

Popis poskytovaných systémových služieb vyššej podpory

Predmetom zákazky je zabezpečenie systémových služieb vyššej podpory na vyžiadanie pre bezpečnostné systémy prevádzkované v prostredí IS Slovenskej pošty, a.s. Systémové služby pozostávajú zo správy, údržby, monitorovania, testovania a vyhodnocovania bezpečnostných systémov v podmienkach prevádzky IS Slovenskej pošty, a.s. ako aj ich prípadného rozvoja.

Do predmetu zákazky je zaradená aj spolupráca na tvorbe riadiacich a normotvorných dokumentov informačnej bezpečnosti, testovanie zraniteľností informačných systémov, konzultačné a asistenčné služby v oblasti zabezpečenia kontinuity prevádzkových procesov, ako aj bezpečnosti IT.

Súčasťou predmetu zákazky je aj štandardná podpora výrobcov nasledujúcich systémov:

- štandardná podpora výrobcu pre bezpečnostné systémy riadenia prístupu k zdrojom (súborovým aj databázovým) v prostredí IS Slovenskej pošty, a.s.,
- štandardná podpora pre systémy rozšírenia monitorovania privilegovaných používateľov v IS Slovenskej pošty, a.s.,
- štandardná podpora výrobcu pre systémy monitorovania bezpečnosti v prostredí IS Slovenskej pošty, a.s.,
- štandardná podpora výrobcu pre systémy na monitorovanie sieťovej prevádzky v podmienkach IS Slovenskej pošty, a.s.,
- štandardná podpora výrobcu pre systémy na monitorovanie činností a prístupov do databáz v podmienkach IS Slovenskej pošty, a.s.,
- štandardná podpora výrobcu systémov IDS/IPS v prostredí IS Slovenskej pošty, a.s.,
- štandardná podpora výrobcu komponentov systému web aplikačný firewall v IS Slovenskej pošty, a.s.,
- štandardná podpora výrobcu pre bezpečnostné systémy podľa požiadavky

Poskytovateľ poskytne v súlade s požiadavkou Objednávateľa služby vyššej podpory v nasledujúcej štruktúre

- analýza bezpečnostných záznamov a ich vyhodnocovanie,
- analýza a úprava nastavení systému na zber udalostí,
- aplikovanie kumulatívnych patchov a update,
- kontrola funkčnosti a prevádzky manažovacích zariadení,
- návrh a implementácia odporúčaných bezpečnostných pravidiel,
- kontrola a nastavenie prevádzkových parametrov IDS/IPS,
- kontrola a nastavenie prevádzkových parametrov aplikačného firewall-u
- vyhodnocovanie štatistiky incidentov úrovne „critical“ a „major“, úprava politik,
- spracovanie a vyhodnotenie reportov,
- testovanie zraniteľností systémov,
- kontrola funkčnosti zariadení,
- dohľadávanie a riešenie incidentov,
- sledovanie prevádzky na sieti a vyhodnocovanie anomálií,
- spolupráca pri správe bezpečnostnej politiky v prostredí Objednávateľa,
- spolupráca pri zabezpečení kontinuity prevádzkových procesov,
- spolupráca na tvorbe bezpečnostných dokumentov.

Po poskytnutí každej služby, alebo vykonaní zmeny v konfigurácii bezpečnostných systémov,

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní služieb vyššej podpory pre Systémy IKT bezpečnosti	parafy:
číslo v CEEZ: 431/2022 klasifikácia informácií: *V*	Strana 1/2	

Poskytovateľ poskytne Objednávateľovi podrobný popis (v prípade potreby podá aj vysvetlenie a zdôvodnenie zmien a dodá zdrojový kód) vykonaných zásahov do 14 pracovných dní po jej realizácii.

Poskytnutie a prevzatie služieb Zmluvné strany potvrdzujú svojím podpisom na akceptačnom protokole alebo dodacom liste.

Klasifikácia zásahov

Pre podmienky poskytovania služieb sa rozlišuje klasifikácia dôležitosti zásahu, odozva Poskytovateľa a nástup na servisný zásah:

Dôležitosť	Popis	Odozva	Nástup na zásah
Kritická	Znemožňuje prevádzku systému	do 1 hodiny od prijatia požiadavky	do 4 hodín od prijatia požiadavky
Bežná	Ktorá obmedzuje prevádzku systému	do 1 hodiny od prijatia požiadavky	do 1 dňa od prijatia požiadavky
Nevýznamná	Nemá vplyv na prevádzku systému	do 1 hodiny od prijatia požiadavky	do 4 dní od prijatia požiadavky

Hlásenia budú prijímané a servis vykonávaný počas pracovných dní, pondelok až piatok v čase od 6.00 do 20.00 hodín. Komunikácia bude vedená v slovenskom jazyku, pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak.

Povinnosti Objednávateľa

1. Objednávateľ je povinný neodkladne upovedomiť Poskytovateľa o tom, že systém nefunguje správne alebo si vyžaduje údržbu nasledovným spôsobom:

- žiadosť o servis môže byť podaná telefonicky, elektronickou poštou alebo poštou na adresu:
Adresa firmy ...
Mail: ...
Web: https://...
- telefonická požiadavka na službu môže byť použitá len v urgentnom prípade a dodatočne musí byť potvrdená elektronickou poštou alebo poštou,
- Objednávateľ je pri hlásení povinný použiť formulár, ktorého vzor sa nachádza na stránkach Poskytovateľa <https://...>
- Poskytovateľ je povinný po prijatí písomnej požiadavky na službu potvrdiť jej prijatie zaslaním evidenčného čísla, ktoré bude používané Objednávateľom aj Poskytovateľom pri odvolávaní sa na riešenie problému,

2. Objednávateľ zaistí Poskytovateľovi primerané podmienky pre výkon služby.

odborný garant: Ú IT	Zmluva o poskytovaní služieb vyššej podpory pre Systémy IKT bezpečnosti	parafy:
číslo v CEEZ: 431/2022 klasifikácia informácií: *V*	Strana 2/2	