

Załącznik nr 5 do Umowy nr .....

## Raport<sup>1</sup>

Zawartość raportu miesięcznego z Usługi Utrzymania<sup>2</sup> Portalu \_\_\_\_\_ {wzór}

### Incydenty

**Raport Nr <X> za okres <od Y1 do Y2> z dnia <data> z wykonania Usługi Utrzymania na podstawie Umowy <nr umowy>**

#### Zestawienie zgłoszonych incydentów w Portalu Serwisowym:

ID zgłoszenia	Typ zgłoszenia/ Kategoria wady	Data zgłoszenia	Data przyjęcia	Data zamknięcia	Wymagany czas naprawy	Faktyczny czas naprawy	Temat	Uwagi
<Id systemu obsługi Incydentów>	<Konsultacja lub zgłoszenie Wady>						<czego dotyczy>	<Jeśli incydent nie został zamknięty lub obsłużony w wymaganym czasie>

Statystyka za okres związany z raportem:

1. Liczba wszystkich incydentów,
2. Udział przeterminowanych incydentów,
3. Liczba incydentów bezpieczeństwa.

<sup>1</sup> Dla każdego z Portalii internetowych należy przygotować odrębny Raport.

<sup>2</sup> Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany zawartości raportu miesięcznego z Usługi Utrzymania Portalii.

## Analiza SLA

1. SLA Portalu (dla środowiska produkcyjnego narastająco ostatnie 12 miesięcy)
2. łączny czas niedostępności dla każdego środowiska (instancji każdego Portalu) objętego Usługą Utrzymania

Lp.	Środowisko	Niedostępność w ostatnim miesiącu – sumarycznie (czas w godz., min., sek.)	Niedostępność infrastruktury w ostatnim miesiącu – sumarycznie (czas w godz., min., sek.)	Niedostępność w bieżącym roku – sumarycznie (czas w godz., min., sek.)	Niedostępność infrastruktury w bieżącym roku – sumarycznie (czas w godz., min., sek.)
1.	Produkcyjne				

## Wykonanie usługi Backup

Lp.	Środowisko	Nazwa/ identyfikator kopii	Typ kopii	Data wykonania	Nazwisko przekazującego o dane z DIT	Sprawdzona (T/N)	Uwagi
	Produkcyjne						
	Testowe						

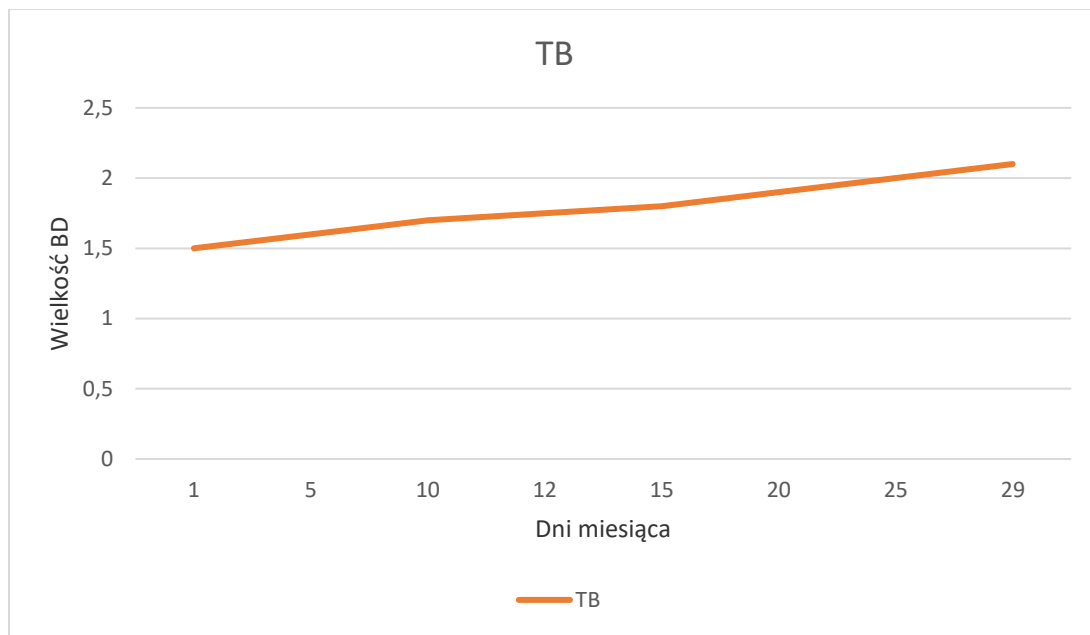
## Wykonanie usługi monitorowania zasobów

Monitorowanie kluczowych zasobów<sup>3</sup>.

Lp.	Środowisko	Zasoby wspólne – Dyski (% wykorzystania)	Zasoby wspólne – Sieć zewnętrzna (% wykorzystania)	Nazwa VM	Dysk lokalny (% wykorzystania)
	Produkcyjne			VM1	
	Produkcyjne			VM2	
	Testowe				

<sup>3</sup> Monitorowanie kluczowych zasobów na ostatni dzień okresu rozliczeniowego (miesiąca). Zamawiający dopuszcza zamieszczenie wykresów z systemu Zabbix

### Przyrost podstawowej bazy danych systemu [TB]



### Wymagane procedury kontrolne<sup>4</sup>

Lp.	Procedura	Data wykonania	Wykryte nieprawidłowości	Podjęte działania	Uwagi
		<jeśli nie wykonano umieścić zapis „nie wykonano”		<Jeśli były nieprawidłowości>	Jeśli w kolumnie „Data wykonania” wpisano „nie wykonano” należy zamieścić stosowny komentarz

### Wykonane przeglądy oraz aktualizacja wersji (upgrade oraz łatwy) Oprogramowania Standardowego/Oprogramowania Obcego, Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego, Oprogramowania Zamawiającego.

<sup>4</sup> Procedury kontrolne zostaną opracowane po zawarciu Umowy w okresie przygotowawczym do świadczenia Przedmiotu Umowy.

Lp.	Środowisko	Nazwa VM	Czynności - Data przeglądu	Czynności - Upgrade	Czynności- Data Upgrade	Uwagi
	Produkcyjne	VM1		<nazwa oprogramowania>		<nowa wersja>
				<nazwa oprogramowania>		<wycofanie wersji>
	Testowe					

#### Zadania zlecone przez Zamawiającego w ramach Usługi Utrzymania

Lp.	Środowisko	Opis i przyczyna działania	Data zgłoszenia	Data zakończenia	Ocena efektów

#### Rekomendacje Wykonawcy

Lp.	Opis rekomendacji	Data przekazania Zamawiającemu	Decyzja Zamawiającego	Uwagi

#### Monitorowanie ciągłości działania Środowiska Produkcyjnego

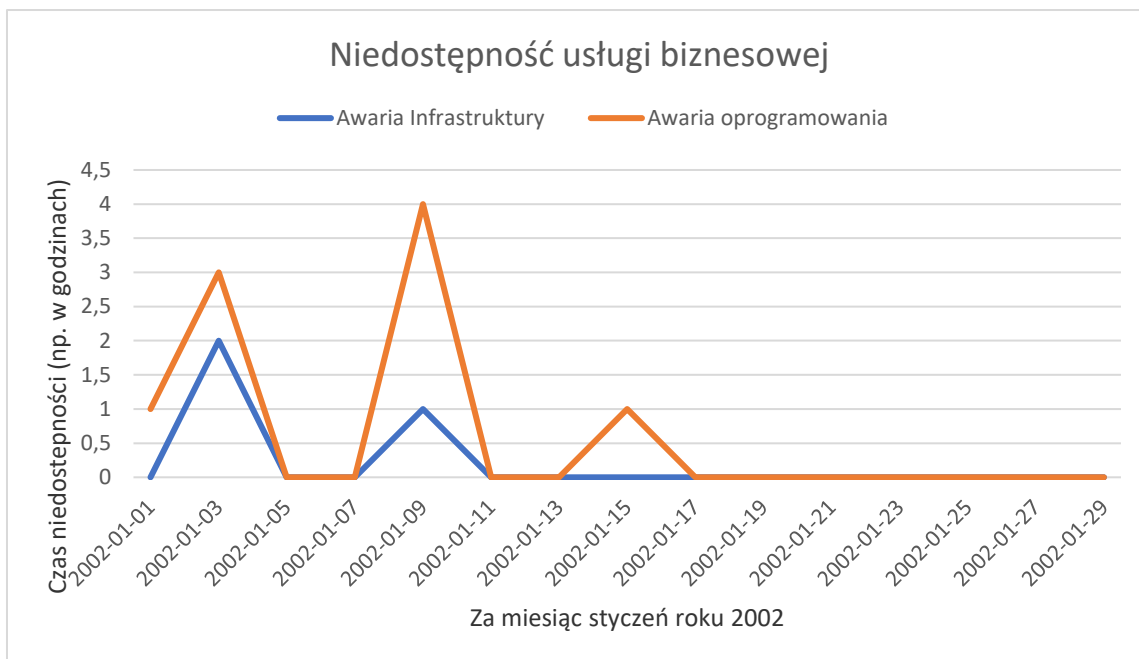
<Przykładowy wykres niedostępności usługi poniżej>

#### Przekazana dokumentacja

Nazwa	Wersja	Data udostępnienia

#### Wersje i kody źródłowe

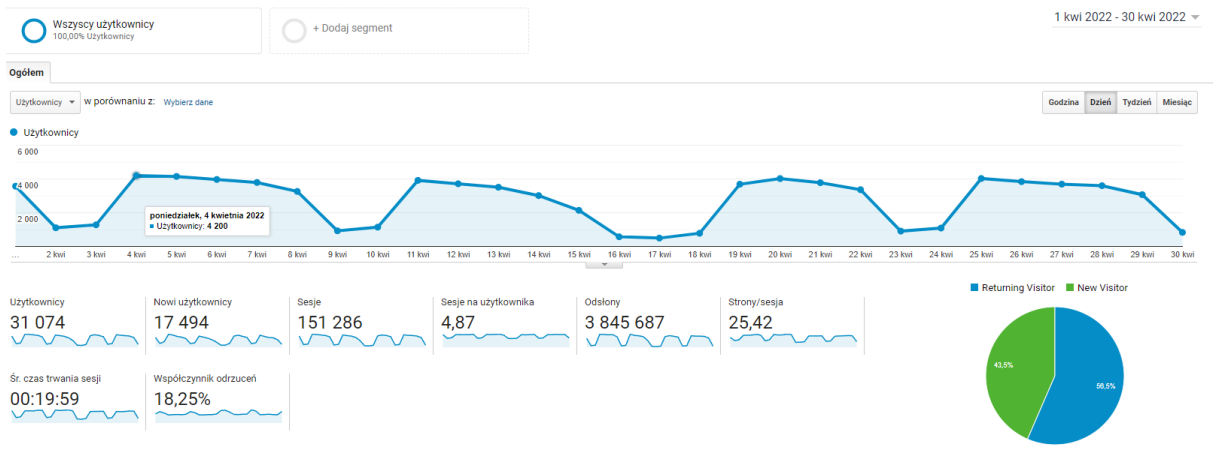
Numer wersji	Data przekazania



<Przykładowe wykres analizy korzystania z Portalu przez użytkowników poniżej>

#### Strona główna Google Analytics





## Uwagi dodatkowe Zamawiającego:

.....

## Uwagi dodatkowe Wykonawcy:

.....

## Potwierdzam wykonanie prac

.....

Data i podpis ASI

.....

Data i podpis Wykonawcy