Bratislava, XX.XX.XXXX

Služba IT: XY

ID číslo v Katalógu služieb: XY

**Prevádzkový poriadok**

### Základné údaje

|  |  |
| --- | --- |
| Plný názov služby IT: | XY |
| Skrátený názov služby IT: | XY |
| Vlastník: | Útvar XY |
| Prevádzkovateľ: | Útvar XY |
| Projektant: | Útvar XY |
| Štandardné SLA | Úroveň podpory 1. |
| Prevádzková doba | 5 x XX (XX:00 – XX:00) |

### Obsah

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Určenie, opis a charakteristika služby IT | Áno |
|  | Architektúra služby IT | Áno |
|  | Aktivácia (inštalácia) služby IT na pracovisku NBS | Áno |
|  | Organizačné zabezpečenie služby IT | Áno |
|  | Prístupové práva a používateľské roly | Áno |
|  | Prideľovanie používateľov služby IT | áno / nie |
|  | Operatívna prevádzka služby IT | áno / nie |
|  | Riešenie žiadostí pre službu IT | áno / nie |
|  | Podpora a poradenstvo pre službu IT (SLA podpora) | povinná kapitola |
|  | Riešenie incidentov služby IT (SLA Údržba) | povinná kapitola |
|  | Riadenie zmien a rozvoj služby IT (SLA Implementácia) | povinná kapitola |
|  | Súlad s GDPR a ochranou osobných údajov | áno / nie |
|  | Súlad s požiadavkami na informačnú bezpečnosť | áno / nie |
|  | BIA a riadenie kontinuity/obnovy služby IT | áno / nie |
|  | Školenia používateľov služby IT | áno / nie |
|  | Konzultačné služby pre službu IT | áno / nie |
|  | Operatívny monitoring a vyhodnocovanie prevádzky služby IT | áno / nie |
|  | Zálohovanie údajov | áno / nie |
|  | Archivácia údajov | áno / nie |
|  | Údržba a profylaktika | áno / nie |
|  | Aktualizácia (Update a Upgrade) služby IT | áno / nie |
|  | Deaktivácia služby IT na pracoviskách NBS | áno / nie |
|  | - - - ďalšia kapitola podľa potreby - - - | áno / nie |

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

### Určenie, opis a charakteristika služby IT

Táto kapitola poskytuje základnú informáciu o službe IT, resp. odkaz na dokument, v ktorom je takáto informácia uvedená.

# Používané skratky

Pre potreby tohto dokumentu platia nasledovné skratky:

NBS - Národná Banka Slovenska

IT - informačné technológie

...

# Definície a pojmy

Pre potreby tohto dokumentu platia nasledovné pojmy:

AB - vysvetlenie

XY - vysvetlenie

...

# Základná informácia

*(Túto kapitolu spracuje metodik služby v spolupráci s koordinátorom)*

Zaradenie služby IT – link na dokument v KWB (info ohľadom zaradenia do balíka, zväzku) ...

Služba IT XX je určená na:

1. Riadenie údajov ...
2. Prenos údajov ...
3. Transakcie medzi ...
4. Ďalšie oblasti a funkcie podľa typu a charakteru služby IT

# Previazanosť na bankové procesy NBS

*(Túto kapitolu spracuje metodik služby v spolupráci s ORS a koordinátorom)*

BIA analýza služby IT – link na BIA (BCM) ...

# Časový rozvrh prevádzky

*(Túto kapitolu spracuje metodik služby v spolupráci so správcom)*

Služba IT je prevádzkovaná počas pracovných dní: 5 x 8

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

Služba IT je prevádzkovaná počas víkendov a sviatkov: nie je

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

### Architektúra služby IT

*(Túto kapitolu spracuje správca služby IT v spolupráci s koordinátorom, projektovým manažérom (pre novú službu IT) a oddelením ARIS)*

Detailná architektúra služby IT je definovaná a popísaná v dokumente XX (link).

### Aktivácia (inštalácia) služby IT na pracovisku koncového používateľa NBS

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

# Inštalácia potrebných HW a SW prostriedkov na pracovisku koncového používateľa

*(Túto kapitolu spracuje správca služby IT – pokiaľ ale existuje tento popis v samostatnom dokumente - uvedie link na tento dokument)*

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

1. HW Komponent A
2. HW Komponent B

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

1. SW Komponent A
2. SW Komponent B

# Postup aktivácie služby IT na pracovisku koncového používateľa

*(Túto kapitolu spracuje správca služby IT – pokiaľ ale existuje tento popis v samostatnom dokumente - uvedie link na tento dokument)*

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

1. Nainštalujte ...
2. Vytvorte ...
3. Prekopírujte ...

# Žiadosť o inštaláciu/aktiváciu služby IT

*(Túto kapitolu spracuje správca spoločne s koordinátorom služby IT)*

Aktiváciu služby IT na konkrétnom pracovisku NBS je potrebné vyžiadať prostredníctvom štandardnej žiadosti o inštaláciu v Kategorizačnom strome v SD:

1. Kategória služieb XXX
2. Žiadosť: XXX

### Organizačné zabezpečenie služby IT

*(Túto kapitolu spracuje koordinátor služby IT)*

Vlastník služby IT: útvar X

Metodik služby IT: pracovník X

Prevádzkovateľ služby IT: útvar X

Správca služby IT: pracovník X

Projektant služby IT: útvar X

Koordinátor služby IT: pracovník X

### Prístupové práva a používateľské roly

*(Túto kapitolu spracuje metodik so správcom služby IT)*

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

1. Používateľská rola 1
2. Používateľská rola 2
3. Používateľská rola 3

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

* Používateľská rola 1 nemôže byť zlúčená s rolou 2

# Používateľská rola 1 (popis a prístupové oprávnenia)

*(Túto kapitolu spracuje metodik so správcom služby IT)*

Táto rola zodpovedá za nasledovné oblasti pri využívaní a používaní služby IT:

1. XXX
2. XXX

Táto rola vykonáva nasledovné činnosti s využitím služby IT:

1. XXX
2. XXX

Táto rola má nasledovné oprávnenia:

1. XXX
2. XXX

Do tejto roly je možné menovať zamestnancov z nasledovných organizačných útvarov:

1. XXX
2. XXX

# Používateľská rola 2 (popis a prístupové oprávnenia)

*(Túto kapitolu spracuje metodik so správcom služby IT)*

Táto rola zodpovedá za nasledovné oblasti pri využívaní a používaní služby IT:

1. XXX
2. XXX

Táto rola vykonáva nasledovné činnosti s využitím služby IT:

1. XXX
2. XXX

Táto rola má nasledovné oprávnenia:

1. XXX
2. XXX

Do tejto roly je možné menovať zamestnancov z nasledovných organizačných útvarov:

1. XXX
2. XXX

# Používateľská rola 3 (popis a prístupové oprávnenia)

*(Túto kapitolu spracuje metodik so správcom služby IT)*

Táto rola zodpovedá za nasledovné oblasti pri využívaní a používaní služby IT:

1. XXX
2. XXX

Táto rola vykonáva nasledovné činnosti s využitím služby IT:

1. XXX
2. XXX

Táto rola má nasledovné oprávnenia:

1. XXX
2. XXX

Do tejto roly je možné menovať zamestnancov z nasledovných organizačných útvarov:

1. XXX
2. XXX

### Prideľovanie používateľov služby IT

*(Túto kapitolu spracuje správca s metodikom služby IT)*

Táto kapitola popisuje spôsob prideľovania prístupových oprávnení (rolí) konkrétnym zamestnancom NBS, resp. externým partnerom.

# Revízia prístupov

*(Túto kapitolu spracuje správca s metodikom služby IT)*

Kapitola popisuje spôsob výkonu pravidelnej revízie rolí používateľských rolí a ich personálneho obsadenia.

### Operatívna prevádzka služby IT

*(Túto kapitolu spracuje správca s metodikom služby IT)*

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

Zahrňujeme sem všetky operatívne ale aj periodické úkony – aktualizácia číselníkov, periodické uzávierky a pod.

### Riešenie žiadostí pre službu IT

*(Túto kapitolu spracuje správca s metodikom služby IT)*

Táto kapitola popisuje aké štandardné typy žiadostí sú pre danú službu IT definované v Kategorizačnom strome SD – vrátane špecifických pokynov pre ich realizáciu:

1. Riešenie žiadosti pre službu IT prebieha vo všeobecnosti na základe štandardizovanej žiadosti podľa Kategorizačného stromu v Service Desk - postup evidencie, analýzy a riešenia žiadostí pre službu IT definuje samostatný prevádzkový poriadok pre Service Desk
2. Pokiaľ je identifikovaná potreba vytvoriť pre danú službu IT novú žiadosť v Kategorizačnom strome v Service Desk, definujú túto žiadosť aj s prislúchajúcim work-flow spoločne správca s metodikom v spolupráci s administrátorom Service Desku

### Podpora a poradenstvo pre službu IT (SLA podpora)

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

Rozsah, obsah a Časové limity pre poskytovanie podpory a poradenstva je popísaný v štandardných SLA v prílohe č. 1 pracovného postupu pre riadenie úrovne a prevádzky služieb IT

# Interné SLA pre podporu a poradenstvo

*(Túto kapitolu spracuje správca s metodikom služby IT)*

Podpora a poradenstvo pre službu IT má nasledovné interné SLA

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 Service Desk) súvisiacich s problematikou bežnej prevádzky dodaného systému 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 Service Desk) súvisiacich s postupmi pri zmenách konfigurácie dodaného systému | 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 dodaného systému 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 objednávateľovi o nových verziách a opravách programového vybavenia dodaného informačného systému 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 dodaného systému | 5 x 8  (08.00-16:00) | Do 8 pracovných hodín od prijatia žiadosti | Do 2 pracovných dní od prijatia žiadosti |

# Externé SLA pre podporu a poradenstvo

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

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

Alternatíva B: Pre danú službu IT je zabezpečovaná externá podpora identicky ako pre interné SLA ...

### Riešenie incidentov služby IT (SLA Údržba)

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

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

# Interné SLA pre údržbu

*(Túto kapitolu spracuje správca s metodikom služby IT)*

Údržba služby IT má nasledovné interné SLA

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 objednávateľa pri nasadení objednávateľom odsúhlasených opravných balíčkov (patch) do SW tretích strán. | 5 x 8  (08.00-16:00) | Do 8 pracovných hodín od prijatia žiadosti | Do 2 pracovných dní od prijatia žiadosti |

# Externé SLA pre údržbu

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

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

Alternatíva B: Pre danú službu IT je zabezpečovaná externá údržba identicky ako pre interné SLA ...

# Postup pre riešenie incidentov

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

Priebeh riešenia incidentov pre danú službu IT:

1. Zaznamenanie incidentu ...
2. Preskúmanie incidentu ...
3. Vyriešenie incidentu v NBS ...
4. Vyhodnotenie riešenia incidentu v mysle platného SLA

### Riadenie zmien a rozvoj služby IT (SLA Implementácia)

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

Táto kapitola popisuje spôsob realizácie zmien (update, upgrade, rozvoj a pod.) – parametricky by ale malo vychádzať zo štandardných SLA.

# Interné SLA pre riadenie zmien a rozvoja

*(Túto kapitolu spracuje správca 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 |

# Externé SLA pre riadenie zmien a rozvoja

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

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

Alternatíva B: Pre danú službu IT je zabezpečovaná externá implementácia zmien identicky ako pre interné SLA ...

### Súlad s GDPR a ochranou osobných údajov

*(Túto kapitolu spracuje koordinátor s metodikom služby IT)*

Táto kapitola definuje aké druhy osobných údajov sú v službe IT aplikované ako aj spôsob ich ochrany a manipulácie s nimi:

1. Koordinátor spoločne s metodikom identifikujú osobné údaje, ktoré sú používané v predmetnej zákazníckej službe IT ako aj požadovaný spôsob ochrany týchto osobných údajov – uvedené skutočnosti prenesú do Prevádzkového poriadku
2. Pokyny pre ochranu osobných údajov v rámci prevádzky uvedené v Prevádzkovom poriadku predkladá koordinátor na preskúmanie a schválenie útvaru OIB

# Klasifikácia služby IT z pohľadu GDPR

*(Túto kapitolu spracuje koordinátor s metodikom služby IT)*

Služba IT je klasifikovaná z pohľadu ochrany osobných údajov ...

# Osobné údaje aplikované v službe IT

*(Túto kapitolu spracuje koordinátor s metodikom služby IT)*

Služba IT je klasifikovaná z pohľadu ochrany osobných údajov ...

# Opatrenia na ochranu osobných údajov v službe IT

*(Túto kapitolu spracuje správca služby IT)*

Pre ochranu osobných údajov v službe IT sú aplikované nasledovné opatrenia:

1. Opatrenie 1
2. Opatrenie 2
3. Opatrenie 3

### Súlad s požiadavkami na informačnú bezpečnosť

*(Túto kapitolu spracuje koordinátor s metodikom služby IT)*

Táto kapitola definuje aké druhý chránených údajov sú v službe IT aplikované ako aj spôsob ich ochrany a manipulácie s nimi:

1. Koordinátor požiada útvar OIB o klasifikáciu predmetnej zákazníckej služby IT z pohľadu informačnej (IB)
2. Koordinátor rovnako požiada útvar OIB o stanovenie spôsobu ochrany IB – uvedené skutočnosti následne projektant prenesie do Prevádzkového poriadku
3. Za praktickú aplikáciu všetkých pokynov pre ochranu IB prakticky zodpovedá správca

# Klasifikácia služby IT z pohľadu dôvernosti údajov

*(Túto kapitolu spracuje koordinátor s metodikom služby IT)*

Služba IT je klasifikovaná z pohľadu informačnej bezpečnosti ...

# Citlivé údaje aplikované v službe IT

*(Túto kapitolu spracuje koordinátor s metodikom služby IT)*

Služba IT pracuje, resp. využíva nasledovné dôverné/citlivé údaje ...

# Opatrenia na ochranu služby IT stanovené informačnou bezpečnosťou

*(Túto kapitolu spracuje správca služby IT)*

Pre informačnú bezpečnosť služby IT sú aplikované nasledovné opatrenia:

1. Opatrenie 1
2. Opatrenie 2
3. Opatrenie 3

### BIA a riadenie kontinuity/obnovy služby IT

*(Túto kapitolu spracuje metodik s koordinátorom služby IT)*

Táto kapitola definuje previazanosť služby IT na procesy NBS – špecificky na prioritné a podporné činnosti NBS.

# Previazanosť služby IT na procesy NBS

*(Túto kapitolu spracuje metodik služby IT)*

Služba IT priamo podporuje nasledovné procesy:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ID | Proces | Prioritná činnosť NBS | Zodp. útvar | Požadovaná obnova na ZTP |
| 1 | Proces 1 | Prioritná podľa zákona X |  |  |
| 2 | Proces 2 | Podporná podľa zákona X |  |  |
| 3 | Proces 3 | n.a. |  |  |

# Paralelná prevádzka služby IT na ZTP (redundancia)

*(Túto kapitolu spracuje správca služby IT)*

Služba IT je úplne/čiastočne paralelne prevádzkovaná na ZTP v nasledovnom rozsahu:

1. Redundancia 1 ...
2. Redundancia 2 ....
3. Redundancia 3 ...

Pre úplnú obnovu služby IT na ZTP sú potrebné nasledovné opatrenia a úkony:

1. Pravidlo 1
2. Pravidlo 2
3. Pravidlo 3

# Záložné stratégie (work arround)

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

Pre danú službu IT sú definované nasledovné záložné stratégie:

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

# Havarijné plánovanie pre obnovu na ZTP

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

Pre danú službu IT je definovaný nasledovný krízový štáb ...

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

Tento Evidenčný list (DRP) udržiava XXX a je uložený ...

### Školenia používateľov služby IT

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

Pre službu IT sú definované nasledovné štandardné školenia používateľov:

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

# Školenie 1 (popis a charakteristika)

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

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 ...

# Školenie 2 (popis a charakteristika)

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

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 ...

# Školenie 3 (popis a charakteristika)

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

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 ...

### Konzultačné služby pre službu IT

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

Táto kapitola popisuje metódy, formy a spôsob poskytovania konzultačných služieb z externého prostredia podľa potrieb používateľov služby IT:

1. Jedná sa o konzultačné služby nad rámec štandardnej podpory – obvykle formou workshopov, resp. vypracovania analytických dokumentov, štúdií a návrhov
2. Obvykle sú tieto služby poskytované zo strany externého poskytovateľa podpory na základe zmluvy o podpore prevádzky

### Operatívny monitoring a vyhodnocovanie prevádzky služby IT

*(Túto kapitolu spracuje správca služby IT)*

Pre danú službu IT sú definované a aplikované nasledovné druhy monitoringu a reportingu:

1. Monitoring/reporting 1
2. Monitoring/reporting 2
3. Monitoring/reporting 3

# Monitoring/Reporting 1 (popis a charakteristika)

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

Monitoring/reporting je zameraný na ...

Monitoring/reporting je určený pre ...

Forma a formát reportu ...

Report spracuje ...

Report je uložený ...

Frekvencia vytvárania reportu ...

# Monitoring/Reporting 2 (popis a charakteristika)

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

Monitoring/reporting je zameraný na ...

Monitoring/reporting je určený pre ...

Forma a formát reportu ...

Report spracuje ...

Report je uložený ...

Frekvencia vytvárania reportu ...

# Monitoring/Reporting 3 (popis a charakteristika)

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

Monitoring/reporting je zameraný na ...

Monitoring/reporting je určený pre ...

Forma a formát reportu ...

Report spracuje ...

Report je uložený ...

Frekvencia vytvárania reportu ...

### Zálohovanie údajov

*(Túto kapitolu spracuje správca služby IT)*

Táto kapitola popisuje spôsob zálohovania údajov (kto, kedy, ako, ako často), resp. odkaz na existujúci štandardný spôsob zálohovania v NBS.

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

Alternatíva B: Pre danú službu IT je aplikované štandardné zálohovanie údajov

Alternatíva C: Pre danú službu IT je aplikované nasledovné zálohovanie údajov ...

### Archivácia údajov

*(Túto kapitolu spracuje správca služby IT)*

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

Alternatíva B: Pre danú službu IT je aplikovaná štandardná archivácia údajov

Alternatíva C: Pre danú službu IT je aplikovaná nasledovná archivácia údajov ...

### Údržba a profylaktika

*(Túto kapitolu spracuje správca služby IT)*

Táto kapitola popisuje formy a rozsah údržby (periodickej, preventívnej aj prediktívnej) služby IT v záujme správnej prevádzky služby IT.

V tejto kapitole je potrebné stanoviť 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).

Pokiaľ nie sú profylaktické prevádzkové okná jednoznačne definované, je potrebné v tejto kapitole upraviť režim a zodpovednosti na plánovanie a riadenie odstávok v priebehu prevádzky.

Pre službu IT sú definované nasledovné profylaktické okná ...

Údržbu služby IT zabezpečuje ...

### Aktualizácia (Update a Upgrade) služby IT

*(Túto kapitolu spracuje správca služby IT)*

Táto kapitola popisuje pravidlá pre nasadzovanie aktualizácií všetkých SW a HW prostriedkov potrebných na korektné poskytovanie služby IT.

### Deaktivácia služby IT na pracoviskách NBS

*(Túto kapitolu spracuje správca služby IT)*

Táto kapitola popisuje spôsob a priebeh vyradenia používateľa z pridelenej roly ako aj odinštalovanie všetkých HW a SW prostriedkov z jeho pracoviska pokiaľ už nebude predmetnú službu IT ďalej využívať:

1. O deaktiváciu služby požiada každý zamestnanec NBS, ktorý už z dôvodu plnenia svojich pracovných povinností nebude predmetnú službu IT využívať - prostredníctvom štandardnej žiadosti v Kategorizačnom strome SD
2. Táto služba zahŕňa vyradenie zamestnanca NBS z pridelenej roly a následné odinštalovanie všetkých SW a HW prostriedkov, ktoré mu boli pre danú službu IT aktivované.
3. Celý proces deaktivácie služby IT riadi a zabezpečuje správca, ktorý ho aj dokumentuje b príslušne žiadosti v SD.

### Ďalšia kapitola podľa potreby

Spracuje metodik alebo správca v prípade, že je potrebné upraviť pravidlá a pokyny pre správnu prevádzku služby IT – napr. architektúra, procesné schémy, obrazovky, číselníky a pod.

### Príloha A: Zoznam súvisiacej dokumentácie

1. Užívateľská príručka
2. Inštalačná príručka
3. Evidenčný list (DRP)
4. ...

### Schvaľovacia doložka

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Činnosť** | **Pracovník** | **Pozícia** | **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.