**Príloha č. 9**

**zmluvy o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému „Elektronické služby Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky“, č. z.:**

**Mesačný pracovný výkaz pracovníkov Poskytovateľa**

(vzor)

Sledované obdobie:

Identifikácia pracovníkov Poskytovateľa a rozsah prác, ktoré vykonali v rámci poskytovaných služieb:

**ČASŤ A – sumarizačná**

Vykonávané činnosti v sledovanom období:

a. Helpdesk – počet hlásení o chybách, požiadavkách, konzultáciách, poradenstvo,

b. Technická podpora – počet činností preventívnej a proaktívnej údržby systému,

c. Servisný zásah – počet zdokumentovaných chýb, počet aktivít pri servisnom zásahu,

d. Technologická podpora – počet aktivít pri úprave systému pri technologických zmenách.

**ČASŤ B – detailná**

História všetkých úrovní chýb za sledované obdobie v granularite (elektronický výstup: xlsx):

a. Súčasť, ktorého sa chyba týka

b. Dátum a čas nahlásenia

c. Kanál, cez ktorý bola chyba hlásená

d. Dátum a čas potvrdenia prijatia (informácia pre zadávateľa, že chyba bola prijatá a pracuje sa na nej)

e. Dátum a čas náhradného riešenia + vyrozumenia o ňom

f. Dátum a čas trvalého riešenia + vyrozumenia o ňom

g. Popis chyby + popis náhradného a trvalého riešenia

h. Celkový čistý počet hodín strávených nad riešením (uvádzať samostatne mimo dátumov a časov)

i. Výsledný príznak - FIXED, WON'T FIX, UNRESOLVED, DUPLICATE, OPEN, CLOSED, RESOLVED, WON'T DO a pod. + zdôvodnenie príznaku (obzvlášť pri tých, kde neprišlo k vyriešeniu)

j. Identifikácia pracovníka, ktorý sa podieľal na odstránení chyby (min. Meno Priezvisko)

k. Kategorizovanie požiadaviek podľa stupňa podpory na L1, L2, L3.

Meno a priezvisko pracovníka Poskytovateľa, ktorý vypracoval Mesačný výkaz:

..............................................

Meno a priezvisko oprávnenej osoby Objednávateľa podľa bodu 11 Zmluvy, ktorá odsúhlasila Mesačný výkaz:

..............................................

Za Objednávateľa Za Poskytovateľa

V....................... dňa ................. V....................... dňa ................