

REPORT SLEDOVÁNÍ SLA

Příloha k Výkazu měsíčního plnění Služeb

Projekt: SMLOUVA O

Vyhodnocovací období:

Identifikační údaje o ticketu

					Kreditace doby odezvy				Kreditace vyřešení požadavku										
ID	Číslo ticketu	Kategorie vady dle specifikace Service Desk	Priorita dle Smlouvy	Stav řešení ticketu	Krátký popis	Založeno (Datum a čas založení ticketu v SD)	Datum odezvy (Datum a čas první reakce/odezvy na založený ticket)	Vyřešeno (Datum a čas vyřešení ticketu)	Odpracovaná doba (Celková doba řešení ticketu dodavatelem)	Skutečná doba odezvy (hod) /Doba od založení ticketu po reakci/	Smluvní doba odezvy (hod) /Reakční doby dané smlouvou/	Překročení smluvní doby odezvy (hod) /Vypočtená doba překročení odezvy/	Kreditace za překročení smluvní doby odezvy /Kč/	Skutečná doba vyřešení požadavku (u (hod)	Smluvní doba vyřešení /hod, dny/	Doba čekání na zákazníka (hod)	Překročení doby vyřešení (hod)	Kreditace za překročení doby vyřešení požadavku (Kč)	Kreditace - celkem (Kč)
1												0	0 Kč				0	0 Kč	0 Kč
2												0	0 Kč				0	0 Kč	0 Kč
2												0	0 Kč				0	0 Kč	0 Kč
3												0	0 Kč				0	0 Kč	0 Kč
4												0	0 Kč				0	0 Kč	0 Kč
5												0	0 Kč				0	0 Kč	0 Kč
6												0	0 Kč				0	0 Kč	0 Kč
7												0	0 Kč				0	0 Kč	0 Kč
8												0	0 Kč				0	0 Kč	0 Kč
9												0	0 Kč				0	0 Kč	0 Kč
10												0	0 Kč				0	0 Kč	0 Kč
11												0	0 Kč				0	0 Kč	0 Kč
12												0	0 Kč				0	0 Kč	0 Kč
13												0	0 Kč				0	0 Kč	0 Kč
14												0	0 Kč				0	0 Kč	0 Kč
15												0	0 Kč				0	0 Kč	0 Kč
16												0	0 Kč				0	0 Kč	0 Kč
17												0	0 Kč				0	0 Kč	0 Kč
18												0	0 Kč				0	0 Kč	0 Kč
19												0	0 Kč				0	0 Kč	0 Kč
20												0	0 Kč				0	0 Kč	0 Kč

REPORT REALIZACE ADHOC SLUŽEB

Příloha k Výkazu měsíčního plnění Služeb

Projekt: SMLOUVA O

Vyhodnocovací období:

Identifikační údaje o tiketu

ID	Číslo HD	Předmět (řešené činnosti)	Počet hodin	Nabídnuté datum realizace	Skutečné datum realizace	Výsledek akceptace		Osoby (jméno zadavatele požadavku, klíčového uživatele)	Podpisy
						Akceptováno	Akceptováno s výhradami		
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									

Celkový počet hodin

SUMA