

Formuláre k Podporným službám

1. Formulár – Požiadavka na zmenu

ID požiadavky na zmenu	Systém:
1. Zadanie	
Názov požiadavky na zmenu	
Iniciátor zmeny	
Dátum a čas zadania požiadavky na zmenu	
Požadovaný termín ukončenia realizácie	
Typ zmeny	
Dotknuté moduly	
1.2. Krátky popis požiadavky na zmenu (motivácia)	
1.3. Detailný popis požiadavky na zmenu	
1.4. Prílohy k popisu požiadavky na zmenu	
2. Popis zmeny (funkčná špecifikácia)	
3. Štúdia realizovateľnosti	
3.1. Prácnosť	<p><i>Spolu: xxxx ČD/MD</i></p> <p><i>Detailná špecifikácia prácnosti podľa realizovaných aktivít v rámci požiadavky na zmenu vrátane odhadu prácnosti.</i></p> <p><i>Cena riešenia PNZ je daná prácnosťou v ČD/MD vynásobenou sadzbou za 1 ČD/MD podľa zmluvy.</i></p> <p><i>Cena riešenia PNZ je daná prácnosťou v ČD/MD vynásobenou sadzbou za 1 ČD/MD podľa zmluvy.</i></p>
3.2 Súčinnosť NCZI	
3.3 Harmonogram	<p><i>Predpokladaný časový plán realizácie zmeny</i></p> <p><i>Návrh termínu testovania: xxxx</i></p> <p><i>Návrh termínu nasadenia do produkčného prostredia a akceptačného testovania: xxxx</i></p> <p><i>Návrh termínu školení: xxxx</i></p> <p><i>Hraničný termín objednania: xxxx</i></p> <p><i>Predpokladaný časový plán realizácie zmeny</i></p>

	<p><i>Návrh termínu testovania: xxxx</i></p> <p><i>Návrh termínu nasadenia do produkčného prostredia a akceptačného testovania: xxxx</i></p> <p><i>Návrh termínu školení: xxxx</i></p> <p><i>Hraničný termín objednania: xxxx</i></p>
3.4 Testovanie a akceptačné kritériá	<p><i>Akceptačné testovanie realizuje NCZI v preprodučnom/produkčnom prostredí. Funkčnosť sa bude overovať voči akceptačným kritériám uvedeným nižšie.</i></p>
Vstup (testovacie scenáre)	Očakávaný výsledok
<i>Uviesť požiadavku na otestovanie</i>	<i>Uviesť očakávaný výsledok</i>
4. Analýza dopadov	<p><i>Vplyv na pracovníkov organizácie (NCZI)</i></p> <p><i>Vplyv na prevádzku systému a zaistenie dostupnosti poskytovaných služieb. (Podľa definovaných KPI v SLA.)</i></p> <p><i>Vplyv na kapacitu, výkonnosť, spoľahlivosť, bezpečnosť ovplyvnených prvkov ICT prostredia.</i></p> <p><i>Vplyv na iné služby (iné aplikácie, HW prvky) bežiacie na rovnakej infraštruktúre alebo vplyv na súvisiace aplikácie, resp. systémy.</i></p> <p><i>Vplyv na procesy mimo odboru IT – napr. bezpečnosť, riadenie, EKPtika,</i></p> <p><i>Dopad pri nerealizovaní Zmeny</i></p> <p><i>Vplyv na zdroje zákazníka, čas kľúčových používateľov, požiadavky na nové prvky ICT prostredia</i></p>
5. Plán nasadenia zmeny	
5.1. Detailný popis realizácie Zmeny	<p><i>Plán a postup realizácie a testovania zmeny.</i></p> <p><i>Pre HW uviesť aj distribučný plán, plán inštalácie.</i></p> <p><i>Pre SW – uviesť zoznam funkcionalít, v prípade oprav zoznam chýb, ktoré by mala zmena riešiť.</i></p>
5.2. Identifikácia Release	<i>Pre Aplikačný SW - špecifikuje sa Release, v rámci ktorého bude Zmena nasadená.</i>
5.3. Ústupový plán	<i>Návrh a špecifikácia ústupového plánu (back-out plánu) pre prípad neúspešného nasadenia Zmeny.</i>

5.4. Požadovaná odstávka konfiguračnej položky	<i>Špecifikácia systému alebo iných prvkov, ktoré budú potrebné odstaviť z dôvodu nasadzovania zmeny. Pre aplikačný SW – zoznam všetkých modulov, ktorých sa odstávka z dôvodu realizácie dotkne.</i> <i>Od - Do</i>
5.5. Odhadovaný čas realizácie	<i>..... hod /Samotná implementácia – čas odstávky/</i> <i>Odhadovaný čas na obnovu :/v prípade neúspešného nasadenia/</i>
5.6. Spôsob akceptácie	<i>Nasadenie do preprodukčného prostredia a priebeh nasadenia.</i> <i>Výsledok základného otestovania funkcionality.</i> <i>Popis testov v preprodukčnom prostredí.</i> <i>Zhodnotenie realizovaných testov.</i> <i>Podmienky pre nasadenie do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu.</i>

Prílohy:

- 1) Licenčné podmienky k preexistentnému SW
- 2)
- 3)

2. Formulár – Akceptačný protokol

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

Akceptácia realizácie Zmeny *Akceptácia Zmeny schvaľovacou autoritou*

Iniciátor zmeny (Hlavný používateľ)		Schvaľovateľ - Manažér zmien	
Meno:		Meno:	
Funkcia:		Funkcia:	
Dátum:		Dátum:	
Podpis:		Podpis:	

Prílohy:

- 1) **Rozpis prácností realizovaných aktivít (vrátane počtu ČD, ktoré sa realizovali a ich cena vypočítaná podľa sadzby za 1 ČD)**
- 2)

3. Formuláre k službe Reporting / Hodnotenie

Typ úlohy	Priorita	Sumár	Kľúč	Priradený	Stav	Vytvorený	Obdobie	Termin vyriešenia	Skutočné vyriešenie	Obdobie SkVyriešenia	SLA	Doba riešenia	Čas po termine	Termin odozvy	Skutočná odozva	Prostredie	Stav SLA

Priorita	Kľúč	Názov pož.	Typ úlohy	Prevádzková podpora	Stav	Vytvorená	Mesiac vytvorenia	Prostredie	Prácnosť	Termín odozvy	Skutočná odozva	Termín vyriešenia	Skutočné vyriešenie

Service Review board – SLA /S

Mesiac Rok

Agenda

- Servis – kvantitatívne ukazovatele
 - Incidenty 3
 - Problémy 4
 - Zmenové požiadavky a súčinnosť 5
- Blokujúce incidenty - review 6
- Kvalita servisu
 - Implementované 7
 - Priestor na zlepšenie 8
- Iné 9

Servis – kvantitatívne ukazovatele

Incident report	Vyriešenie incidentu			
Priorita	Po termíne	V termíne	Celkový súčet	in SLA %
Blokujúca (A)				
Vysoká (B)				
Nízka (C)				
Celkový súčet				

Komentár – ak treba

Servis – kvantitatívne ukazovatele

Incident report	Vyriešenie problému			
Priorita	Po termíne	V termíne	Celkový súčet	in SLA %
Blokujúca (A)				
Vysoká (B)				
Nízka (C)				
Celkový súčet				

Komentár – ak treba

Servis – kvantitatívne ukazovatele

Čerpanie SLA budgetu	Schválené požiadavky kumulatívne		Komentár – ak treba
	Počet	Prácnosť (ČD)	
<i>Požiadavka na súčinnosť</i>			
Konzultácia			
Administrácia			
Školenie			
Profylaktika			
<i>Požiadavka na zmenu</i>			
PNZ			
Celkový súčet			

Identifikátor blokujúceho incidentu

Vytvorený:

Skutočná odozva:

Termín vyriešenia:

Vyriešený:

Popis incidentu/problému:

Popis riešenia + "follow up":

Kvalita servisu – implementované zlepšenia

- ❑ Čo sme urobili, aby sa kvalita servisu zlepšila – procesne, technicky

Kvalita servisu – priestor na zlepšenie

- ❑ Čo by sa malo zlepšiť s konkrétnymi príkladmi, kedy to nefungovalo

Iné

- ❑ Veci na diskusiu, ktoré neboli zahrnuté na predchádzajúcich „slides“

4. Formulár – Report o poskytnutých Paušálnych službách

Typ úlohy	Priorita	Sumár	Kľúč	Stav	Vytvorený	Skutočná odozva	Skutočné vyriešenie	Prostredie	Stav SLA
Incident	3	Popis incidentu		Riesi sa	12.4.2018 12:55	12.4.2018 18:08		Test	V termíne
Problém	2	Popis problému		Vyriesený	5.4.2018 8:18	5.4.2018 8:19	5.4.2018 9:19	PROD	V termíne
Servisna požiadavka		Popis požiadavky		Riesi sa	43196,42917	012/04/2018 14:18:00 am	43196,42917	PROD	N/A