

#### Príloha č. 4

#### K Prevádzkovej zmluve o poskytovaní služieb pre centrálné komponenty systému e-Kolok Popis služieb prevádzky a podpory IS PEP a IS FO:

1. Zmluvné strany sa dohodli, že vzhľadom na poskytovanie služieb prevádzky a podpory IS PEP a IS FO bude NASES pre Slovenskú poštu zabezpečovať nasledovné služby týkajúce sa infraštruktúry:
  - Riešenie incidentov
  - Riešenie problémov
  - Pravidelná profylaktika HW (v rozsahu doporučenom výrobcom HW)
  - Inštalácia opravných záplat/balíkov opravných záplat, firmware
  - Realizácia/aktualizácia bezpečnostných nastavení
  - Realizácia konfiguračných zmien
  - Otestovanie funkčnosti operačného systému/doplňkových služieb/systémového SW/databáz/aplikácií po aplikácii opravných záplat/balíkov opravných záplat/bezpečnostných nastavení/firmware
  - Správa užívateľských prístupov/prístupových oprávnení - maximálne 10 za mesiac
  - Ladenie a optimalizácia výkonu
  - Zálohovanie
  - Pravidelný test obnovy zo záloh v rozsahu max 1x ročne
  - Uzatváranie incidentov s popisom príčin
  - Report vyťaženia infraštruktúry pre kapacitné plánovanie – max.2x ročne
  - Aktualizácia prevádzkovej dokumentácie
  
2. Zmluvné strany sa dohodli, že vzhľadom na poskytovanie služieb prevádzky a podpory IS PEP a IS FO bude NASES pre Slovenskú poštu zabezpečovať nasledovné služby týkajúce sa aplikácií:
  - Riešenie incidentov
  - Riešenie problémov
  - Zálohovanie aplikácie
  - Nasadenie a konfigurácia požadovaných zmien (Release a deployment manažment – v rozsahu max. 4x ročne)
  - Súčinnosť pri testovaní funkčnosti aplikácií pri nasadzovaní zmien
  - Aktualizácia prevádzkovej dokumentácie
  - Správa prístupových oprávnení do aplikácií v zmysle metodického usmernenia, ktoré tvorí prílohu č.7 tejto Zmluvy
  - Súčinnosť pri realizácii záťažových testov
  - Súčinnosť pri realizácii penetračných testov
  - Pravidelný test obnovy zo záloh v rozsahu max 1x ročne
  - Uzatváranie incidentov s popisom príčin
  - Pravidelná údržba aplikácií - kontrola logov, kontrola integrity aplikácie, archivácia/odmazanie starých údajov v zmysle pravidiel dohodnutých oboma zmluvnými stranami
  
3. Zmluvné strany sa dohodli, že vzhľadom na poskytovanie služieb prevádzky IS PEP a IS FO, uvedených v bodoch 1 a 2 tejto prílohy, bude NASES, na svojej úrovni podpory, zabezpečovať riadenie činností súvisiacich s nasledovnými procesmi:
  - Incident manažment
  - Problem manažment
  - Release a Deployment manažment
  - SLA manažment