[miejscowość], dd.mm.rrrr

RAPORT MIESIĘCZNY

ze świadczenia usługi utrzymania i wsparcia serwisowego

do Umowy na

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Raportowany okres*** | | ***Wykonawca*** | | | | |
| **MIESIĄC/ROK**  (dd.mm.rrrr – dd.mm.rrrr) | |  | | | | |
| ***Wskaźnik Czasu reakcji*** | | ***Liczba zarejestrowanych zgłoszeń /Liczba zgłoszeń z przekroczonym Czasem reakcji*** | | | | |
| *Gwarantowany Wskaźnik Czasu reakcji to xx%*  % | | / | | | | |
| ***Wskaźnik Czasu realizacji*** | |  | | | | |
|  | |  | | | | |
| ***Procentowa dostępność Systemu*** | | | | | | |
| *Gwarantowany poziom dostępności to xx%*  % | | | | | | |
|  | | |  |  | |  |
| ***Wykaz niedostępności*** *(awarie oraz przerwy konserwacyjne)* | | | | | | |
| Lp. | Opis niedostępności (w tym opis przyczyny) | Data wystąpienia | | | Czas trwania niedostępności [godz.] | |
|  |  |  | | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Wykaz zgłoszeń serwisowych*** *(otwartych oraz zamkniętych - w raportowanym okresie)* | | | | | | | | |
| Numer | Temat | Typ (incydent) | Aktualny status | Data i godzina zgłoszenia | Czas reakcji | Data i godzina rozwiązania | Czas rozwiązania | Czas przekroczenia |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Sumaryczny czas przekroczenia** | | | | | | | |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Wykaz zmian wdrożonych produkcyjnie*** | | | |
| Numer | Temat | Rodzaj | Data wdrożenia produkcyjnego |
|  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Rekomendacje*** | | |
| Lp. | Temat / opis rekomendacji | Obszar, którego dotyczy rekomendacja |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Koordynator Wykonawcy** | **Koordynator Zamawiającego** |
| **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  (data, podpis) | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  (data, podpis) |