


## 1. Formulár Hlásenie Incidentu


		<b>Hlásenie Incidentu</b>		<b>Číslo hlásenia:</b> <b>#####</b>	
<b>Objednávateľ</b>					
<b>Názov IS:</b>					
<b>Modul:</b>					
<b>Oprávnený zamestnanec</b>					
<b>Dátum a čas nahlásenia:</b>					
<b>Miesto zistenia:</b>					
<b>Priorita riešenia incidentu:</b>		<input type="checkbox"/> Urgentná			
		<input type="checkbox"/> Stredná			
		<input type="checkbox"/> Nízka			
<b>Popis incidentu:</b>					
<b>Vstupné podmienky, použité hodnoty:</b>					
<b>Prílohy k hláseniu o incidente:</b>					
<b>Poskytovateľ</b>					
<b>Dátum a čas zaevidovania:</b>					
<b>Analýza prvotnej požiadavky na službu Správa incidentov, prípadne preklasifikovanie na inú službu:</b>					
<b>Dôvod preklasifikovania na inú službu:</b>					
<b>Priorita riešenia incidentu:</b>		<input type="checkbox"/> Urgentná			

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>MASP</b>	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 1/14	Ev. číslo: 845/2017 *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
Odovzdané (kým) a dátum a čas:	
<b>Stanovisko Objednávateľa:</b>	
Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:	
Akceptácia (dátum a čas):	
Prevzal:	
Poznámka:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>MASP</b>	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 2/14	Ev. číslo: 845/2017 *VEREJNÉ*

## 2. Formulár Hlásenie Problému

	<b>Hlásenie Problému</b>	<b>Číslo hlásenia:</b> #####
<b>Objednávateľ</b>		
<b>Názov IS:</b>		
<b>Modul:</b>		
<b>Oprávnený zamestnanec:</b>		
<b>Dátum a čas nahlásenia:</b>		
<b>Miesto zistenia:</b>		
<b>Priorita riešenia problému:</b>	<input type="checkbox"/> Urgentná <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> Nízka	
<b>Popis problému:</b>		
<b>Čísla súvisiacich hlásení Chýb:</b>		
<b>Čísla súvisiacich hlásení Incidentov:</b>		
<b>Čísla súvisiacich zmien:</b>		
<b>Vstupné podmienky, použité hodnoty:</b>		
<b>Prílohy k hláseniu o probléme:</b>		
<b>Poskytovateľ</b>		
<b>Dátum a čas zaevidovania:</b>		
<b>Analýza prvotnej požiadavky na službu Správa problémov, prípadne preklasifikovanie na inú službu:</b>		

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>MASP</b>	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 3/14	Ev. číslo: 845/2017 *VEREJNÉ*


Dôvod preklasifikovania na inú službu:	
Priorita riešenia problému:	<input type="checkbox"/> Urgentná <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> Nízka
Dôvod preklasifikovania 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:	
<b>Stanovisko Objednávateľa k uvedenému</b>	
Vyjadrenie k preklasifikovaniu služby:	
Dohodnutá klasifikácia priority:	
<b>Poskytovateľ - Vyriešenie a obnova prevádzky služby</b>	
Popis vykonaných prác:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>MASP</b>	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 4/14	Ev. číslo: 845/2017 *VEREJNÉ*

Problém je riešený upgradom / updatom:	<input type="checkbox"/> Áno, uviesť č. verzie: <input type="checkbox"/> Nie
Odobrané (kým) a dátum a čas:	
<b>Stanovisko Objednávateľa</b>	
Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:	
Akceptácia (dátum a čas):	
Prevzal:	
Poznámka:	


### 3. Formulár Hlásenie Defektu

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>MASP</b>	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 5/14	Ev. číslo: 845/2017 *VEREJNÉ*

		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 (uviest' spôsob):			
Odovzdané (kým), (dátum a čas):			
<b>Stanovisko Objednávateľa</b>			
Výsledok opravy Defektu:			
Akceptácia (kým), (dátum a čas):			
Prevzal:			
Poznámka:			

## 4. Formulár - Požiadavka na Zmenu

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>MASP</b>	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 6/14	Ev. číslo: 845/2017 *VEREJNÉ*

	<b>Požiadavka na zmenu</b>		Číslo Zmeny:
<b>Iniciátor zmeny:</b>		<b>Organizácia:</b>	
<b>Telefón:</b>		<b>E-mail:</b>	
<b>Manažér zmien:</b>		<b>Telefón:</b>	
<b>Dátum a čas zadania požiadavky:</b>		<b>Názov konfiguračnej položky (ID, názov):</b>	
<b>Požadovaný termín ukončenia realizácie:</b>		<b>Verzia konfiguračnej položky:</b>	
<b>Rozsah zmeny:</b>		<b>Urgentná zmena:</b>	
<b>Kategória zmeny:</b>		<b>Štandardná zmena:</b>	
<b>Krátky popis požiadavky na zmenu:</b>			

**Popis**

<b>Detailný popis požiadavky na zmenu:</b>	
<b>Prílohy:</b>	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>MASP</b>	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 7/14	Ev. číslo: 845/2017 *VEREJNÉ*


## 5. Formulár - Štúdia realizovateľnosti k zmene č. - Vypĺňa realizátor zmeny

<b>Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia:</b>	<i>Pozn.: v prípade odhadovaného objemu prác nad rámec zmluvy o podpore bude prílohou Cenová kalkulácia/ponuka</i>
<b>Návrh implementácie požiadavky</b>	
<b>Návrh testovania a akceptácie požiadavky:</b>	
<b>Návrh harmonogramu plnenia</b>	<i>Realizátor vyšpecifikuje:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Predpokladaný časový plán realizácie zmeny</i></li> <li>• <i>Návrh termínov testovania</i></li> <li>• <i>Návrh termínu nasadenia do produkčného prostredia a akceptačného testovania</i></li> </ul>
<b>Požadovaná súčinnosť Zákazníka / interných pracovníkov Zákazníka:</b>	
<b>Štúdiu pripravil:</b>	
<b>Dátum:</b>	
<b>Podpis:</b>	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>MASP</b>	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 8/14	Ev. číslo: 845/2017 *VEREJNÉ*



## 6. Formulár – Cenová kalkulácia

	<b>Požiadavka na zmenu</b>	Číslo Zmeny:
---	----------------------------	--------------

<b>Prácnosť</b>	.
<b>Cenová Kalkulácia</b>	.


Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>MASP</b>	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 9/14	Ev. číslo: 845/2017 *VEREJNÉ*

**7. Formulár - Analýza dopadov k zmene č. - Vyplní Realizátor zmeny alebo osoba požiadaná o jej vypracovanie, pričom je povinné doplniť vyjadrenie ku všetkým bodom štúdie.**

Vplyv na pracovníkov organizácie (zákazníka)	
Vplyv na prevádzku systému a zaistenie dostupnosti poskytovaných služieb. (Podľa definovaných KPI v SLA.)	
Vplyv na kapacitu, výkonnosť, spoľahlivosť, bezpečnosť ovplyvnených prvkov ICT prostredia.	
Vplyv na iné služby (iné aplikácie, HW prvky) bežiacie na rovnakej infraštruktúre alebo vplyv na súvisiace aplikácie, resp. systémy.	
Vplyv na procesy mimo odboru IT – napr. bezpečnosť, riadenie, EKPtika, ....	
Dopad pri nerealizovaní Zmeny	
Vplyv na zdroje zákazníka, čas kľúčových používateľov, požiadavky na nové prvky ICT prostredia	
Analýzu pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>MASP</b>	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 10/14	Ev. číslo: 845/2017 *VEREJNÉ*

## 8. Formulár – Dokument realizácie zmeny

	<b>Plán realizácie zmeny</b>		Číslo Zmeny:
	<i>Formulár je určený pre vypracovanie plánu realizácie zmeny a vyplňa ho Realizátor zmeny (pracovníci realizačného tímu) v koordinácii s Manažérom zmien.</i>		
<b>ID objednávky:</b>		<b>Dátum vystavenia objednávky:</b>	
<b>Iniciátor zmeny:</b>		<b>Organizácia:</b>	
<b>Manažér zmien:</b>		<b>Plánovaný termín ukončenia realizácie:</b>	
<b>Názov konfiguračnej položky (ID, názov):</b>		<b>Verzia konfiguračnej položky:</b>	
<b>Krátky popis požiadavky na zmenu</b>			

## Popis a plán realizácie Zmeny - Vyplní Realizátor zmeny

<b>Detailný popis realizácie Zmeny:</b>	<i>Plán a postup realizácie a testovania zmeny. Pre HW uviesť aj distribučný plán, plán inštalácie. Pre SW – uviesť zoznam funkcionalít, v prípade oprav zoznam chýb, ktoré by mala zmena riešiť.</i>
<b>Identifikácia Release:</b>	<i>Pre Aplikačný SW - špecifikuje sa Release, v rámci ktorého bude Zmena nasadená.</i>
<b>Ústupový plán:</b>	<i>Návrh a špecifikácia ústupového plánu (back-out plánu) pre prípad neúspešného nasadenia Zmeny.</i>
<b>Požadovaná odstávka konfiguračnej položky:</b> <b>Dátum:</b>	<i>Špecifikácia systému alebo iných prvkov, ktoré budú potrebné odstaviť z dôvodu nasadzovania zmeny. Od - Do</i>
<b>Zoznam modulov</b>	<i>Pre aplikačný SW - zoznam všetkých modulov, ktorých sa odstávka z dôvodu realizácie dotkne.</i>
<b>Odhadovaný čas realizácie:</b>	<i>..... hod /Samotná implementácia – čas odstávky/ Odhadovaný čas na obnovu : ...../v prípade neúspešného nasadenia/</i>

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>MASP</b>	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 11/14	Ev. číslo: 845/2017 *VEREJNÉ*

## Nasadenie do testovacieho prostredia

<b>Nasadenie vykonal:</b>		<b>Dátum a čas nasadenia:</b>	
<b>Priebeh nasadenia:</b>	<i>Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis</i>		
<b>Výsledok základného otestovania funkcionality:</b>			

Popis testov v testovacom prostredí - *Formulár vyplní osoba realizujúca testovanie Zmeny*


<b>Stručný popis vykonaných testov:</b>	<i>Zoznam realizovaných testovacích scenárov.</i>
<b>Prílohy:</b>	<i>Odkaz na prílohy - Prílohou tejto časti môže byť chybový protokol alebo testovací protokol.</i>
<b>Výsledok testov:</b>	<i>Zhodnotenie realizovaných testov.</i>
<b>Podmienky:</b>	<i>Podmienky pre nasadenie do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu</i>

Akceptácia realizácie testov - *Akceptácia realizácie testov schvaľovacou autoritou*

<b>Vyjadrenie Iniciátora zmeny (Hlavného používateľa)</b>			
<b>Meno:</b>		<b>Dátum:</b>	
<b>Funkcia:</b>		<b>Podpis:</b>	
<b>Záverečné vyjadrenie:</b>	<input type="checkbox"/> Súhlasím s nasadením do produkčného prostredia <input type="checkbox"/> Nesúhlasím <input type="checkbox"/> Podmienečne súhlasím		
<b>Zdôvodnenie nesúhlasu:</b>			
<b>Akceptácia zo strany Manažéra zmien:</b>			
<b>Meno:</b>		<b>Dátum:</b>	
<b>Funkcia:</b>		<b>Podpis:</b>	

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>MASP</b>	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 12/14	Ev. číslo: 845/2017 *VEREJNÉ*

## 9. Formulár – Akceptačný protokol Zmeny

	<b>Akceptačný protokol k zmene</b>		Číslo Zmeny:
<b>ID objednávky:</b>		<b>Dátum vystavenia objednávky:</b>	
<b>Iniciátor zmeny:</b>		<b>Organizácia:</b>	
<b>Manažér zmien:</b>		<b>Plánovaný termín ukončenia realizácie:</b>	
<b>Názov konfiguračnej položky (ID, názov):</b>		<b>Verzia konfiguračnej položky:</b>	
<b>Krátky popis požiadavky na zmenu</b>			

## Popis predmetu akceptácie


<b>Výsledok testovania:</b>	<i>Popis výsledkov testovania v produkčnom prostredí</i>
<b>Výsledok nasadenia zmeny:</b>	<i>Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis</i>
<b>Realizácia školení</b>	<i>Zoznam zrealizovaných školení. Prípadne odkaz na Školiaci plán</i>
<b>Odozdanie dokumentácie:</b>	<i>Zoznam odovzdanej dokumentácie. Prípadne odkaz na externý dokument.</i>

Akceptácia realizácie Zmeny *Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou*

Iniciátor zmeny (Hlavný používateľ)		Schvaľovateľ za Ú IT - Manažér zmien	
<b>Meno:</b>		<b>Meno:</b>	
<b>Funkcia:</b>		<b>Funkcia:</b>	
<b>Dátum:</b>		<b>Dátum:</b>	
<b>Podpis:</b>		<b>Podpis:</b>	

## 10. Formulár – Prevádzková podpora

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>MASP</b>	Garant: Ú GRaF-SIT
	Strana 13/14	Ev. číslo: 845/2017 *VEREJNÉ*

	<b>Prevádzková podpora</b>	<b>Číslo požiadavky:</b> <b>#####</b>
<b>Objednávateľ</b>		
Názov podpornej služby:		
Kategória služby:		
Dátum a čas zaslania:		
Detailný popis požiadavky:		
<b>Poskytovateľ</b>		
Dátum a čas zaevidovania:		
Stanovisko – akceptácia:	<input type="checkbox"/> <b>Áno</b> <input type="checkbox"/> <b>Nie – Dôvod:</b>	
Meno a priezvisko oprávnenej osoby:		
Dátum a čas vyriešenia:		
Popis riešenia:		
Podpis:		
<b>Objednávateľ</b>		
Stanovisko – akceptácia:	<input type="checkbox"/> <b>Áno</b> <input type="checkbox"/> <b>Nie – Dôvod:</b>	
Meno a priezvisko oprávnenej osoby:		
Dátum a čas:		
Podpis		

Parafy:	Zmluva o poskytovaní podporných služieb - UC pre IS <b>MASP</b>	Garant: Ú GRaF-SIT Ev. číslo: 845/2017 *VEREJNÉ*
	Strana 14/14	