**1. Formulár Hlásenie Incidentu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Hlásenie Incidentu** | **Číslo hlásenia:****#######** |
|  |
| **Objednávateľ: Údaje o incidente** |
| **Názov IS:** |  |
| **Modul:** |  |
| **Oprávnený zamestnanec** |  |
| **Dátum a čas nahlásenia:** |  |
| **Miesto zistenia:** |  |
| **Priorita riešenia incidentu:** | [ ]  **Urgentná**[ ]  **Stredná**[ ]  **Nízka** |
| **Popis incidentu:** |  |
| **Vstupné podmienky, použité hodnoty:** |  |
| **Prílohy k hláseniu o incidente:** |  |
| **Poskytovateľ:** |
| **Dátum a čas zaevidovania:** |  |
| **Analýza prvotnej požiadavky na službu Správa incidentov, prípadne preklasifikovanie na inú službu:** |  |
| **Dôvod preklasifikovania na inú službu:** |  |
| **Priorita riešenia incidentu:** | [ ]  **Urgentná**[ ]  **Stredná**[ ]  **Nízka** |
| **Dôvod preklasifikácie 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:** |  |
| **Stanovisko Objednávateľa k uvedenému:** |
| **Vyjadrenie k preklasifikovaniu služby:** |  |
| **Dohodnutá klasifikácia priority:** |  |
| **Poskytovateľ – Vyriešenie a obnova prevádzky služby** |
| **Popis vykonaných prác:** |  |
| **Incident je riešený upgradom/updatom:** | [ ]  **Áno, uviesť č. verzie:**[ ]  **Nie** |
| **Odovzdané (kým) a dátum a čas:** |  |
| **Stanovisko Objednávateľa:** |
| **Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:** |  |
| **Akceptácia (dátum a čas):** |  |
| **Prevzal:** |  |
| **Poznámka:** |  |

**2. Formulár Hlásenie Problému**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Hlásenie Problému** | **Číslo hlásenia:****#######** |
|  |
| **Objednávateľ: Údaje o probléme** |
| **Názov IS:** |  |
| **Modul:** |  |
| **Oprávnený zamestnanec:** |  |
| **Dátum a čas nahlásenia:** |  |
| **Miesto zistenia:** |  |
| **Priorita riešenia problému:** | [ ]  **Urgentná**[ ]  **Stredná**[ ]  **Nízka** |
| **Popis problému:** |  |
| **Čísla súvisiacich hlásení Chýb:**  |  |
| **Čísla súvisiacich hlásení Incidentov:**  |  |
| **Čísla súvisiacich zmien:**  |  |
| **Vstupné podmienky, použité hodnoty:** |  |
| **Prílohy k hláseniu o probléme:** |  |
| **Poskytovateľ:** |
| **Dátum a čas zaevidovania:** |  |
| **Analýza prvotnej požiadavky na službu Správa problémov, prípadne preklasifikovanie na inú službu:** |  |
| **Dôvod preklasifikovania na inú službu:** |  |
| **Priorita riešenia problému:** | [ ]  **Urgentná**[ ]  **Stredná**[ ]  **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:** |  |
| **Stanovisko Objednávateľa k uvedenému:** |
| **Vyjadrenie k preklasifikovaniu služby:** |  |
| **Dohodnutá klasifikácia priority:** |  |
| **Poskytovateľ - Vyriešenie a obnova prevádzky služby** |
| **Popis vykonaných prác:** |  |
| **Problém je riešený upgradom / updatom:** | [ ]  Áno, uviesť č. verzie:[ ]  Nie |
| **Odovzdané (kým) a dátum a čas:** |  |
| **Stanovisko Objednávateľa:** |
| **Výsledok nasadenia do produktívnej prevádzky:** |  |
| **Akceptácia (dátum a čas):** |  |
| **Prevzal:** |  |
| **Poznámka:** |  |

**3. Formulár Hlásenie Defektu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Hlásenie Defektu** | **Číslo hlásenia:****#######** |
| **Objednávateľ: Údaje o Defekte** |
| **Názov IS:** |  |
| **Číslo požiadavky na zmenu:** | **#######** |
| **Oprávnený zamestnanec:** |  |
| **Dátum a čas nahlásenia:** |  |
| **Miesto zistenia:** |  |
| **Modul:** |  |
| **Priorita riešenia defektu:** | [ ]  **Urgentná**[ ]  **Stredná**[ ]  **Nízka** |
| **Popis chyby:** |  |
| **Vstupné podmienky, použité hodnoty:** |  |
| **Prílohy k hláseniu o Defekte:** |  |
| **Poskytovateľ:** |
| **Dátum a čas zaevidovania:** |  |
| **Preklasifikovanie priority, dôvod preklasifikovania:** |  |
| **Iné skutočnosti majúce vplyv na riadenie a riešenie Defektu:** |  |
| **Stanovisko Objednávateľa k uvedenému:** |
|  |  |
| **Poskytovateľ: Oprava a Vyriešenie**  |
| **Popis vykonaných prác:** |  |
| **Defekt je vyriešený** **(uviesť spôsob):** |  |
| **Odovzdané (kým), (dátum a čas):** |  |
| **Stanovisko Objednávateľa:** |
| **Výsledok opravy Defektu:** |  |
| **Akceptácia (kým), (dátum a čas):** |  |
| **Prevzal:** |  |
| **Poznámka:** |  |

**4. Formulár - Požiadavka na Zmenu**

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

**Popis**

|  |  |
| --- | --- |
| **Detailný popis požiadavky na zmenu:** |  |
| **Prílohy:** |  |

**5. Formulár - Štúdia realizovateľnosti k zmene č.** *- 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:** |  |

**6. Formulár – Cenová kalkulácia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Požiadavka na zmenu** | Číslo Zmeny: |

**.**

**.**

**.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Prácnosť** | ... |
| **Cenová Kalkulácia** | ... |

**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) bežiace 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:** |  |

**8. Formulár – Dokument realizácie zmeny**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Plán realizácie zmeny** *Formulár je určený pre vypracovanie plánu realizácie zmeny a vypĺňa ho Realizátor zmeny (pracovníci realizačného tímu) v koordinácií s Manažérom zmien.* | 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 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/  |

**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 vypĺňa osoba realizujúca testovanie Zmeny*

|  |  |
| --- | --- |
| **Stručný popis vykonaných testov:****Prílohy:** | *Zoznam realizovaných testovacích scenárov.**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:** | [ ]  Súhlasím s nasadením do produkčného prostredia [ ]  Nesúhlasím [ ]  Podmienečne súhlasím  |
| **Zdôvodnenie nesúhlasu:** |  |
| **Akceptácia zo strany Manažéra zmien:** |
| **Meno:** |  | **Dátum:** |  |
| **Funkcia:** |  | **Podpis:** |  |

**9. Formulár – Akceptačný protokol Zmeny**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Akceptačný protokol k zmene** | 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:** | *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**.* |
| **Odovzdanie 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:** |  |

**10. Formulár – Prevádzková podpora**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Prevádzková podpora**  | **Číslo požiadavky:****#######** |
|   |
| **Názov podpornej služby:**  |  |
| **Kategória:** |  |
| **Detailný popis požiadavky:** |  |
|  | **Objednávateľ** | **Poskytovateľ** |
| **Dátum a čas zaslania:** |  |  |
| **Dátum a čas zaevidovania:** |  |  |
| **Stanovisko:** |  |  |
| **Akceptácia (meno a priezvisko oprávneného zamestnanca / osoby/):** |  |  |
| **Dátum a čas:** |  |  |
| **Podpis** |  |  |