


## Formuláre služby technickej podpory.

## 1. Formulár Hlásenie Incidentu


		Hlásenie Incidentu	Číslo hlásenia: #####
<b>Objednávateľ</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 prvotnej požiadavky na službu Správa incidentov, prípadne preklasifikovanie na inú službu:			
Dôvod preklasifikovania na inú službu:			
Priorita riešenia incidentu:	<input type="checkbox"/> Urgentná		

Parafy:	Zmluva o dielo MASP_platforma iOS	Odborný garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 1 z 7	Číslo v CEEZ: 1658/2016 *VEREJNÉ*

	<input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> Nízka
Dôvod preklasifikácie priority, zmeny Začiatku, Konca odstávky IS (ak k tomu došlo):	
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:	
Dohodnutý Začiatok, Koniec Odstávky IS:	
<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
Odozvané (kým) a dátum a čas:	
<b>Stanovisko Objednávateľa:</b>	
Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:	
Akceptácia (dátum a čas):	
Prevzal:	
Poznámka:	

Parafy:	Zmluva o dielo MASP_platforma iOS	Odborný garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 2 z 7	Číslo v CEEZ: 1658/2016 *VEREJNÉ*

## 2. Formulár Hlásenie Problému

		Hlásenie Problému	Číslo hlásenia: #####
<b>Objednávateľ</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 prvotnej 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		

Parafy:	Zmluva o dielo MASP_platforma iOS	Odborný garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 3 z 7	Číslo v CEEZ: 1658/2016 *VEREJNÉ*


	<input type="checkbox"/> Nízka
<b>Dôvod preklasifikovania priority (ak prišlo k preklasifikovaniu):</b>	
<b>Kvalifikovaný odhad termínu nasadenia:</b>	
<b>Kvalifikovaný odhad termínu konečného vyriešenia:</b>	
<b>Rozsah súčinnosti:</b>	
<b>Iné skutočnosti majúce vplyv na riadenie a riešenie incidentu:</b>	
<b>Stanovisko Objednávateľa k uvedenému</b>	
<b>Vyjadrenie k preklasifikovaniu služby:</b>	
<b>Dohodnutá klasifikácia priority:</b>	
<b>Poskytovateľ - Vyriešenie a obnova prevádzky služby</b>	
<b>Popis vykonaných prác:</b>	
<b>Problém je riešený upgradom / updatom:</b>	<input type="checkbox"/> Áno, uviesť č. verzie: <input type="checkbox"/> Nie

Parafy:	Zmluva o dielo MASP_platforma iOS	Odborný garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 4 z 7	Číslo v CEEZ: 1658/2016 *VEREJNÉ*

Odovzdané (kým) a dátum a čas:	
<b>Stanovisko Objednávateľa</b>	
Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:	
Akceptácia (dátum a čas):	
Prevzal:	
Poznámka:	

Parafy:	Zmluva o dielo MASP_platforma iOS	Odborný garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 5 z 7	Číslo v CEEZ: 1658/2016 *VEREJNÉ*

## 3. Formulár Hlásenie Defektu

		Hlásenie Defektu	Číslo hlásenia: #####
<b>Objednávateľ</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:			

Parafy:	Zmluva o dielo MASP_platforma iOS	Odborný garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 6 z 7	Číslo v CEEZ: 1658/2016 *VEREJNÉ*

Akceptácia (kým), (dátum a čas):	
Prevzal:	
Poznámka:	

Parafy:	Zmluva o dielo MASP_platforma iOS	Odborný garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 7 z 7	Číslo v CEEZ: 1658/2016 *VEREJNÉ*