

Popis poskytovaných systémových služieb vyššej podpory

Predmetom Zmluvy 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 Zmluvy 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 Zmluvy je aj štandardná podpora výrobcov nasledujúcich systémov:

- 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 riešenia na správu a monitorovanie HW a SW zraniteľností systémov prevádzkovaných v infraštruktúre Slovenskej pošty, a.s.,
- štandardná podpora dodávateľa riešenia na zabezpečenie ochrany dodávateľského reťazca a proaktívnej ochrany pred hrozbami z internetu
- 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 bezpečnostných zariadení IKT,
- návrh a implementácia odporúčaných bezpečnostných pravidiel,
- kontrola a nastavenie prevádzkových parametrov IDS/IPS,
- kontrola a nastavenie prevádzkových parametrov aplikačného firewall-u
- spolupráca pri zabezpečovaní prevádzky bezpečnostných zariadení
- 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, 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:

odborný garant: Ú IT – Odbor Rozvoja a Bezpečnosti IT	Rámcová dohoda o poskytovaní služieb vyššej podpory pre Systémy IKT bezpečnosti	parafy:
číslo v CEEZ: 1506/2024 klasifikácia informácií: *V*	Strana 1/2	

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:

- žiadost' 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 riešený problém.

2. Objednávateľ zaistí Poskytovateľovi primerané podmienky pre poskytovanie služby.

odborný garant: Ú IT – Odbor Rozvoja a Bezpečnosti IT	Rámcová dohoda o poskytovaní služieb vyššej podpory pre Systémy IKT bezpečnosti	parafy:
číslo v CEEZ: 1506/2024 klasifikácia informácií: *V*	Strana 2/2	