Załącznik nr 8a do Umowy nr …………….

**WZÓR RAPORTU PRAC**

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

1. **Dane dokumentu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nazwa projektu:** |  | | |
| **Autor:** |  | **Numer wersji:** |  |
| **Stanowisko:** |  | **Data wersji:** |  |

1. **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 Usługi Utrzymania w danym okresie rozliczeniowym wraz z rozliczeniem SLA.

1. **Usługa Gwarancyjna**
   1. Lista Zgłoszeń w podziale na poszczególne Usługi
   2. Lista Poprawek/Zmian

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

* 1. Lista Zgłoszeń dotyczących zmiany parametrów Systemu,

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

* 1. Dostępność Systemu oraz Środowisk
  2. Wydajność Systemu
  3. 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)

* 1. Lista aktywnych kont użytkowników w Systemie
  2. Lista aktywnych kont użytkowników, którzy nie logowali się powyżej 30 dni
  3. Raport z utylizacji zasobów Środowisk

1. Rekomendacje w zakresie poprawek i aktualizacji OS
2. Rekomendacje w zakresie utrzymania Środowisk
   1. Lista dokonanych napraw Środowisk
   2. Lista wgranych aktualizacji Oprogramowania Standardowego
   3. Informacje dotyczące logów
3. **Podsumowanie**
   1. **Statystyka Zgłoszeń**

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

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

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

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

Raport zawierający sumaryczne ilości dokonanych Zgłoszeń, w okresie od początku trwania Umowy do raportowanego miesiąca włącznie.

| **Zgłoszenia** | **Wada** | | | **Nie-Wada/ Incydent** | **…….** | **…….** | **SUMA** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Awaria** | **Błąd Krytyczny** | **Błąd Niekrytyczny** |
| mm-rr |  |  |  |  |  |  |  |
| mm-rr |  |  |  |  |  |  |  |
| mm-rr |  |  |  |  |  |  |  |
| mm-rr |  |  |  |  |  |  |  |
| **SUMA** |  |  |  |  |  |  |  |

**Wykaz personelu świadczącego Usługę Utrzymania**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Imię** | **Nazwisko** | **Rola** |
| 1. |  |  |  |
| N+1. |  |  |  |

1. **Akceptacja Raportu Prac**

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