áno,
	dobu trvania	je treba presne vymedziť dobu výpadku - skutočnú
Prvotná odozva	Dátum	Zadať čas prvotnej odozvy poskytovateľa služby zákazníkovi Dohodnutá periodicita v hodinách (napr. 4 hod.)
	Čas	
Periodická odozva	Periodicita	dodržaná / nedodržaná
	Stav	
Zahájenie riešenia	Dátum	Dátum začatia riešenia
	Čas	Čas začatia riešenia
Náhradné riešenie	Čas	V prípade nevyhnutnosti náhradného riešenia je treba zadať čas, ktorý uplynul do nasadenia náhradného riešenia
	Spôsob	spôsob prevedenia
Vyriešenie	Dátum	Dátum vyriešenia
	Čas	Presný čas vyriešenia

Parafy: 	Zmluva o poskytovaní servisnej služby pre IS Centralizovaný systém ochrany dát - Príloha č.4	Garant: ÚIT
		Ev. číslo: 715/2011
Strana 2/2		