

Príloha č. 4 k Prevádzkovej zmluve o poskytovaní služieb pre centrálné komponenty systému eKolok.

Popis služieb prevádzky a podpory IS PEP, IS FO a MSP:

1. Zmluvné strany sa dohodli, že vzhľadom na poskytovanie služieb prevádzky a podpory IS PEP, MSP 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/doplnkových 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, MSP 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, MSP 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

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálné komponenty systému e-Kolok	odborný garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: 1743/2023
		Klasifikácia informácií: *V*

Strana 1/1