

Služba IT: XY

ID číslo v Katalógu služieb: XY

Prevádzkový poriadok

Základné údaje

Úplný názov služby IT: XY

Skrátený názov služby IT: XY

Obsah

1.	Určenie, opis a charakteristika služby IT	Áno
2.	Architektúra služby IT	Áno
3.	Aktivácia (inštalácia) služby IT na pracovisku NBS	Áno
4.	Organizačné zabezpečenie služby IT	Áno
5.	Prístupové práva a používateľské roly	Áno
6.	Prideľovanie používateľov služby IT	áno / nie
7.	Operatívna prevádzka služby IT	áno / nie
8.	Riešenie žiadostí pre službu IT	áno / nie
9.	Podpora a poradenstvo pre službu IT (SLA podpora)	povinná kapitola
10.	Riešenie incidentov služby IT (SLA Údržba)	povinná kapitola
11.	Riadenie zmien a rozvoj služby IT (SLA Implementácia)	povinná kapitola
12.	Súlad s GDPR a ochranou osobných údajov	áno / nie
13.	Súlad s požiadavkami na informačnú bezpečnosť	áno / nie
14.	BIA a riadenie kontinuity/obnovy služby IT	áno / nie
15.	Školenia používateľov služby IT	áno / nie
16.	Konzultačné služby pre službu IT	áno / nie
17.	Operatívny monitoring a vyhodnocovanie prevádzky služby IT	áno / nie
18.	Zálohovanie údajov	áno / nie
19.	Archivácia údajov	áno / nie
20.	Údržba a profylaktika	áno / nie
21.	Aktualizácia (Update a Upgrade) služby IT	áno / nie
22.	Deaktivácia služby IT na pracoviskách NBS	áno / nie
23.	--- ďalšia kapitola podľa potreby ---	áno / nie

Tento dokument (Prevádzkový poriadok) je určený pre interné potreby NBS.

1. Určenie, opis a charakteristika služby IT

(Túto časť spracuje koordinátor služby v spolupráci s metodikom okrem časti 1.3 a 1.4)

V tejto kapitole sa uvedie základná informácia o službe IT alebo odkaz na dokument, v ktorom je takáto informácia uvedená.

1.1. Používané skratky

NBS	- Národná Banka Slovenska
IT	- informačné technológie
IS SD	- informačný systém Service Desk
OIT	- odbor informačných technológií
ZTP	- záložné technologické pracovisko

...

1.2. Základné pojmy

Na účely tohto prevádzkového poriadku sa rozumie:

AB	- vysvetlenie
XY	- vysvetlenie

...

1.3. Základné informácie

(Túto časť spracuje metodik služby v spolupráci s koordinátorom)

Služba IT (uvedie sa názov služby) patrí do **zväzku** služieb: XY

Služba IT (uvedie sa názov služby) patrí do **balíka** služieb: XY

Služba IT (uvedie sa názov služby) je určená na:

- riadenie údajov ...
- prenos údajov ...
- transakcie medzi ...
- d ďalšie oblasti a funkcie podľa typu a charakteru služby IT

1.4. Časový rozvrh prevádzky

(Túto časť spracuje metodik služby v spolupráci so správcom)

Služba IT je prevádzkovaná počas pracovných dní: napríklad 5 x 8

Služba IT je prevádzkovaná počas pracovných dní v čase: napríklad od 07:30 hod. do 16:00 hod.

Služba IT je prevádzkovaná počas víkendov a sviatkov: napríklad nie je

Služba IT je prevádzkovaná počas víkendov a sviatkov v čase: napríklad nie je

2. Architektúra služby IT

(Túto časť spracuje správca služby IT v spolupráci s koordinátorom, projektovým manažérom a oddelením ARIS)

Architektúra služby IT je definovaná a popísaná v dokumente (link).

3. Aktivácia (inštalácia) služby IT na pracovisku koncového používateľa NBS

Táto kapitola sa upravuje spôsob sprístupnenia služby IT na pracovisku používateľa služby IT v NBS vrátane potrebných inštalácií a nastavení – za predpokladu, že už je služba IT riadne nainštalovaná a prevádzkovaná v NBS.

3.1 Inštalácia potrebných IT na pracovisku koncového používateľa

(Túto časť spracuje správca služby IT – pričom ak tento popis inštalácie existuje v samostatnom dokumente - uvedie sem iba odkaz na tento dokument)

Pre správnu aktiváciu služby IT na pracovisku NBS je potrebná nasledovná hardvérová konfigurácia:

- a) HW Komponent A
- b) HW Komponent B

Pre správnu aktiváciu služby IT na pracovisku NBS je potrebné najskôr nainštalovať nasledovné softvérové nástroje, aplikácie a podporné prostriedky:

- a) SW Komponent služby IT A
- b) SW Komponent služby IT B

3.2 Postup aktivácie služby IT na pracovisku koncového používateľa NBS

(Túto časť spracuje správca služby IT – pričom ak popis aktivácie existuje v samostatnom dokumente - uvedie sem odkaz na tento dokument)

Pre správnu aktiváciu služby IT na pracovisku NBS je potrebné vykonať nasledovné úkony:

- a) Nainštalujte ...
- b) Vytvorte ...
- c) Prekopírujte ...

3.3 Žiadosť o inštaláciu/aktiváciu služby IT

(Túto časť spracuje správca služby IT v spolupráci s koordinátorom služby IT)

Žiadosť o aktiváciu služby IT na pracovisku NBS sa zadáva prostredníctvom:

- a) kategória žiadosti: XXX
- b) názov žiadosti: XXX

4. Organizačné zabezpečenie služby IT

(Túto časť spracuje koordinátor služby IT)

Vlastník služby IT: (uvedie sa názov organizačného útvaru NBS)

Prevádzkovateľ služby IT: (uvedie sa názov organizačného útvaru NBS)

Projektant služby IT: (uvedie sa názov organizačného útvaru NBS)

5. Používateľské roly

(Túto časť spracuje metodik služby IT v spolupráci so správcom služby IT)

Pre službu IT sú definované nasledovné **používateľské roly**:

1. názov používateľskej roly 1
2. názov používateľskej roly 2
3. názov používateľskej roly 3

Nezlučiteľnosť rolí – pre správnu prevádzku a používanie služby IT nie je dovolené zlučovať nasledovné roly:

- a) používateľská rola 1 nemôže byť zlúčená s rolou 2

5.1 Používateľská rola 1

(uvedie sa názov roly) zodpovedá za:

1. XXX
2. XXX

(uvedie sa názov roly) vykonáva nasledovné činnosti s využitím služby IT:

1. XXX
2. XXX

(uvedie sa názov roly) má nasledovné oprávnenia:

1. XXX
2. XXX

Do roly (uvedie sa názov roly) je možné menovať zamestnancov z nasledovných organizačných útvarov:

1. (uvedie sa názov organizačného útvaru NBS)
2. (uvedie sa názov organizačného útvaru NBS)

5.2 Používateľská rola 2

(uvedie sa názov roly) zodpovedá za:

1. XXX
2. XXX

(uvedie sa názov roly) vykonáva nasledovné činnosti s využitím služby IT:

1. XXX
2. XXX

(uvedie sa názov roly) má nasledovné oprávnenia:

1. XXX
2. XXX

Do roly (uvedie sa názov roly) je možné menovať zamestnancov z nasledovných organizačných útvarov:

1. (uvedie sa názov organizačného útvaru NBS)
2. (uvedie sa názov organizačného útvaru NBS)

5.3 Používateľská rola 3

(uvedie sa názov roly) zodpovedá za:

1. XXX
2. XXX

(uvedie sa názov roly) vykonáva nasledovné činnosti s využitím služby IT:

1. XXX
2. XXX

(uvedie sa názov roly) má nasledovné oprávnenia:

1. XXX
2. XXX

Do roly (uvedie sa názov roly) je možné menovať zamestnancov z nasledovných organizačných útvarov:

1. (uvedie sa názov organizačného útvaru NBS)
2. (uvedie sa názov organizačného útvaru NBS)

6. Pridelovanie používateľov služby IT

(Túto časť spracuje správca s metodikom služby IT)

V tejto časti sa popisuje spôsob pridelovania prístupových oprávnení (rolí) zamestnancom NBS alebo externým subjektom.

6.1 Revízia prístupov

V tejto časti je popísaný spôsob a frekvencia výkonu pravidelnej revízie rolí používateľských rolí a ich oprávnení a personálu IT.

7. Operatívna prevádzka služby IT

(Túto časť spracuje správca služby IT v spolupráci s metodikom služby IT)

Operatívnu prevádzku služby IT zabezpečuje správca služby IT v spolupráci s metodikom v súlade s prevádzkovým poriadkom a prevádzkovou a technickou dokumentáciou služby IT

V rámci operatívnej prevádzky služby IT správca služby IT zabezpečuje riešenie operatívnych úloh ako aj periodické úlohy, najmä aktualizáciu číselníkov, periodické uzávierky a pod.

8. Riešenie žiadostí pre službu IT

(Túto časť spracuje správca služby IT v spolupráci s metodikom služby IT)

V Kategorizačnom strome SD sú pre službu IT definované tieto typy žiadostí:

- a) (napríklad žiadosť o zmenu)
- b) (napríklad žiadosť o pridanie používateľa)
- c) ...

Žiadosť o štandardnú zmenu služby IT sa zadáva v IS SD. Žiadateľ vyberie žiadosť z Kategorizačného stromu v IS SD. Postup evidencie, analýzy a riešenia žiadostí pre službu IT upravuje prevádzkový poriadok pre Service Desk

Ak je potreba vytvoriť pre službu IT nový typ žiadosti v Kategorizačnom strome v IS SD, túto žiadosť aj s definovaným návrhom riešenia pripravujú spoločne správca služby IT s metodikom služby IT v spolupráci so správcou IS SD.

9. Podpora a poradenstvo pre službu IT (SLA podpora)

(Túto časť spracuje koordinátor spolu so správcou a s metodikom služby IT)

9.1 Interné SLA pre podporu a poradenstvo

Podpora a poradenstvo pre službu IT je zabezpečená nasledovne:

ID	Oblasť	Prevádzková činnosť (služba OIT)	Dostupnosť služby	Doba odozvy zo strany poskytovateľa	Lehota na vykonanie služby

P-1	Podpora	Poskytovanie poradenstva (telefonicky, elektronickou poštou, prostredníctvom IS SD) súvisiaceho s problematikou bežnej prevádzky dodanej služby IT a jeho častí ako aj s chybovými hláseniami systému, funkcionality dodaného systému, administrácie dodaného systému	5 x 8 (08.00-16:00)	Do 8 pracovných hodín od prijatia žiadosti	Do 2 pracovných dní od prijatia žiadosti
P-2	Podpora	Poskytovanie poradenstva (prostredníctvom IS SD) súvisiaceho s postupmi pri zmenách konfigurácie dodanej služby IT	5 x 8 (08.00-16:00)	Do 8 pracovných hodín od prijatia žiadosti	Do 2 pracovných dní od prijatia žiadosti
P-3	Podpora	Posudzovanie návrhov objednávateľa na malé zmeny nastavenia a konfigurácie dodanej služby IT ako aj konzultácie v rozsahu do 8 osobohodín / 1 požiadavka na zmenu	5 x 8 (08.00-16:00)	Do 8 pracovných hodín od prijatia žiadosti	Do 2 pracovných dní od prijatia žiadosti
P-4	Podpora	Sledovanie a vyhodnocovanie aktualizácií softvéru, poskytovanie informácií o nových verziách a opravách programového vybavenia dodanej služby IT a použitých softvérov tretích strán spolu s odporúčaním na ich aplikovanie	5 x 8 (08.00-16:00)	Do 8 pracovných hodín od prijatia žiadosti	Do 2 pracovných dní od prijatia žiadosti
P-5	Podpora	Predkladanie návrhov na zlepšenie výkonnosti dodanej služby IT	5 x 8 (08.00-16:00)	Do 8 pracovných hodín od prijatia žiadosti	Do 2 pracovných dní od prijatia žiadosti

9.2 Externé SLA pre podporu a poradenstvo

(Túto časť spracuje koordinátor so správcom a s metodikom služby IT)

Alternatíva A: Pre službu IT nie je zabezpečovaná externá podpora a poradenstvo ...

Alternatíva B: Pre službu IT je zabezpečovaná externá podpora a poradenstvo rovnako ako pre interné SLA v časti 9.1

10. Riešenie incidentov služby IT (SLA Údržba)

(Túto časť spracuje koordinátor služby IT v spolupráci so správcom služby IT a s metodikom služby IT)

Táto kapitola popisuje špecifický spôsob odstraňovania incidentov a porúch (napr. výpadkov) pre danú službu IT ak je to potrebné.

10.1 Interné SLA pre údržbu

(Túto kapitolu spracuje správca s metodikom služby IT)

Údržba a riešenie incidentov je interne zabezpečené nasledovne:

ID	Oblasť	Prevádzková činnosť (služba OIT)	Dostupnosť služby	Doba odozvy zo strany poskytovateľa	Lehota na vykonanie služby
U-1	Údržba	Riešenie a odstránenie prevádzkových aj bezpečnostných incidentov klasifikovaných ako: „ Zásadný incident “ a obnova riadnej prevádzky buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom	5 x 8 (08.00-16:00)	Do 8 pracovných hodín od prijatia žiadosti	Do 2 pracovných dní od prijatia žiadosti
U-2	Údržba	Riešenie a odstránenie prevádzkových aj bezpečnostných incidentov klasifikovaných ako: „ Závažný incident “ a obnova riadnej prevádzky buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom	5 x 8 (08.00-16:00)	Do 8 pracovných hodín od prijatia žiadosti	Do 2 pracovných dní od prijatia žiadosti
U-3	Údržba	Riešenie a odstránenie prevádzkových aj bezpečnostných incidentov klasifikovaných ako: „ Nepodstatný incident “ buď výkonom činností na mieste, po vzájomnej dohode objednávateľa a poskytovateľa zabezpečeným vzdialeným prístupom	5 x 8 (08.00-16:00)	Do 8 pracovných hodín od prijatia žiadosti	Do 2 pracovných dní od prijatia žiadosti
U-4	Údržba	Odborná asistencia zamestnancom objednávateľa pri nasadení objednávateľom odsúhlasených nových verzií a opráv prevádzkovaného informačného systému	5 x 8 (08.00-16:00)	Do 8 pracovných hodín od prijatia žiadosti	Do 2 pracovných dní od prijatia žiadosti

U-5	Údržba	Odborná asistencia zamestnancom objednávateľ'a pri nasadení objednávateľ'om odsúhlasených opravných balíčkov (patch) do softvérov tretích strán.	5 x 8 (08.00-16:00)	Do 8 pracovných hodín od prijatia žiadosti	Do 2 pracovných dní od prijatia žiadosti
-----	--------	--	------------------------	--	--

10.2 Externé SLA pre údržbu

(Túto časť spracuje koordinátor služby IT so správcom služby IT a s metodikom služby IT)

Alternatíva A: Pre službu IT nie je zabezpečovaná externá údržba ...

Alternatíva B: Pre službu IT je zabezpečovaná externá údržba a riešenie incidentov rovnako ako pre interné SLA v časti 10.1.

Alternatíva C: Pre službu IT je zabezpečovaná externá údržba a riešenie incidentov, a to nasledovne: (uvedú sa parametre externej údržby a riešenia incidentov obdobne ako v časti 10.1.)

10.3 Postup pre riešenie incidentov

(Túto časť spracuje koordinátor služby IT v spolupráci so správcom služby IT a s metodikom služby IT)

Priebeh riešenia incidentov pre danú službu IT:

Incident v IS SD zadáva spravidla používateľ služby IT, metodik služby IT alebo koordinátor služby IT. Incident sa zadáva v aplikácii „ServiceDesk & Poruchy“ – „Hlásenie incidentu“.

Incident zaznamenaný v IS SD preskúma správca služby IT a v prípade potreby kontaktuje zadávateľ'a incidentu, koordinátora služby IT, alebo dodávateľ'a IT; všetky zistenia a vykonané aktivity eviduje v IS SD.

Vyriešenie incidentu zabezpečuje správca služby IT alebo koordinátor služby IT v závislosti od charakteru zadaného incidentu, pričom po vyriešení incidentu označí v IS SD zmenu stavu zaznamenaného incidentu na uzatvorený.

11. Riadenie zmien a rozvoj služby IT (SLA Implementácia)

(Túto časť spracuje koordinátor služby IT spolu so správcom služby IT a s metodikom služby IT)

V tejto kapitole sa popisuje spôsob realizácie zmien (update, upgrade, rozvoj a pod.)

11.1 Interné SLA pre riadenie zmien a rozvoja

(Túto časť spracuje správca služby IT s metodikom služby IT)

Riadenie zmien a rozvoj služby IT má nasledovné interné SLA

ID	Oblasť	Prevádzková činnosť (služba OIT)	Dostupnosť služby	Doba odozvy zo strany poskytovateľa	Lehota na vykonanie služby
I-1	Údržba	Vykonať predbežnú analýzu a vypracovať písomnú ponuku na funkčnú analýzu požiadavky a na návrh riešenia	5 x 8 (08.00-16:00)	Do 8 pracovných hodín od prijatia žiadosti	Do 2 pracovných dní od prijatia žiadosti
I-2	Údržba	Vykonať funkčnú analýzu požiadavky a vypracovať návrh riešenia	5 x 8 (08.00-16:00)	na	podľa objednávky
I-3	Údržba	Realizácia požiadavky, aktualizácia sprievodnej dokumentácie dodaného systému	5 x 8 (08.00-16:00)	na	podľa objednávky

11.2 Externé SLA pre riadenie zmien a rozvoja služieb IT

(Túto kapitolu spracuje koordinátor služby IT so správcom služby IT a s metodikom služby IT)

Alternatíva A: Pre službu IT nie je zabezpečovaná externá implementácia zmien ...

Alternatíva B: Pre službu IT je zabezpečovaná externá implementácia zmien identicky ako pre interné SLA v časti 11.1

Alternatíva C: Pre službu IT je zabezpečovaná externá implementácia zmien, a to nasledovne: (uvedú sa parametre externej implementácie zmien obdobne ako v časti 11.1.)

12. Klasifikácia chránených údajov

(Túto časť spracuje koordinátor služby IT v spolupráci s OIB a s metodikom služby IT na základe výsledkov bezpečnostného hodnotenia)

V tejto časti sa uvedie informácia o údajoch spracovávaných službou IT a informácia o postupe spracovávaní týchto údajov (napríklad uvedením odkazu na osobitý vnútorný právny predpis NBS alebo uvedením informácie, že takéto údaje nie sú službou IT spracovávané alebo uchovávané); uvedené informácie sa uvádzajú k týmto kategóriám údajov:

- a) osobné údaje,
- b) chránené informácie.

13. Súlad s požiadavkami na informačnú bezpečnosť

(Túto časť spracuje koordinátor služby IT spoločne s OIB a metodikom služby IT – na základe výsledkov bezpečnostného hodnotenia)

V tejto kapitole sa upravuje aké druhy chránených údajov sú v službe IT aplikované ako aj spôsob ich ochrany a manipulácie s nimi. Koordinátor služby IT:

- a) požiadala oddelenie OIB o klasifikáciu zákazníckej služby IT na základe vykonaného bezpečnostného hodnotenia
- b) požiadala oddelenie OIB o stanovenie spôsobu ochrany IB a určenie bezpečnostných požiadaviek - tieto bezpečnostné požiadavky prenesie koordinátor služby IT do Prevádzkového poriadku alebo uvedie odkaz na relevantnú dokumentáciu informačnej bezpečnosti.

Za aplikáciu a dodržiavanie bezpečnostných požiadaviek počas prevádzky služby IT zodpovedá správca služby IT

14. Analýza BIA a kontinuita a obnova služby IT

(Túto časť spracuje metodik služby IT s koordinátorom služby IT)

V tejto kapitole sa upravuje previazanosť služby IT na procesy NBS – špecificky na BCM relevantné procesy/výstupy NBS¹).

14.1 Previazanosť služby IT na procesy NBS

(Túto časť spracuje metodik služby IT)

Služba IT priamo podporuje nasledovné procesy:

ID	Proces/Výstup	BCM relevantný proces/výstup (áno/nie)	Zodpovedný organizačný útvar NBS
1	<i>Proces 1/Výstup 1</i>		
2	<i>Proces 2/Výstup 2</i>		
3	<i>Proces 3/Výstup 3</i>		

14.2 Záložné stratégie (work around)

(Túto časť spracuje koordinátor služby IT v spolupráci so správcom služby IT a s metodikom služby IT)

Pre službu IT sú definované nasledovné záložné stratégie:

1. Záložná stratégia 1 ...
2. Záložná stratégia 2
3. Záložná stratégia 3 ...

14.3 Havarijné plánovanie pre obnovu na ZTP

(Túto časť spracuje koordinátor služby IT so správcom služby IT a s metodikom služby IT)

¹ Pracovný predpis NBS č. 4/2023 o obnove činnosti a kontinuity práce Národnej banky Slovenska.

Pre službu IT je(nie je definovaný Evidenčný list (DRP) ...

Evidenčný list (DRP) je uložený ...

15. Školenia používateľov služby IT

(Túto časť spracuje koordinátor služby IT v spolupráci so správcom služby IT a s metodikom služby IT)

Pre službu IT sú identifikované nasledovné školenia pre používateľov služby IT (uvedú sa názvy školení):

1. Školenie 1
2. Školenie 2
3. Školenie 3

15.1 Školenie 1

Školenie je zamerané na ...

Školenie je určené pre ...

Osnova (sylaby) školenia:

- 1 Téma 1
- 2 Téma 2
- 3 Téma 3

Forma školenia ...

Výstupom zo školenia je certifikát/test

Školenie je zabezpečované interne/externe

Školiace materiály sú spracované a uložené ...

15.2 Školenie 2

Školenie je zamerané na ...

Školenie je určené pre ...

Osnova (sylaby) školenia:

- 1 Téma 1
- 2 Téma 2
- 3 Téma 3

Forma školenia ...

Výstupom zo školenia je certifikát/test

Školenie je zabezpečované interne/externe

Školiace materiály sú spracované a uložené ...

15.3 Školenie 3

Školenie je zamerané na ...

Školenie je určené pre ...

Osnova (sylaby) školenia:

- 1 Téma 1
- 2 Téma 2
- 3 Téma 3

Forma školenia ...

Výstupom zo školenia je certifikát/test

Školenie je zabezpečované interne/externe

Školiace materiály sú spracované a uložené ...

16. Konzultačné služby pre službu IT

(Túto časť spracuje koordinátor služby IT v spolupráci so správcom služby IT a s metodikom služby IT)

V tejto kapitole sa popisujú metódy, formy a spôsob poskytovania konzultačných služieb externým poskytovateľom IT vyplývajúcich z platnej zmluvy o podpore služby IT.

Spravidla ide o konzultačné služby poskytované nad rámec štandardnej podpory – a to najmä formou workshopov, resp. vypracovania analytických dokumentov, štúdií a návrhov

17. Operatívny monitoring a vyhodnocovanie prevádzky služby IT

(Túto časť spracuje správca služby IT)

Počas prevádzky služby IT sa vykonávajú nasledovné druhy monitoringu a reportingu (uvedie sa druh monitoringu a reportingu):

- 1 monitoring/reporting 1
- 2 monitoring/reporting 2
- 3 monitoring/reporting 3

17.1 Monitoring/Reporting 1

Monitoring/reporting je zameraný na ...

Monitoring/reporting je určený pre ...

Forma a formát reportu ...

Report spracuje ...

Report je uložený ...

Frekvencia vytvárania reportu ...

17.2 Monitoring/Reporting 2

Monitoring/reporting je zameraný na ...

Monitoring/reporting je určený pre ...

Forma a formát reportu ...

Report spracuje ...

Report je uložený ...

Frekvencia vytvárania reportu ...

17.3 Monitoring/Reporting 3

Monitoring/reporting je zameraný na ...

Monitoring/reporting je určený pre ...

Forma a formát reportu ...

Report spracuje ...

Report je uložený ...

Frekvencia vytvárania reportu ...

18. Zálohovanie údajov

18.1. Zálohovanie údajov

(Túto časť spracuje správca služby IT – obvykle výberom vhodnej alternatívy)

V tejto kapitole sa popisuje spôsob zálohovania údajov (kto, kedy, ako, ako často). V prípade ak je spôsob zálohovania údajov v NBS upravený v existujúcom dokumente, uvedie sa iba odkaz na tento dokument.

Alternatíva A: Pre službu IT nie je aplikované žiadne zálohovanie údajov

Alternatíva B: Pre službu IT je aplikované štandardné zálohovanie údajov (NetBackup):

- každý deň zálohované inkrementy (doplňky) všetkých služieb IT – prebieha cez pracovné dni v neskorých hodinách
- plné zálohovanie (kópia dát 1:1) – prebieha každý týždeň cez víkend
- retencia záloh (uchovávanie jednotlivých záloh) je nastavená na 1 mesiac (30 dní)

Alternatíva C: Pre službu IT je aplikované špecifické zálohovanie údajov. Údaje sú zálohované ... *(uvedie sa najmä, aké údaje sú zálohované, v akej frekvencii, akým spôsobom a na aké úložisko)*

18.2. Testovanie zálohovaných údajov

(Túto časť spracuje správca služby IT)

V tejto kapitole sú upravené pokyny pre testovanie záloh a zálohovaných údajov.

19. Archivácia údajov

(Túto časť spracuje správca služby IT výberom jednej z alternatív)

Alternatíva A: Pre službu IT nie je aplikovaná žiadna archivácia údajov

Alternatíva B: Pre službu IT je aplikovaná štandardná archivácia údajov

Alternatíva C: Pre službu IT je aplikovaná špecifická archivácia údajov. Údaje sa archivujú ... *(uvedie sa najmä, aké údaje sa archivujú, v akej frekvencii, akým spôsobom a na aké úložisko).*

20. Údržba a profylaktika

(Túto časť spracuje správca služby IT)

20.1 Pravidelná (periodická) údržba

ID	Úkon	Periodicita	Vykonáva

20.2 Preventívna/prediktívna údržba

ID	Úkon	Trigger	Vykonáva

20.3 Profylaktické okná

V tejto časti je potrebné určiť profylaktické prevádzkové okná (resp. plánované odstávky), ktoré je potrebné zohľadňovať pri nasadzovaní novej funkcionality (zmeny, opravy, upgrade a pod.) a ktoré je potrebné zohľadniť pri počítaní reakčných časov pri službe Údržba (riadenie incidentov).

Ak nie sú profylaktické prevádzkové okná jednoznačne definované, je potrebné v tejto časti upraviť režim a zodpovednosti na plánovanie a riadenie odstávok v priebehu prevádzky služby IT.

Pre službu IT sú definované nasledovné profylaktické okná ...

Údržbu služby IT zabezpečuje ...

21. Aktualizácia (Update a Upgrade) služby IT

(Túto časť spracuje správca služby IT)

V tejto kapitole sa popisuje postup pre nasadzovanie aktualizácií softvérových a hardvérových technológií (update alebo upgrade) potrebných pre riadne poskytovanie služby IT.

22. Deaktivácia služby IT na pracoviskách NBS

(Túto kapitolu spracuje správca služby IT)

Táto kapitola popisuje spôsob a priebeh vyradenia zamestnanca NBS z pridelenej roly ako aj odinštalovanie hardvérových a softvérových technológií z pracoviska zamestnanca NBS, ak už nebude službu IT ďalej využívať:

- Žiadosť o deaktiváciu služby podáva zamestnanec NBS prostredníctvom IS SD
- Proces deaktivácie služby IT riadi a zabezpečuje správca, ktorý ho zároveň dokumentuje v príslušnej žiadosti v IS SD.

23. Ďalšia kapitola podľa potreby

Ak je potrebné v rámci prevádzkového poriadku upraviť aj iné pravidlá a postupy pre riadnu prevádzku služby IT, napríklad architektúru, procesné schémy, obrazovky a číselníky, upraviť a uviesť odkazy na externú dokumentáciu služby IT najmä z ESCB a ECB, ďalšie kapitoly podľa potreby doplní a spracuje koordinátor služby IT v spolupráci s metodikom služby IT a správcom služby IT.

Príloha: Zoznam súvisiacej dokumentácie

- Užívateľská príručka
- Inštalčná príručka
- Evidenčný list (DRP)
- ... *(uvedie sa iná dokumentácia podľa potreby)*

Schvaľovacia doložka

Činnosť	Meno a priezvisko	Funkcia	Dátum	Podpis
Vypracoval		Koordinátor ¹⁾		
		Metodik		
		Správca		
Preveril		Vedúci OPISR (CAB)		
Schválil		Projektant		

		Vlastník		
		Prevádzkovateľ		
		Riaditeľ OIT		

1) V prípade nasadenia novej služby IT, môže byť spracovateľom projektový manažér zodpovedný za vytvorenie a dodanie novej služby IT

Koniec dokumentu.