Załącznik nr 10 do Umowy

**WZÓR RAPORTU MIESIĘCZNEGO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Raport Miesięczny** |  |
| Numer rrrr.mm.nr |

Dane dokumentu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Autor: |  | Numer wersji: |  |
| Stanowisko: |  | Data wersji: |  |

Historia wersji (zmian) dokumentu

| Nr wersji | Data wersji | Autor | Opis | Nazwa pliku |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Cel i zakres**

Celem niniejszego Załącznika jest podsumowanie wszystkich prac wykonanych przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego w ramach świadczenia Usług w danym okresie rozliczeniowym wraz z rozliczeniem SLA.

# Usługa

## Lista Zgłoszeń w podziale na poszczególne usługi;

## Lista Poprawek/Zmian;

(Lista Poprawek/Zmian zainstalowanych w danym miesiącu na Środowisku Produkcyjnym)

## Lista Zgłoszeń dotyczących zmiany parametrów ITS;

(Lista Zgłoszeń przyjętych lub rozwiązanych w danym miesiącu wraz z informacjami o dacie przyjęcia i rozwiązania Zgłoszenia, priorytecie, identyfikatorze parametru w bazie konfiguracji)

## Dostępność ITS;

## Wydajność ITS;

## Lista utworzonych, zmodyfikowanych, usuniętych kont;

(Lista utworzonych, zmodyfikowanych, usuniętych kont na elementach składowych utrzymywanych Środowisk wraz z identyfikatorem konta, węzłem na którym została wykonana akcja i danymi identyfikującymi właściciela tego konta)

## Lista aktywnych kont użytkowników ITS;

## Lista aktywnych kont użytkowników, którzy nie logowali się powyżej 30 dni;

## Raport z utylizacji zasobów ITS

1. Rekomendacje w zakresie poprawek i aktualizacji Oprogramowania Standardowego,
2. Rekomendacje w zakresie utrzymania ITS;

## Lista dokonanych napraw ITS;

## Lista wgranych aktualizacji Oprogramowania Standardowego;

# Podsumowanie

## Statystyka Zgłoszeń

Raport zawierający sumaryczne zestawienie Zgłoszeń z danego okresu rozliczeniowego w podziale na Zgłoszenia rozpoznane i nierozpoznane jako Wady.

| **Zgłoszenia** | **Ilość** |
| --- | --- |
| **Liczba Zgłoszeń, w tym:** |  |
| Zgłoszeń Incydentów zaklasyfikowanych jako Wady |  |
| Zgłoszeń Incydentów niezaklasyfikowanych jako Wady |  |
| Zgłoszeń Incydentów zamkniętych przez Zamawiającego |  |
| Zgłoszeń administracyjnych |  |

Sumaryczny raport Zgłoszeń zakwalifikowanych w podziale na klasyfikację, priorytet i czas wykonania.

| **Zgłoszenia** | **Wada** | | | **Incydent** | **SUMA** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Awaria** | **Błąd Krytyczny** | **Błąd Niekrytyczny** |
| **Liczba Zgłoszeń w bieżącym okresie raportowym w tym:** |  |  |  |  |  |
| rozwiązanych po terminie |  |  |  |  |  |
| rozwiązanych w terminie |  |  |  |  |  |
| w trakcie realizacji |  |  |  |  |  |
| **Liczba dni przekroczenia** |  |  |  |  |  |
| **Liczba otwartych Zgłoszeń z poprzednich okresów rozliczeniowych w tym:** |  |  |  |  |  |
| rozwiązanych po terminie |  |  |  |  |  |
| rozwiązanych w terminie |  |  |  |  |  |
| w trakcie realizacji |  |  |  |  |  |
| **Liczba dni przekroczenia** |  |  |  |  |  |

# Akceptacja Raportu Miesięcznego

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Zamawiający** | | Wykonawca | |
| Imię i nazwisko |  | Imię i nazwisko |  |
| Stanowisko |  | Stanowisko |  |
| Data |  | Data |  |
| Podpis |  | Podpis |  |