



1. Formulár - Mesačný sumárny výkaz podporných služieb vykonaných Poskytovateľom

		Mesačný sumárny výkaz podporných služieb IS Centralizovaný systém ochrany dát			Obdobie: rrrr/mm	
Zmluva:						
Štandardné služby						
Dátum	Číslo	Kategória služby	Popis	Počet Čhod.		
Predplatené služby - Zmeny (Príl.1 - 6.3)			Paušálne hodiny na začiatku obdobia	xx		
Dátum	Číslo	Kategória služby	Popis	Počet Čhod.		
			Prenos nevyčerpaných hodín do nasl. obdobia	xx		
Predplatené služby - Podpora (Príl.1 - 6.4)			Paušálne hodiny na začiatku obdobia	xx		
Dátum	Číslo	Kategória služby	Popis	Počet Čhod.		
			Prenos nevyčerpaných hodín do nasl. obdobia	xx		
Vyžiadané služby						
Dátum	Číslo Obj.	Kategória služby	Popis	Počet Čhod.	Cena € bez DPH	
Podpis oprávnenej osoby za Poskytovateľa			Podpis oprávnenej osoby za Objednávateľa			
Dátum	Meno	Podpis	Dátum	Meno	Podpis	


odborný garant: ÚIT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre IS Centralizovaný systém ochrany dát	parafy:
číslo v CEEZ: 1772/2022 klasifikácia informácií: *V*		
Strana 1/8		

2. Formulár – Hlásenie incidentu / problému

		Hlásenie incidentu / problému	Číslo hlásenia: #####
Zmluva:			
Údaje o probléme			
Názov systému:			
Číslo požiadavky:			
Kontaktná osoba:			
Dátum:			
Miesto zistenia:			
Priorita riešenia problému:	<input type="checkbox"/> Urgentná <input type="checkbox"/> Stredná <input type="checkbox"/> Nízka		
Popis chyby:			
Modul:			
Popis chyby:			
Vstupné podmienky, použité hodnoty:			
Prílohy k hláseniu o chybe:			
Stanovisko poskytovateľa:			
Popis vykonaných prác:			
Problém bude riešený upgradom/updatom:	<input type="checkbox"/> Áno <input type="checkbox"/> Nie		
Odovzdané dňa:			
Odovzdal:			
Poznámka:			
Stanovisko objednávateľa:			
Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:			
Prevzaté dňa:			
Prevzal:			
Poznámka:			

odborný garant: ÚIT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre IS Centralizovaný systém ochrany dát	parafy:
číslo v CEEZ: 1772/2022 klasifikácia informácií: *V*		
Strana 2/8		

3. Formulár - Požiadavka na Zmenu

		Požiadavka na zmenu Formulár je určený na formalizovanie Požiadavky na zmenu pre Objednávateľa		Číslo zmeny: xxxxx	
Zmluva:					
Iniciátor zmeny:				Telefón:	
				E-mail:	
Manažér zmien:				Telefón:	
				E-mail:	
Dátum a čas zadania požiadavky:				Podpis:	
Požadovaný termín ukončenia realizácie:				Názov a verzia konfiguračnej položky:	
Rozsah zmeny:				Urgentná zmena:	
Kategória zmeny:				Štandardná zmena:	
Krátky popis požiadavky na zmenu:					

Popis	
Detailný popis požiadavky na zmenu:	Uvedenie detailného popisu požiadavky. Doplnenie všetkých relevantných informácií. Vstupné podmienky, použité hodnoty Detailná špecifikácia zmeny Očakávaný výsledok Požadovaná dokumentácia a školenia:
Prílohy:	Odkaz na prílohy.

odborný garant: ÚIT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre IS Centralizovaný systém ochrany dát	parafy:
číslo v CEEZ: 1772/2022 klasifikácia informácií: *V*		
Strana 3/8		

4. Formulár - Štúdia realizovateľnosti

Štúdia realizovateľnosti k zmene č. xxxxx - Vypĺňa realizátor zmeny

Analýza požiadavky, spracovanie funkčnej špecifikácie, návrh riešenia:	Pozn.: v prípade odhadovaného objemu prác nad rámec zmluvy o podpore bude prílohou Cenová kalkulácia/ponuka
Návrh implementácie požiadavky	
Návrh testovania a akceptácie požiadavky:	
Návrh harmonogramu plnenia	Realizátor vyšpecifikuje: Predpokladaný časový plán realizácie zmeny Návrh termínov testovania Návrh termínu nasadenia do produkčného prostredia a akceptačného testovania
Požadovaná súčinnosť Zákazníka / interných pracovníkov Zákazníka:	
Štúdiu pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

odborný garant: ÚIT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre IS Centralizovaný systém ochrany dát	parafy:
číslo v CEEZ: 1772/2022 klasifikácia informácií:*V*		


5. Formulár - Analýza dopadov

Analýza dopadov k zmene č. xxxxx - 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, logistika,	
Dopad pri nerealizovaní Zmeny	
Vplyv na zdroje zákazníka, čas kľúčových používateľov, požiadavky na nové prvky ICT prostredia	
Analýzu pripravil:	
Dátum:	
Podpis:	

odborný garant: ÚIT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre IS Centralizovaný systém ochrany dát	parafy:
číslo v CEEZ: 1772/2022 klasifikácia informácií:*V*		
	Strana 5/8	

6. Formulár - Dokument realizácie zmeny


	Plán realizácie zmeny Formulár je určený pre vypracovanie plánu realizácie zmeny a vyplňa ho Realizátor zmeny (pracovníci realizačného tímu) v koordinácii s Manažérom zmien.	Číslo zmeny: xxxxx
Zmluva:		
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:
Iniciátor zmeny:		Organizácia:
Manažér zmien:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:
Názov konfiguračnej položky (ID, názov):		Verzia konfiguračnej položky:
Krátky popis požiadavky na zmenu		
Popis a plán realizácie Zmeny - Vyplní Realizátor zmeny		
Detailný popis realizácie Zmeny:	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.	
Identifikácia Release:	Pre Aplikačný SW - špecifikuje sa Release, v rámci ktorého bude Zmena nasadená.	
Ústupový plán:	Návrh a špecifikácia ústupového plánu (back-out plánu) pre prípad neúspešného nasadenia Zmeny.	
Požadovaná odstávka konfiguračnej položky: Dátum:	Špecifikácia systému alebo iných prvkov, ktoré budú potrebné odstaviť z dôvodu nasadzovania zmeny. Od - Do	
Zoznam modulov	Pre aplikačný SW - zoznam všetkých modulov, ktorých sa odstávka z dôvodu realizácie dotkne.	
Odhadovaný čas realizácie: hod /Samotná implementácia – čas odstávky/ Odhadovaný čas na obnovu :/v prípade neúspešného nasadenia/	

odborný garant: ÚIT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre IS Centralizovaný systém ochrany dát	parafy:
číslo v CEEZ: 1772/2022 klasifikácia informácií:*V*		
Strana 6/8		

Nasadenie do testovacieho prostredia			
Nasadenie vykonal:		Dátum a čas nasadenia:	
Priebeh nasadenia:	Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis		
Výsledok základného otestovania funkcionality:			
Popis testov v testovacom prostredí - Formulár vyplní osoba realizujúca testovanie Zmeny			
Stručný popis vykonaných testov:	Zoznam realizovaných testovacích scenárov.		
Prílohy:	Odkaz na prílohy - Prílohou tejto časti môže byť chybový protokol alebo testovací protokol.		
Výsledok testov:	Zhodnotenie realizovaných testov.		
Podmienky:	Podmienky pre nasadenie do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu		
Akceptácia realizácie testov - Akceptácia realizácie testov schvaľovacou autoritou			
Vyjadrenie Iniciátora zmeny (Hlavného používateľa)			
Meno:		Dátum:	
Funkcia:		Podpis:	
Záverečné vyjadrenie:	<input type="checkbox"/> Súhlasím s nasadením do produkčného prostredia <input type="checkbox"/> Nesúhlasím <input type="checkbox"/> Podmienečne súhlasím		
Zdôvodnenie nesúhlasu:			
Akceptácia zo strany Manažéra zmien:			
Meno:		Dátum:	
Funkcia:		Podpis:	

odborný garant: ÚIT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre IS Centralizovaný systém ochrany dát	parafy:
číslo v CEEZ: 1772/2022 klasifikácia informácií:*V*		
Strana 7/8		

7. Formulár – Akceptačný protokol k Zmene

		Akceptačný protokol k Zmene		Číslo zmeny: XXXXX
ID objednávky:		Dátum vystavenia objednávky:		
Iniciátor zmeny:		Organizácia:		
Manažér zmien:		Plánovaný termín ukončenia realizácie:		
Názov konfiguračnej položky (ID, názov):		Verzia konfiguračnej položky:		
Krátky popis požiadavky na zmenu				
Popis predmetu akceptácie				
Výsledok testovania:	Popis výsledkov testovania v produkčnom prostredí			
Výsledok nasadenia zmeny:	Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis			
Realizácia školení	Zoznam zrealizovaných školení. Prípadne odkaz na Školiaci plán			
Odobrdanie dokumentácie:	Zoznam odovzdanej dokumentácie. Prípadne odkaz na externý dokument.			
Akceptácia realizácie Zmeny Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou				
Iniciátor zmeny (Hlavný používateľ)		Schvaľovateľ za Ú IT - Manažér zmien		
Meno:		Meno:		
Funkcia:		Funkcia:		
Dátum:		Dátum:		
Podpis:		Podpis:		

odborný garant: ÚIT	Zmluva o poskytovaní podporných služieb pre IS Centralizovaný systém ochrany dát	parafy:
číslo v CEEZ: 1772/2022 klasifikácia informácií:*V*		
Strana 8/8		