

## Príloha 1 – 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 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 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 serverov,
- údržba systému na ochranu a zabezpečenie fyzického prístupu k serverovniam,
- návrh a implementácia odporúčaných bezpečnostných pravidiel.
- kontrola a nastavenie prevádzkových parametrov IDP (Juniper, Tipping Point),
- 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,

Parafy:	<b>Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory</b>	Garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 1/3	Ev. číslo: 841/2017 *VEREJNÁ*

- spolupráca na tvorbe bezpečnostných dokumentov.

Po poskytnutí každej služby, alebo vykonaní zmeny v konfigurácii bezpečnostných systémov, 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 výrobok nefunguje správne alebo si vyžaduje údržbu nasledovným spôsobom:

- a) žiadosť o servis môže byť podaná telefonicky, faxom, elektronickou poštou alebo poštou na adresu:

EMM, spol. s r.o.  
 Sekurisova 16  
 841 02 Bratislava  
 Tel: xx  
 Mail: [xx](mailto:xx)  
 Web: <https://portál.emm.sk>

- b) telefonická požiadavka na službu môže byť použitá len v súrnom prípade a dodatočne musí byť potvrdená faxom, elektronickou poštou alebo poštou,

- c) Objednávateľ je pri hlásení povinný použiť formulár, ktorého vzor sa nachádza na <http://www.emm.sk>

- d) 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 riešený problém,

- e) ak Objednávateľ do jednej hodiny nedostal priradené evidenčné číslo, hlásenie nebolo doručené; v takomto prípade volá na číslo +xxxxxxxxxxx a požiada o reklamáciu registrácie žiadosti; v sporných prípadoch je pri určovaní času zásahu rozhodujúci čas doručenia žiadosti.

Parafy:	<b>Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory</b>	Garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 2/3	Ev. číslo: 841/2017 *VEREJNÁ*

2. Objednávateľ menuje osoby oprávnené komunikovať s Poskytovateľom v otázkach týkajúcich sa výkonu služby.
3. Objednávateľ je povinný uskutočniť také opatrenia, aby dodávané produkty a technológie boli používané v súlade s predpísanou dokumentáciou výrobcu.
4. Objednávateľ zaistí Poskytovateľovi vhodné podmienky pre výkon služby.

Parafy:	<b>Zmluva o poskytovaní systémových služieb vyššej podpory</b>	Garant: Ú GRaF-S IT
	Strana 3/3	Ev. číslo: 841/2017 *VEREJNÁ*