

REPORT SLEDOVÁNÍ SLA

Příloha č. 3A k Výkazu měsíčního plnění Služeb

Projekt: SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SYSTÉMOVÉ, TECHNICKÉ A METODICKÉ PODPORY

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 (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 č. 3B k Výkazu měsíčního plnění Služeb

Projekt: SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SYSTÉMOVÉ, TECHNICKÉ A METODICKÉ PODPORY

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

Priorita dle smlouvy	Stav řešení tiketu	Kategorie vady dle specifikace	Smluvní doba odezvy
Nízká	Vyřešeno	K1 - Havárie	8 hodin
Střední	Uzavřeno	K2 - Porucha	24 hodin
Vysoká		K3 - Chyba	48 hodin
		K4 - Nedostatek	120 hodin
		K5 - Konzultace	240 hodin
		K6 - Žádanka	