**Špecifikácia Servisných služieb a ich štandardy**

(ďalej aj „Služby“)

**Špecifikácia Servisných služieb a ich štandardy**

**Predmet a obsah poskytovania servisných služieb pre IP:**

IP je prevádzkovaná nepretržite. Čas zníženej prevádzky IP je v pracovných dňoch medzi 19:00 h a 23:00 h. Dostupnosť IP musí dosiahnuť minimálne 99,8% v čase mimo zníženú prevádzku, pričom jeden jednorazový výpadok nesmie presiahnuť 6 hodín. Požadovaná dostupnosť sa nevzťahuje na víkendy a dni pracovného voľna v Slovenskej republike.

Servisné služby pozostávajú zo vzájomne súvisiacich služieb:

1. Podpora (Riešenie incidentov)
2. Profylaktické práce

Poskytovateľ požaduje nasledovnú úroveň služieb podpory prevádzky IP:

### **Podpora (Riešenie incidentov)**

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať službu Podpora (Riešenie incidentov) v súlade s nasledovnou tabuľkou:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tabuľka č. 1** | | | |
| **Servisná služba** | **Dostupnosť služby** | **Doba odozvy** | **Lehota služby** |
| Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných. ako: **„Zásadný prevádzkový incident**“ a obnova riadnej prevádzky IP buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Pracovné dni  06:00 – 21:00 | 2 hod. | Do 6 hodín |
| Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako: **„Závažný prevádzkový incident**“ a obnova riadnej prevádzky IP buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Pracovné dni  06:00 – 21:00 | 4 hod. | Do 24 hodín |
| Riešenie a odstránenie prevádzkových incidentov klasifikovaných ako: **„Nepodstatný prevádzkový incident“** buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom | Pracovné dni  06:00 – 21:00 | 4 hod. | 3 pracov. dni |
| Nahlasovanie akéhokoľvek **bezpečnostného zistenia** ihneď po jeho identifikácii viď bod a) tohto dokumentu | Pracovné dni  06:00 – 21:00 | do 1 pracovného dňa od zistenia | - |
| Súčinnosť pri výskyte **bezpečnostného incidentu** viď bod b), c), d), e) a f) tohto dokumentu | Pracovné dni  06:00 – 21:00 | do 2 hodín od nahlásenia | Do 24 hodín |
| Súčinnosť pri výskyte **bezpečnostnej hrozby** viď bod b), c), f) | Pracovné dni  06:00 – 21:00 | 4 hod. | Do 48 hodín |
| Súčinnosť pri výskyte **podozrivej udalosti** viď bod b), c), f) | Pracovné dni  06:00 – 21:00 | 4 hod. | 3 pracovné dní |

Služba Podpora bude poskytovateľom poskytovaná buď výkonom činností na mieste, zabezpečeným vzdialeným prístupom, prostredníctvom telefónu alebo elektronickou poštou. Všetky aktivity súvisiace s poskytovaním služby Podpora sú evidované v systéme objednávateľa určenom na zaznamenávanie prevádzkových incidentov (IS Service Desk).

**Postup evidovania prevádzkových incidentov zo strany poskytovateľa:**

* 1. Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci služby Podpora používať nasledovný postup evidovania prevádzkových incidentov v systéme pre evidenciu incidentov objednávateľa:
     1. objednávateľ alebo poskytovateľ zaeviduje prevádzkový incident IP,
     2. poskytovateľ analyzuje prevádzkový incident a v rámci analýzy uvedie príčinu incidentu,
     3. poskytovateľ vyrieši prevádzkový incident a v rámci riešenia uvedie:
        1. spôsob vyriešenia prevádzkového incidentu,
        2. dopad na IT dokumentáciu prípadne aj aktualizovanú príslušnú časť IT dokumentácie,
        3. postup na inštalovanie riešenia prevádzkového incidentu,
        4. či riešenie má alebo nemá vplyv na riešenie iných incidentov.
     4. poskytovateľ dodá riešenie prevádzkového incidentu dohodnutým spôsobom, aby pri implementovaní (nasadení) riešenia prevádzkového incidentu nedochádzalo k vzniku nových prevádzkových incidentov,
     5. objednávateľ môže požiadať poskytovateľa o účasť pri overení riešenia prevádzkového incidentu a poskytovateľ je v tomto prípade zaviazaný sa overenia zúčastniť,
  2. Poskytovateľ môže pri riešení incidentov použiť dočasné náhradné riešenie (workaround), po odsúhlasení objednávateľom.
  3. Ak sa zmluvné strany nedohodnú inak, náhradné riešenie (workaround):
     1. ktoré dočasne eliminovalo vážne chyby alebo nedostatky spôsobujúce zásadný incident systému bude nahradené riadnou opravou, systémovou a trvalou opravou vážnej chyby alebo nedostatku v lehote do 4 pracovných dní po ich nahlásení,
     2. ktoré dočasne eliminovalo chyby a/alebo nedostatky spôsobujúce závažný incident IP bude nahradené riadnou opravou, systémovou a trvalou opravou chyby alebo nedostatku v lehote do 7 pracovných dní po ich nahlásení.
  4. Súčasťou odstraňovania prevádzkových incidentov je aj aktualizácia dokumentácie k  IP v súvislosti s opravou chýb a nedostatkov v  IP.
  5. Klasifikáciu incidentov stanovuje poverený zamestnanec objednávateľa podľa závažnosti:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tabuľka č. 3** | |
| **Závažnosť/typ incidentu** | **Popis naliehavosti incidentu** |
| Zásadný prevádzkový incident | Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky IP oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený vážnou chybou alebo nedostatkom IP a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho riadnemu používaniu v prevádzke nasledovne:   1. Aplikačné funkcie systému nie sú funkčné ako celok, alebo ide o takú chybu alebo nedostatok IP, ktorý neumožní úspešne realizovať bankové procesy v NBS podporované IP alebo 2. Aplikačné funkcie IP, prostredníctvom ktorých sa realizujú časovo závislé bankové procesy súvisiace najmä s hotovostnými, majetkovými prevodmi a účtovnými procedúrami, nie sú úplne funkčné, alebo 3. Aplikačné funkcie IP, ktoré majú priamy dopad na riadny chod NBS, nie sú funkčné. |
| Závažný prevádzkový incident | Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky IP oznámené poskytovateľovi objednávateľom, u ktorých sa riešením incidentu zistí, že je spôsobený chybou alebo nedostatkom IP a táto chyba a/alebo nedostatok zabraňuje jeho plnohodnotné používaniu v prevádzke nasledovne:   1. Aplikačné funkcie IP neumožňujú vykonanie činnosti a/alebo vytvorenie výstupov, ktoré NBS potrebuje na splnenie svojich záväzkov voči externým subjektom, 2. Aplikačné funkcie IP, prostredníctvom ktorých sa realizujú časovo závislé bankové procesy súvisiace najmä s hotovostnými, majetkovými prevodmi a účtovnými procedúrami, nie sú čiastočne funkčné. |
| Nepodstatný prevádzkový incident | Do tejto klasifikácie spadajú všetky neplánované výpadky prevádzky IP oznámené poskytovateľovi objednávateľom, ktoré nie sú klasifikované ako závažné alebo zásadné incidenty.  Incidenty tejto klasifikácie síce obmedzujú používanie systému ale v zásade neobmedzujú základné funkcie a prevádzku tohto IP. |

* 1. Poskytovateľ môže na základe vykonanej analýzy incidentu požiadať objednávateľa o zmenu klasifikácie prevádzkového incidentu. O zmene klasifikácie incidentu rozhoduje poverený zamestnanec objednávateľa na základe analýzy incidentu predloženej poskytovateľom.
  2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť plnú súčinnosť objednávateľovi pri obnove služby IT pokiaľ samotnú obnovu (napr. nasadenie opravy alebo riešenia) v prostredí NBS realizuje objednávateľ.

**Nahlasovanie a poskytovanie súčinnosti zo strany poskytovateľa pri riešení bezpečnostných zistení:**

1. Poskytovateľ sa zaväzuje nahlásiť akékoľvek bezpečnostné zistenie, ihneď po jeho identifikácii,
2. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri identifikácií a analýze bezpečnostného zistenia  v rozsahu potrebnom na jeho detailnú identifikáciu, zistenie času vzniku a trvania, rozsahu a príčiny,
3. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri návrhu opatrení a termínov na odstránenie bezpečnostného zistenia, a takisto identifikovať prípadné dopady navrhnutých opatrení na funkčnosť a prevádzku systému IP,
4. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri kontrole a identifikácii zmien v IT infraštruktúre a IP objednávateľa po narušení bezpečnosti (platí len pre bezpečnostné incidenty),
5. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri odstránení následkov vyplývajúcich z narušenia bezpečnosti (platí len pre bezpečnostné incidenty),
6. Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť súčinnosť pri návrhu a realizácii opatrení na zamedzenie opakovania bezpečnostného zistenia v termíne na základe vzájomnej dohody.

**Bezpečnostnými zisteniami** sú podľa stupňa významu (utriedené od najvyššieho po najnižší):

* 1. **bezpečnostný incident,**
  2. **bezpečnostná hrozba,**
  3. **podozrivá udalosť.**

Uvedené pojmy súbližšiedefinované v Prílohe č. 4: Slovník pojmov Servisnej zmluvy.

### **Profylaktické práce**

Profylaktické práce bude poskytovateľ vykonávať s cieľom zabezpečenia požadovanej dostupnosti IP a proaktívneho zabezpečenia bezpečnosti IP. Profylaktické práce zahŕňajú nasadzovanie záplat, updatov, čistenie pomocných údajov, odstraňovanie bezpečnostných zistení, nastavovanie (ladenie) parametrov a podobne.

Profylaktické práce bude poskytovateľ vykonávať podľa potreby priebežne, kontrolu potreby ich vykonania realizuje najmenej 1 krát mesačne, výstup tejto kontroly zašle objednávateľovi formou emailu. O plánovanom vykonaní profylaktických prác notifikuje objednávateľa minimálne 1 deň vopred formou zaslania mailovej správy a taktiež telefonicky. Po vykonaní profylaktických prác poskytovateľ zašle report vo forme mailovej správy v ktorej zhrnie všetky vykonané zmeny. Zároveň ak niektorá z vykonaných zmien vyvolá potrebu úpravy dokumentácie IP, poskytovateľ túto úpravu zrealizuje najneskôr do 5 pracovných dní od vykonania zmeny.

V prípade, že profylaktické práce vyžadujú odstávku IP, bude realizovaná v čase zníženej prevádzky. Požiadavku na odstávku IP zaeviduje poskytovateľ vopred v systéme Service Desk objednávateľa, súčasťou jej vybavenia je aj odsúhlasenie navrhnutého času odstávky objednávateľom. Odstávku IP môže poskytovateľ vykonať až po odsúhlasení požiadavky v systéme Service Desk objednávateľa, požiadavka na odstávku nemôže byť vystavená spätne.

### Poskytovateľ bude poskytovať požadované Servisné služby aj na všetky integrácie (Integračné služby) realizované ako súčasť Rámcovej dodávky diela. Poplatok za Servisné služby stanovené pre dielo po realizácii Základnej dodávky diela sa bude navyšovať o stanovenú cenu mesačného poplatku pre daný typ integrácie (Integračnej služby), od mesiaca v ktorom došlo k akceptácii čiastkovej dodávky objednávateľom. Za formálnu správnosť fakturácie zodpovedá poskytovateľ.