

SMLOUVA O PODPOŘE PRODUKTŮ CHECK POINT

**uzavřená podle ustanovení § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský
zákoník, ve znění pozdějších předpisů**

mezi

Česká republika - Úřad pro civilní letectví

Sídlo: K letišti 1149/23, Praha 6, 161 00

IČ: 48134678

Zastoupená: [REDACTED]

bankovní spojení: ČNB – Praha 1

číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen „Objednatel“)

a

Corpus Solutions a.s.

se sídlem: Štětkova 1638/18, 140 00 Praha 4

zastoupen: [REDACTED]

IČ: 25764616

DIČ: CZ25764616

bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.

číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen „Poskytovatel“)

Čl. I**Účel smlouvy**

Účelem této smlouvy (dále jen „Smlouva“) je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování podpory produktů Checkpoint, včetně licencí, a servisních činností Poskytovatelem pro potřeby Objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění činností Poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady Objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.

Čl. II**Definice pojmů**

- 1) Servisní podpora je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory ve smyslu účelu smlouvy uvedeného v článku I. Smlouvy. Podrobnější vymezení servisní podpory je uvedeno v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2) Místo instalace je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.
- 3) Servisní pracoviště Poskytovatele provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.

- 4) Nahlášení požadavku na servisní podporu je úkon, kterým kontaktní pracovník Objednatele sdělí servisnímu pracovišti Poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami Objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště Poskytovatele o poskytnutí servisní podpory.
- 5) Odezva je první reakce servisního pracoviště Poskytovatele na požadavek Objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
- 6) Zprovoznění technického vybavení je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.
- 7) Servisní zásah je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště Poskytovatele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem) nebo osobně (v místě instalace)

Čl. III

Určení typu servisní podpory a záruční podmínky

- 1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli typ servisní podpory v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2) Na prováděné práce se vztahuje záruční doba 6 měsíců od převzetí; tím nejsou dotčena práva Objednatele z vadného plnění.
- 3) Práce prováděné v rámci záruk a garancí poskytovaných dodavatelem na jím dodaná zařízení jsou bez nároku na úplatu. Pokud záruku resp. garanci na zařízení resp. služby poskytuje třetí strana, bude o provedení těchto prací dle záručních resp. garančních podmínek požádána tato třetí strana. Práce prováděné v rámci záruk a garancí budou uvedeny v pracovním výkazu řádně označeném jako „Garance“.

Čl. IV

Čas, místo a způsob plnění

- 1) Místem poskytnutí servisní podpory dle této Smlouvy jsou prostory Objednatele v místě jeho sídla a dále jeho pracoviště na Terminálu 3, K letišti 1073/25, 161 00 Praha 6 - Ruzyně.
- 2) V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost pracovníků Poskytovatele, mohou být služby dle této Smlouvy provedeny na dálku formou vzdáleného připojení nebo vzdálené konzultace.
- 3) Servisní podpora bude poskytována po dobu 5 let, přičemž prvním dnem plnění je 9. 12. 2025.

Čl. V Cena

- 1) Smluvní strany se dohodly, že celková cena plnění je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná a činí

828 571,00 USD bez DPH a 1 002 570,91 USD včetně DPH (dále jen „cena“),

z toho roční cena plnění činí

165 714,20 USD bez DPH a 200 514,18 USD včetně DPH.

- 2) Cena je nejvýše přípustná a nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené s řádným poskytnutím servisní podpory, včetně rizika změn na devizovém trhu. Cena může být změněna při změně právních předpisů určujících sazby daně z přidané hodnoty, a to o příslušné zvýšení nebo snížení sazby DPH, kdy v takovém případě bude cena účtována podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.
- 3) Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí Objednatel v ročních splátkách na základě vystavené faktury. Fakturu pro první rok trvání smlouvy Poskytovatel vystaví po zveřejnění Smlouvy v registru smluv. Fakturu pro druhý a každý další rok trvání smlouvy je Poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve 2 měsíce před příslušným výročí trvání Smlouvy. Cena bude hrazena bezhotovostně.
- 4) Splatnost faktury - daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 21 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti v délce 21 dnů. V takovém případě není Objednatel v prodlení se zaplacením ceny.
- 5) Objednatel nebude poskytovat Poskytovateli jakékoliv zálohy na úhradu ceny nebo její části.

Čl. VI Další ujednání a součinnost smluvních stran

- 1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní podporu s potřebnou odbornou péčí a v obvyklé kvalitě a není-li to objektivně vyloučeno i bez přechozího pokynu Objednatele. Objednatel je oprávněn si kdykoli vyžádat informace o průběhu poskytování servisní podpory, přičemž Poskytovatel je povinen mu tyto

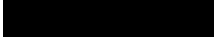
informace poskytnout ve lhůtě 5 pracovních dnů. Vyplývá-li to z povahy plnění, je součástí servisní podpory i licenční oprávnění k užívání předmětů ochrany duševního vlastnictví Objednatelem a to minimálně v rozsahu poskytovaném standardně výrobcem/držitelem práv duševního vlastnictví, přičemž se Poskytovatel zavazuje zajistit tato práva pro Objednatele minimálně po dobu trvání této Smlouvy.

- 2) Objednatel se zavazuje seznámit pracovníky Poskytovatele prokazatelným způsobem s příslušnými vnitřními normami a směrnicemi Objednatele, jejichž znalost a dodržování Poskytovatelem považuje Objednatel za nezbytné pro plnění této smlouvy, a učinit taková opatření, aby při poskytování servisní podpory byla minimalizována možnost neúmyslného porušení ustanovení těchto vnitřních norem a směrnic Objednatele ze strany pracovníků Poskytovatele.
- 3) Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci Poskytovatele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat příslušné vnitřní normy a směrnice Objednatele, s nimiž Objednatel pracovníky Poskytovatele prokazatelně seznámil.
- 4) Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k předcházení, případně minimalizaci, škod na technickém vybavení Objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně Objednatel.
- 5) Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení Objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci Poskytovatele a to i v rozsahu prací prováděných poddodavatelem.
- 6) V čl. VII. Objednatel stanoví jako kontaktní osoby dva odpovědné pracovníky Objednatele. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat Objednatele u Poskytovatele při plnění této Smlouvy, a to i každá samostatně. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě Poskytovateli.
- 7) Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění této Smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost, zejména po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
- 8) Objednatel zajistí, aby ze strany Objednatele nebyly Poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu Objednatel zejména:
 - a) bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,

- b) umožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
 - c) zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob Objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.
- 9) Poskytovatel se zavazuje k provádění řádné servisní podpory podporovaného technického vybavení dle specifikace v Příloze č. 1 této smlouvy včas, v termínech a v rozsahu určených touto smlouvou a jejími přílohami, předepsaných výrobcí podporovaného zařízení, případně způsobem obvyklým na odpovídající odborné úrovni v přiměřené době.

Čl. VII

Kontaktní údaje

- 1) Kontaktními osobami Objednatele jsou následující osoby:
- a) odpovědný pracovník: 
 - b) odpovědný pracovník: 
- 2) Kontaktními osobami Poskytovatele jsou následující osoby:
- a) odpovědný pracovník: 
 - b) odpovědný pracovník: 

Čl. VIII

Poskytování informací, ochrana osobních údajů a mlčenlivost

- 1) Poskytovatel výslovně prohlašuje, že souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 2) Smluvní strany jsou si při plnění Smlouvy vědomy povinností vyplývajících z platných právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů, zejména z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), (dále jen „Nařízení“) a ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů („Zákon o zpracování osobních údajů“). Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném, a po časový úsek nezbytný pro plnění předmětu Smlouvy. Za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv vyplývajících ze Smlouvy, předávat zpracované osobní údaje Objednateli, osobní údaje likvidovat, vše v souladu s platnými právními předpisy upravujícími ochranu

osobních údajů, zejména s Nařízením a se Zákonem o zpracování osobních údajů.

- 3) V případě, že bude při plnění předmětu této Smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato Smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 odst. 3 Nařízení. Poskytovatel má v takovém případě pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu Nařízení. Poskytovatel je povinen splnit všechny povinnosti z toho vyplývající.
- 4) Všechny informace, které se Poskytovatel dozví v souvislosti s plněním dle Smlouvy, jsou důvěrné povahy. Poskytovatel se zavazuje zachovávat o důvěrných informacích mlčenlivost a důvěrné informace používat pouze k plnění Smlouvy.
- 5) Povinnost zachovávat mlčenlivost znamená zejména povinnost zdržet se jakéhokoliv jednání, kterým by důvěrné informace byly sděleny nebo zpřístupněny třetí osobě nebo by byly využity v rozporu s jejich účelem pro vlastní potřeby nebo pro potřeby třetí osoby, případně by bylo umožněno třetí osobě jakékoliv využití těchto důvěrných informací.
- 6) Poskytovatel je povinen přijmout opatření k ochraně důvěrných informací a zajistit utajení těchto skutečností a důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i u jiných spolupracujících třetích stran.
- 7) Povinností mlčenlivosti dle tohoto článku Smlouvy není dotčena povinnost Poskytovatele sdělit nebo zpřístupnit důvěrné informace třetí osobě, která vyplývá z platných právních předpisů nebo z rozhodnutí orgánů veřejné moci, jakož i zpřístupnění důvěrných informací svým poradcům, kteří jsou vázáni povinností mlčenlivosti.
- 8) Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům Objednatele, jakožto také k důvěrným informacím, se kterými se seznámil v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.
- 9) Povinnost zachovávat mlčenlivost, ochrany důvěrných informací a ochrany osobních údajů trvá i po skončení tohoto smluvního vztahu.

Čl. IX

Odpovědnost za škodu

- 1) Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za škodu v rámci platných a účinných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škod a k minimalizaci vzniklých škod.
- 2) Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu vzniklou v důsledku prodloužení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost

- 3) Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

Čl. X

Sankční ujednání

- 1) V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 100,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí Poskytovatel Objednateli.
- 2) V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Objednatele na smluvní pokutu podle čl. X. odst. 1 této smlouvy.
- 3) V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 4) V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, Poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osoby Objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu Objednatele.
- 5) Poskytovatel je po dobu prodlení Objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat Objednateli služby podle ustanovení této smlouvy). Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v čl. VII. této smlouvy termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky Objednatelem sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění dle této smlouvy. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení, nicméně za dobu pozastavení plnění nenáleží Poskytovateli příslušná část ceny dle čl. V Smlouvy.
- 6) Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany.
- 7) Smluvní pokuta podle čl. X. odst. 1 této smlouvy se uplatňuje vedle práva na náhradu škody, která vznikla druhé smluvní straně porušením této smlouvy. Právo požadovat náhradu skutečné škody není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.

Čl. XI

Ukončení smlouvy

- 1) Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to konkrétně na pět let.

- 2) Smlouvy lze ukončit písemnou dohodou podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 3) Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit nebo ji vypovědět bez výpovědní doby z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:
 - a) neposkytnutí servisní podpory Poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku Objednatelem,
 - b) nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem o více než 5 dnů,
 - c) bezdůvodné přerušení prací na servisním případě Poskytovatelem,
 - d) opakované nesplnění závazku Objednatele poskytnout Poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené Objednateli,
 - e) opakované neuhrazení fakturované částky Objednatelem do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
- 4) Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem jeho prokazatelného doručení druhé smluvní straně.
- 5) Odstoupení nebo výpověď se nedotýkají těch práv a povinností, které ze své podstaty trvají i po ukončení smlouvy.

Čl. XII

Závěrečná ustanovení

- 1) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Zveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, zajistí Objednatel.
- 2) Tato smlouva může být měněna formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 3) Vztahy smluvních stran výslovně touto Smlouvou neupravené se řídí občanským zákoníkem.
- 4) Nedílnou součástí této Smlouvy je Příloha č. 1.
- 5) Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž každá ze Smluvních stran obdrží její elektronický originál. Smlouva je platná připojením kvalifikovaného či uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016

Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, osob oprávněných jednat za každou ze smluvních stran.

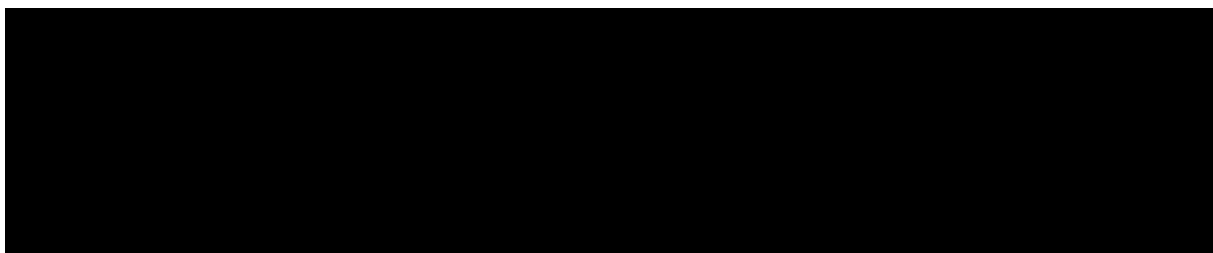
- 6) Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

V Praze dne dle data el. podpisu

V Praze dne dle data el. podpisu



Příloha č. 1

Prodloužení stávající podpory Check Point v tomto rozsahu:

- 1) Obnova a prodloužení stávajících licencí Check Point Harmony Endpoint a Check Point Harmony Mobile po dobu trvání smlouvy:
 - Harmony Endpoint Elite - Including Sandboxing, Web Protection, Attack Investigation, Threat Prevention, Access Control and Threat Intelligence, Posture Management, Vulnerability Management, Patch Management, GenAI Protect for 5 years
 - Harmony Mobile, per-user single device subscription for 5 years
- 2) Obnova a prodloužení stávajících licencí Check Point Horizon MDR po dobu trvání smlouvy
 - Managed Detection & Response - Check Point Infinity MDR/MPR. For 5 years
- 3) Podpora a funkční náhrada stávajícího firewalového řešení Check Point Quantum SG5600 v návaznosti na ukončení podpory výrobcem - po dobu trvání smlouvy
 - 9300 Plus Appliance with 2 Virtual Systems and SandBlast subscription package for 1 year
 - Next Generation Threat Prevention and Sandblast for additional 4 years for 9300 PLUS Appliance
- 4) Aktivace služby Check Point Harmony Email and Collaboration pro komplexní bezpečnostní řešení na ochranu e-mailů a kolaboračních aplikací, jako jsou Microsoft 365 a Gmail. Součástí požadavku na řešení je pokročilá ochrana proti phishingu, analýza malwaru v reálném čase, prevence úniku dat a šifrování na základě politik;
- 5) Obnova a prodloužení stávajících licencí na ochranu webových serverů Check Point CloudGuard WAF Agent - po dobu trvání smlouvy
 - CloudGuard SaaS WAF Advanced Baseline Package
- 6) Aktivace služby Check Point External Risk Management (ERM), která se zaměřuje na detekci a mitigaci širokého spektra externích kybernetických hrozeb. Toto řešení poskytuje kontinuální hodnocení kybernetických rizik, identifikuje, měří a prioritizuje rizika napříč organizací na základě kontextu a kritičnosti. Součástí požadavku na řešení je:
 - Kontinuální hodnocení rizik: Identifikuje a prioritizuje rizika na základě kontextu a kritičnosti;
 - Centralizovaný přehled rizik: Poskytuje jednotný pohled na rizika detekovaná v cloudu, síti, koncových bodech a uživatelích;
 - Automatizovaná mitigace: Nabízí doporučení pro mitigaci na základě kontextu a obchodních priorit;
- 7) Servisní služby po dobu trvání smlouvy dle specifikace v katalogových listech uvedených níže.

Specifikace poskytovaných Služeb:

Služby jsou řízeny podle procesů řízení incidentů a řízení změn založených na metodickém rámci ITIL.

Katalogový list 001 – Základní funkce Service Desk		
Kategorie služeb	Operativní služba	
Kód služby	001	
Název služby	Základní funkce Service Desk	
Popis služby	Cílem služby je poskytnout zadavateli efektivní komunikační rozhraní se servisním týmem Poskytovatele, evidovat stav jeho tiketů a plnění Smlouvy	
Parametry služby		
HW/SW/Funkční celky	Rozsah zaručeného provozu služby	Doba odezvy
Všechny	24 *7	30 minut
Rozsah služby (služba je poskytována pro tato HW/SW/funkční celky)		
Kód HW/SW/funkčního celku	Popis	
Všechny		
Detailní popis		
Zadavatel Oprávněná osoba určená Zákazníkem pro zadávání požadavků pro řešení Poskytovatelem. Přehled oprávněných osob je poskytován Zákazníkem Poskytovateli dle potřeby. Servisní hodiny Časové vymezení období, kdy je služba 001 – Základní funkce SD je poskytována v těchto možných parametrech: 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně Doba odezvy Reakce na založení požadavku v pracovních minutách. Reakcí se rozumí registrace požadavku zadavatele do systému SD Poskytovatele. Tiket Evidovaný požadavek zadavatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů: Požadavek přiřazen (Assigned) – požadavek zadavatele byl přiřazen technikovi, který ho začne řešit Požadavek v řešení (Working in progress) – na požadavku zadavatele se právě pracuje Požadavek v čekání (Pending) – nabývá dvou podstavů Čeká se na vyjádření zadavatele (Request information) Čeká na dodávku třetí strany (Parts) Požadavek vyřešen (Resolved) – požadavek byl ze strany Poskytovatele ukončen Požadavek uzavřen (Closed) – ukončení požadavku bylo potvrzeno zadavatele O změně stavu tiketu je Zadavatele notifikován e-mailem Služba obsahuje Založení tiketu:		

- na základě telefonického hovoru
- na základě zaslaného e-mailu
- na základě přímého zadání přes webové rozhraní SD Poskytovatele
- › Řízení stavu tiketu a kontrola dodržování SLA (eskalace)
- › Měření, vyhodnocování a reportování kvality poskytovaných servisních služeb Zákazníkovi
- › Koordinační schůzky Poskytovatele se zástupci Zákazníka pro operativní a rozvojovou optimalizaci poskytovaných služeb

Rozsah a parametry služby

Poskytovatel se zavazuje v rámci této služby zajišťovat základní služby Service Desk (SD) v ujednané kvalitě a objemu.

Specifika rozsahu

Konkrétní parametry SD jsou definovány tabulkou Parametry služby a vychází ze standardních parametrů servisních služeb, specifických odlišností funkčních celků a požadavků Zákazníka. Parametry služby (Servisní hodiny, Reakční doba) mohou být pro specifické typy požadavků (časově kritické) modifikovány navazujícími servisními službami, zejména pak službou 002 - Řešení incidentů. Reakční doba pro službu 002 Řešení incidentů zahrnuje přijetí incidentu řešitelem.

Specifická součinnost pro službu

Poskytnutí přehledu oprávněných osob Zákazníkem Poskytovateli dle potřeby.

Kvalita služby a reporting

Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Poskytovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Zákazníkovi.

Reporty obsahují

- › Report počtu požadavků;
- › Report počtu požadavků dle typu služby (002, apod.);
- › Report dodržení SLA parametrů jednotlivých poskytovaných služeb.

Omezení služby

Služba je poskytována na SW/HW/funkční celky dle tabulky Parametry služby.

Katalogový list 002 – Řešení incidentů		
Kategorie služeb	Řešení incidentů	
Kód služby	002	
Název služby	Správa problémů	
Popis služby	Cílem této služby (002 – Řešení incidentů) je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti ICT služeb Zákazníka a současně minimalizovat důsledky výpadků na Zákazníka a uživatele spravovaného systému	
Parametry služby		
HW/SW/Funkční celky	Rozsah zaručeného provozu služby	Doba odezvy
Všechny	24*7	30 minut
Fix time		
Vysoká priorita	Střední priorita	Nízká priorita

8 pracovních hodin	24 pracovních hodin	48 pracovních hodin
Rozsah služby (služba je poskytována pro tato HW/SW/funkční celky)		
Kód HW/SW/funkčního celku	Popis	
Všechny		
Detailní popis		
Incident Jakákoliv událost zaviněná Poskytovatelem, která není součástí standardní operace, a která způsobí nebo může způsobit výpadek ICT služby, nebo snížení její kvality. Za incident se nepovažuje plánované přerušení provozu. ICT služba je služba poskytovaná odpovídajícím funkčním celkem, na který je Zákazníkovi poskytována tato služba. Služba obsahuje › Reakci na nahlášení incidentu › Řešení jednotlivých incidentů › Odstranění incidentu › Sběr podkladů pro aktualizaci dokumentace (služba 010 - Udržování dokumentace) Definice pojmů a použitých parametrů › Servisní hodiny – časové vymezení období, kdy je služba 002 poskytována: ○ 7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod denně › Fix time – jedná se o časový úsek od doby nahlášení do doby, kdy řešitel nahlášený incident začne aktivně řešit. Incident může být vyřešen dočasným/náhradním řešením (work-around) nebo plně vyřešen Možné parametry Služby Fix time jsou: › Priorita vysoká 8 h/ Priorita střední 24 hod./ Priorita nízká 48 hod Priority incidentů Každému incidentu je v SD systému Poskytovatele přidělena priorita z uvedené škály: › Vysoká priorita ○ způsobí celkovou nedostupnost (nefunkčnost) funkčního celku; ○ je způsoben hardwarovou poruchou zařízení funkčního celku znemožňující provozuschopnost tohoto zařízení alespoň s omezeným výkonem. Neplatí pro zařízení, které je provozováno v režimu vysoké dostupnosti a jehož funkci zajišťuje automaticky náhradní řešení (redundance, high availability, cluster) se stejným nebo sníženým výkonem; ○ je způsoben softwarovou poruchou v rámci funkčního celku, znemožňující jeho provozuschopnost alespoň s omezeným výkonem; ○ vznikne jako důsledek jiných neplánovaných výpadků (elektrické energie) a vyžaduje provedení kontrolovaného obnovení provozuschopnosti funkčních celků; ○ znemožňuje uživatelům provádět standardní pracovní činnosti alespoň náhradním způsobem; ○ je způsoben bezprostředním ohrožením IT bezpečnosti resortu a kompromitace ICT systémů včetně pracovních stanic (globální virová infekce, apod.); ○ porušuje smluvené SLA parametry v rámci služby 008 - Provoz aplikace - outsourcing SLA;		

- jiný incident, kterému odpovědný zástupce Zákazníka - oddělení informatiky zvýší prioritu v odůvodněných případech;
- › Střední priorita
 - způsobí snížení výkonnosti funkčních celků;
 - je způsoben hardwarovou poruchou zařízení funkčního celku, která umožňuje provozuschopnost tohoto zařízení s omezeným výkonem;
 - je způsoben softwarovou poruchou v rámci funkčního celku, která umožňuje provozuschopnost instalovaného software s omezeným výkonem;
 - bezprostředně hrozí porušení smluvených SLA parametrů v rámci služby 008 - Provoz aplikace - outsourcing SLA;
 - jiný incident, kterému uživatel jmenovaný zástupcem Zákazníka - oddělení informatiky přidělí tuto prioritu v odůvodněných případech.
- › Nízká priorita
 - nemá vliv na dostupnost funkčních celků;
 - nemá vliv na výkonnost funkčních celků;
 - může však ovlivňovat pracovní procesy Zákazníka

Specifika rozsahu

Konkrétní parametry služby Správy incidentů jsou definovány tabulkou parametry služby v kapitole rozsahu poskytovaných servisních služeb a vychází ze standardních parametrů servisních služeb, specifických odlišností funkčních celků a požadavků Zákazníka.

Specifická součinnost pro službu

Zajištění přístupů ke spravovaným funkčním celkům při řešení incidentů.

- › Fyzický přístup do prostor, ve kterých jsou technologie instalované
- › Vzdálený přístup prostřednictvím Internetu
- › Přidělení odpovídajících uživatelských práv ke spravovaným ICT

Kvalita služby a reporting

Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Poskytovatelem.

Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Zákazníkovi v rámci služby 001 – Základní funkce SD.

Reporting obsahuje

- › Počet incidentů za měsíc
- › Počet incidentů za měsíc dle kategorií incidentů
- › Přehled incidentů a způsob jejich vyřešení (plné vyřešení, náhradní řešení)
- › Report dodržení parametrů incidentů

Omezení služby

Služba zahrnuje řešení veškerých incidentů mající příčinu v definovaných funkčních celcích (pro které je služba aktivní) z důvodů výpadku či poruch zařízení či software z důvodů jejich poruch, hardwarového nebo softwarového selhání, konfiguračních vad nebo nekompatibilit s okolními spolupracujícími systémy. Do doby řešení incidentu se nezapočítává doba, po kterou je tiket ve stavu „v čekání“ (viz služba 001 – Základní funkce SD) a „vyřešen“.

V případě, že je incident znovu otevřen, je doba potřebná k jeho opětovnému vyřešení přičtena k době, po kterou byl požadavek již řešen. Platí výhradně pro incidenty, které nebyly korektně vyřešeny Poskytovatelem (tj. neplatí pro nový výskyt obdobného incidentu).

V případě, že bude nutnost dodávky nového HW, je pro incident až do doby dodání nového HW tiket ve stavu „čekání“. V případě nutnosti dodání nové verze SW, hotfixu, servis patche, upgrade atd., je pro incident až do doby obdržení nové verze SW, hotfixu, servis patche, upgrade atd. od výrobce tiket ve stavu „čekání“. Za incident způsobený vnějším

vlivem se považuje takový incident, jehož vznik nemá příčinu v rámci ICT infrastruktury spravované Poskytovatelem.

Služba vyžaduje aktivní službu 001 - Základní funkce Service Desk.

Plná funkcionalita této služby vyžaduje existenci následujících služeb:

- › 013 - Poskytování technické podpory výrobců HW, nebo ekvivalent poskytovaný Zákazníkem či třetí stranou.
- › 014 - Poskytování technické podpory výrobců SW, nebo ekvivalent poskytovaný Zákazníkem či třetí stranou.
- › 010 - Udržování dokumentace

Katalogový list 003 – Technická podpora při probíhajícím kybernetickém útoku		
Kategorie služeb	Operativní služba	
Kód služby	003	
Název služby	Technická podpora při probíhajícím kybernetickém útoku	
Popis služby	Cílem služby je podpora zákazníka při probíhajícím kybernetickém útoku. Předmětem je úprava konfigurace a nastavení prvků, které jsou ve správě dodavatele	
Parametry služby		
Reakční doba		
BEST EFFORT		
Rozsah služby (služba je poskytována pro tato HW/SW/funkční celky)		
Kód HW/SW/funkčního celku	Popis	
Všechny viz Příloha D		
Detailní popis		
Předmět služby		
Zajistit podporu zákazníka při probíhajícím kybernetickém útoku. Předmětem je úprava konfigurace a nastavení prvků, které jsou ve správě dodavatele v režimu BEST EFFORT.		
Možné parametry služby		
› BEST EFFORT		
Služba obsahuje		
› Analýza		
› Sběr informací o probíhajícím útoku		
› Návrh opatření pro efektivní obranu		
› Realizace wokaround pro obnovení provozu		
› Změny konfigurace a parametrů technologií		
› Eliminace útoku		
› Poskytnutí logů a obdobných technických materiálů pro NUKIB popř. Polici ČR		
Správa problémů může po dohodě se zákazníkem vygenerovat:		
› Změnu (Služba 004 - Provádění změn)		
› Jednání se Zákazníkem		
Specifická součinnost pro službu		
Zajištění přístupů ke spravovaným funkčním celkům		
› Vzdálený přístup prostřednictvím Internetu;		
› Zajištění vzdáleného přístupu pro případ, kdy útor paralyzuje standardní připojení tzv. emergenci přístup		
› Zajištění přístupu k monitorovacím systémům.		
Kvalita služby a reporting		
Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Provozovatelem.		
Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Zákazníkovi.		
Kromě standardních reportů o plnění služby předává Zákazník Poskytovateli měsíčně seznam rozpracovaných změn s velkým rozsahem a termínů jejich řešení.		
Report obsahuje		
› Přehled identifikovaných incidentů a trendy		
› Přehled řešených problémů a jejich stav		
› Aktuální přehled známých chyb		
Omezení službv		

Služba je poskytována pro všechny funkční celky, pro které je aktivní služba 002 - Řešení incidentů. Služba vyžaduje aktivní službu 001 - Základní funkce Service Desk.

Odpočet hodin

Odpočet hodin zahrnutých v paušálu a vyčerpaných touto službou se účtuje přesností na 15 minut.

Katalogový list 004 – Provádění servisních zásahů					
Kategorie služeb		Operativní služba			
Kód služby		004			
Název služby		Provádění servisních zásahů			
Popis služby		Cílem služby je zajistit hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze schválených změn a minimalizace rizika vzniku incidentů neřízenými změnami v ICT infrastruktuře Zákazníka.			
Parametry služby					
Hw/SW/Funkční celky		Rozsah zaručeného provozu služby		Doba odezvy	
Všechny		8:00 – 17:00 hod (5 x 9)		30 minut	
Rozsah prováděné změny					
Malý rozsah / Vysoká priorita		Střední rozsah / Střední priorita		Velký rozsah / Nízká priorita	
Popis změny (pracovních dní)	Implementace změny (pracovních dní)	Popis změny (pracovních dní)	Implementace změny (pracovních dní)	Popis změny (pracovních dní)	Implementace změny (pracovních dní)
N/A	2	4	5	15	N/A
Rozsah služby (služba je poskytována pro tato HW/SW/ funkční celky)					
Kód HW/SW/funkčního celku		Popis			
Všechny					
Detailní popis					
Změna					
jakákoli úprava nastavení spravované technologie, modifikace verze SW upgradem (update, hotfix, service pack) nebo změna hardware.					
Služba obsahuje					
› posouzení bezpečnostních a provozních dopadů změny; › vypracování popisu řešení změn středního a velkého rozsahu; › implementaci změn; › sběr podkladů pro aktualizaci dokumentace (služba 010 - Udržování dokumentace).					
Definice rozsahu změn					
› Ohodnocení rozsahu požadavku na změnu definuje Poskytovatel › Změny s malým rozsahem: ○ změny, jejichž implementace nemá dopad na dostupnost nebo výkonnost funkčních celků a současně jejich implementace nevyžaduje vypracování návrhu řešení, nebo jeho vytváření není účelné (například přidání nebo změny uživatelů, změna nastavení politik firewallů, změny filtrování na proxy, apod.)					

- za schválenou Zákazníkem se změna považuje zadáním požadavku na její realizaci. Zákazník je oprávněn si v důvodných případech explicitně vyžádat schválení implementace této změny
- poskytovatel se zavazuje před implementací změny provést vyhodnocení dopadů (zejména bezpečnostních) přijatého požadavku. Poskytovatel je oprávněn si vyžádat dodatečné schválení požadavků na změnu, které mohou mít vážný dopad na bezpečnost, nebo dostupnost ICT infrastruktury
- časová lhůta pro implementaci změny začíná okamžikem registrace požadavku formou tiketu na Service Desku Poskytovatele
- › Změny se středním rozsahem:
 - změny v rámci jednoho funkčního celku, jejichž implementace vyžaduje schválení Zákazníkem dle Poskytovatelem vypracovaného návrhu řešení a současně změny, jejichž implementace může mít i krátkodobý (v řádu minut) dopad na dostupnost nebo výkonnost funkčních celků
 - dále za změnu se středním rozsahem určí Poskytovatel takovou změnu, jejíž realizace nevyžaduje koordinaci činností se Zákazníkem nebo třetí stranou
 - Poskytovatel vypracuje návrh řešení realizace změny do doby „Popis změny“ definované tabulkou Parametry služby. Časová lhůta pro návrh řešení začíná okamžikem registrace požadavku formou tiketu na Service Desku Poskytovatele;
 - Poskytovatel implementuje změnu dle Zákazníkem schváleného návrhu řešení do doby „Implementace změny“ definované tabulkou Parametry služby. Časová lhůta pro implementaci změny začíná okamžikem schválení návrhu řešení Zákazníkem
- › Změny s velkým rozsahem:
 - změny, jejichž implementace vyžaduje schválení Zákazníkem dle Poskytovatelem vypracovaného návrhu řešení a plánu implementace
 - a/nebo změny realizované v rámci více funkčních celků
 - a/nebo změny, jejichž implementace může mít dopad na dostupnost nebo výkonnost funkčních celků
 - a/nebo změny, jejichž realizace vyžaduje koordinaci činností se Zákazníkem nebo třetí stranou
 - a/nebo rozsáhlé změny v architektuře použitého řešení, jako například rozsáhlé změny v segmentaci sítí, politik firewallů, realizaci upgrade software na novou verzi, stěhování ICT zařízení v rámci centrálních serveroven, úpravy aplikací, apod.
 - a/nebo změny v aplikačním programovém vybavení
 - Poskytovatel vypracuje návrh řešení realizace změny do doby „Popis změny“ definované tabulkou Parametry služby. Časová lhůta pro návrh řešení začíná okamžikem registrace požadavku formou tiketu na Service Desku Poskytovatele

Poskytovatel implementuje změnu na základě Zákazníkem schváleného časového plánu.

Definice pojmů a použitých parametrů

Standardní pracovní doba je čas, ve kterém jsou prováděny činnosti v rámci této služby:

- › 5x9 = v pracovní den (Po-Pá) od 8 do 17 hod.

Na vyžádání Zákazníka mohou být činnosti prováděny i mimo tuto pracovní dobu. V takovém případě se skutečně odvedené práce v mimopracovní době (včetně sobot, nedělí a státních svátků) koeficientem 1,5.

Možné varianty implementace změn

- › Malý rozsah implementace 1 pracovní den – střední rozsah popis 2 p.d. / impl.4 p.d. – velký rozsah popis 5 p.d.
- › Do určených časových limitů se nezapočítává doba, kdy je pro daný požadavek na změnu tiket ve stavu „čekání“. To znamená například čekání na vyjádření Zákazníka či třetích stran, na připravenost na straně Zákazníka (servisní okna, připravenost navazujících ICT, apod.).

Specifická součinnost pro službu

Zákazník se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost

- › Zajištění přístupů ke spravovaným funkčním celkům při řešení požadavků na změnu
- › Fyzický přístup do prostor, ve kterých jsou technologie instalované
- › Vzdálený přístup prostřednictvím Internetu
- › Přidělení odpovídajících uživatelských práv ke spravovaným ICT
- › Nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení
- › Nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a navržených řešení
- › Zajištění spolupráce dotčených dalších správců Zákazníka;
- › Zajištění spolupráce dotčených třetích stran;
- › Zajištění případných termínů plánované odstávky.

Kvalita služby a reporting

Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Provozovatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby reportovány Zákazníkovi. Kromě standardních reportů o plnění služby předává Zákazník Poskytovateli měsíčně seznam rozpracovaných změn s velkým rozsahem a termínů jejich řešení.

Omezení služby

Ohodnocení rozsahu požadavku na změnu definuje Poskytovatel po přijetí požadavku do 4 pracovních hodin. Služba vyžaduje aktivní službu 001 - Základní funkce Service

Plná funkcionalita této služby vyžaduje existenci následujících služeb

- › 013 - Poskytování technické podpory výrobců HW, nebo ekvivalent poskytovaný Zákazníkem či třetí stranou
- › 014 - Poskytování technické podpory výrobců SW, nebo ekvivalent poskytovaný Zákazníkem či třetí stranou.
- › 010 - Udržování dokumentace

Odpočet hodin

Odpočet hodin zahrnutých v paušálu a vyčerpaných touto službou se účtuje s přesností na 15 minut.

Katalogový list 005 - Konzultace	
Kategorie služeb	Operativní služba
Kód služby	005
Název služby	Konzultace
Popis služby	Konzultace pro Zákazníka je služba prováděná za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému v souvislosti s provozem funkčních celků definovaných tímto dokumentem. Konzultace je odpověď na dotaz, nebo vypracování zprávy v závislosti na rozsahu a složitosti dotazu Zákazníka k zadanému požadavku.

Parametry služby		
HW/SW/Funkční celky	Rozsah zaručeného provozu služby	Doba odezvy
Všechny	8:00 – 17:00 hod (5 x 9)	30 minut
Odpověď na dotaz do		
3 pracovní dny		15 pracovních dní
Rozsah služby		
Kód HW/SW/funkčního celku	Popis	
Všechny		
Detailní popis		
Služba obsahuje		
› Odpověď na dotaz ○ poskytnutí informace na základě dotazu Zákazníka ○ výstupem je odpověď na dotaz (ústní nebo email, dle preferencí zadavatele požadavku) › Vypracování písemní odpovědi ○ složitější dotazy s případným předpokladem součinnosti Zákazníka ○ na základě schváleného požadavku oprávněných osob Zákazníka ○ výstupem je vypracování písemné odpovědi (dokumentu) › Dotazy se pokládají prostřednictvím Service Desku Poskytovatele, a to: ○ Emailem ○ Telefonicky ○ Vložením dotazu do SD Poskytovatele › Zákazník definuje okruh osob oprávněných: ○ K zadávání dotazů ○ Schválení požadavků na vypracování písemných odpovědí		
Definice pojmů a použitých parametrů		
Standardní pracovní doba je čas, ve kterém jsou prováděny činnosti v rámci této služby:		
› 5x9 = v pracovní den (Po-Pá) od 8 do 17 hod.		
Na vyžádání Zákazníka mohou být činnosti prováděny i mimo tuto pracovní dobu. V takovém případě se skutečně odvedené práce v mimopracovní době (včetně sobot, nedělí a státních svátků) koeficientem 1,5.		
Možné varianty služby jsou		
› Opověď na dotaz 3 pracovní dny / Písemná odpověď 15 dnů		
Specifická součinnost pro službu		
Zákazník definuje seznam osob, které mohou schválit požadavky na vypracování písemné odpovědi. Zákazník definuje okruh osob, které jsou oprávněny vznést dotaz.		
Kvalita služby a reporting		
Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Poskytovatelem.		
Omezení služby		
Nezbytným předpokladem pro zakoupení této služby je existence nebo zakoupení služeb:		
› 001 - Základní funkce Service Desk › 002 - Řešení incidentů		
Odpočet hodin		
Odpočet hodin zahrnutých v paušálu a vyčerpaných touto službou se účtuje s přesností na 15 minut.		

Katalogový list 006 Dohledová služba		
Kategorie služeb	Operativní služba	
Kód služby	006	
Název služby	Dohledová služba	
Popis služby	Cílem služby je proaktivní zakládání tiketů pracovištěm Service Desk Poskytovatele na základě detekce chybových stavů monitorovaných prvků monitorovacím systémem pro minimalizaci doby mezi vznikem incidentu a založením tiketu v Service Desku.	
Parametry služby		
HW/SW/Funkční celky	Rozsah zaručeného provozu služby	Doba odezvy
Všechny	8:00 – 17:00 hod (5 x 9)	30 minut
Založení tiketu (v pracovních hodinách)		
Viz Katalogový list Základní funkce SD		
Rozsah služby (služba je poskytována pro tato HW/SW/funkční celk)		
Kód HW/SW/funkčního celku	Popis	
Všechny		
Detailní popis		
Prvek		
Zařízení se síťovou konektivitou, umístěné, dostupné a jednoznačně identifikovatelné v síti nebo ze sítě Zákazníka (firewall, router, server, box, switch s vlastní IP adresou, virtuální zařízení nebo instance zařízení).		
Služba obsahuje		
› Rozšíření služby 001 - Základní funkce Service Desk o funkci proaktivního zakládání tiketů na základě událostí z dohledových systémů › Monitorování vybraných prvků v dohledových systémech. Sledování provozních parametrů monitorovaných systémů v provozní době dohledu › Dostupnost systémů a jejich služeb › Využití systémových prostředků (CPU, operační paměť, diskový prostor, síťová rozhraní) › Vyhodnocování událostí, týkajících se dostupnosti monitorovaných systémů a využití systémových prostředků › Vyhodnocení chybových událostí (ERROR), které vznikly a odezněly › Vstupní informace pro službu 003 - Správa problémů		
Monitoring		
Je prováděn kontinuálně (7x24) a průběžně bez zásahu Zákazníka. V rámci provádění služby jsou v provozní době dohledu (tabulka Parametry služby) monitorovány 3 typy událostí na monitorovaných systémech:		
› ERROR – jedná o porušení cílové hodnoty sledovaných provozních parametrů (dostupnost, využití systémových prostředků). Po vyhodnocení relevance dohledovým centrem jsou aktivovány odpovídající činnosti v rámci služeb „001 - Základní funkce Service Desk“ (založení tiketu) a „002 Řešení incidentů“, a to bez zásahu Zákazníka. Zákazník je o vzniklém incidentu proaktivně informován.		

- › WARNING – jedná se událost, potenciálně ohrožující dosažení cílových hodnot sledovaných provozních parametrů (dostupnost, využití systémových prostředků). Po vyhodnocení relevance dohledovým centrem jsou aktivovány odpovídající činnosti v rámci služeb „001 - Základní funkce Service Desk“ (založení tiketu) a „002 Řešení incidentů“ nebo „016 - Provádění změn“ a to bez zásahu Zákazníka.
- › INFO – jedná se o události, potvrzující dosažení cílových hodnot sledovaných provozních parametrů.

Definice pojmů a použitých parametrů

- › Provozní doba dohledu – časové vymezení období, kdy je vyhodnocován monitoring a jeho základě zakládány tikety pro detekované incidenty:
 - 7x24= 7 dní v týdnu, 24 hod. denně
- › Garance založení tiketu na SD Poskytovatele při zjištění nedostupnosti monitorovaných prvků (HW zařízení) monitorovacími systémy do definovaného času dle tabulky a informace o incidentu kontaktní osobě

Specifická součinnost pro službu

Pro potřeby poskytování služby 006 Dohledová služba se Zákazník zavazuje Poskytovateli poskytnout:

- › Vzdálený přístup (VPN) do vnitřní sítě Zákazníka až na úroveň monitorovaných a monitorovacích systémů.
- › Přístupová práva na monitorované a monitorovací systémy, umožňující provádění služby.
- › Určení kontaktních osob pro notifikaci registrovaných incidentů.

Kvalita služby a reporting

Měření kvality služby je prováděno v SD systému provozovaném Poskytovatelem a jejich přehled za měsíc je součástí přehledu incidentů. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby jednou měsíčně reportovány Zákazníkovi.

Omezení služby

Nezbytným předpokladem pro zakoupení této služby je existence nebo zakoupení služeb:

- › 001 - Základní funkce Service Desk
- › 002 - Řešení incidentů

Změny

V rozsahu monitoringu se realizují v rámci služby 004 – Provádění změn.

Katalogový list 007 – Bezpečnostní údržba		
Kategorie služeb	Operativní služba	
Kód služby	007	
Název služby	Bezpečnostní údržba	
Popis služby	Cílem této služby je zajistit průběžnou odolnost spravovaných systémů oproti případným bezpečnostním útokům.	
Parametry služby		
Hw/SW/Funkční celky	Rozsah zaručeného provozu služby	Doba odezvy
Všechny	8:00 – 17:00 hod (5 x 9)	30 minut
Aplikace kritických bezpečnostních oprav od výrobců do	Aplikace ostatních oprav od výrobců do	Interval pravidelných prohlídek
1 týden	4 týdny	6 měsíců
Rozsah služby (služba je poskytována pro tato HW/SW/ funkční celky)		
Kód HW/SW/funkčního celku	Popis	
Všechny		
Detailní popis		
Předmět služby		
› Průběžné udržování bezpečnosti spravovaných systémů › Pravidelná profylaxe spravovaného zařízení v intervalech definovaných parametry služby, s cílem optimalizovat bezpečnostní možnosti hardware a software		
Služba obsahuje		
› Aktivní sledování a využívání nových postupů v oblasti zabezpečení systémů a komunikací › Průběžné aplikování bezpečnostních oprav od výrobců › Sběr podkladů pro aktualizaci dokumentace (služba 010 - Udržování dokumentace). › Pravidelná profylaxe › Součástí výstupu pravidelné profylaxe je doporučení preventivních změn, eventuálně doporučení nasazení nových verzí nebo nových řešení s ohledem na vývoj nových bezpečnostních produktů		
Definice pojmů a použitých parametrů		
› Konkrétní termín pravidelné profylaxe schválí Zákazník minimálně 10 pracovních dní předem; › Kritické bezpečnostní opravy jsou bezpečnostní opravy výrobce označené jako kritické; › Ostatní opravy jsou bezpečnostní opravy výrobcem neoznačené jako kritické a ostatní funkční opravy. › Standardní pracovní doba je čas, ve kterém jsou prováděny činnosti v rámci této služby: ○ 5x9 = v pracovní den (Po-Pá) od 8 do 17 hod		
Možné varianty rozsahu služby		
› Kritické opravy 1 týden/ Ostatní opravy 4 týdny/ pravidelná kontrola 6 měsíců		

Na vyžádání Zákazníka mohou být činnosti prováděny i mimo tuto pracovní dobu. V takovém případě se skutečně odvedené práce v mimopracovní době (včetně sobot, nedělí a státních svátků) koeficientem 1,5.

Specifická součinnost pro službu

Pro potřeby poskytování služby 007 - Bezpečnostní údržba se Zákazník zavazuje Poskytovateli poskytnout:

- › Vzdálený přístup (VPN) do vnitřní sítě Zákazníka až na úroveň spravovaných systémů
- › Přístupová práva na spravované systémy, umožňující provádění služby
- › Zajištění servisní podpory výrobců hardware a software a zprostředkování přístupu k podpoře pro Poskytovatele.

Kvalita služby

Sledování a evidování bezpečnostních změn probíhá v SD systému provozovaného Provozovatelem.

Omezení služby

Nezbytným předpokladem pro zakoupení této služby je existence nebo zakoupení služeb:

- › 001 - Základní funkce Service Desk
- › 002 – Řešení incidentů

Bezproblémová implementace bezpečnostních oprav vyžaduje existenci testovacího prostředí. Pro rozhodnutí o implementaci bezpečnostní opravy je rozhodující posouzení vhodnosti vůči dopadům do konkrétního prostředí zákazníka.

Plná funkcionální tato služby vyžaduje existenci následujících služeb

- › Existence nebo koupě služeb poskytování technické podpory výrobce HW a SW
- › V rámci služeb 013 - Poskytování technické podpory výrobců HW
- › V rámci služeb 014 - Poskytování technické podpory výrobců SW
- › Ekvivalent poskytovaný Zákazníkem či třetí stranou

Implementace nových verzí software (upgrade) není zahrnuta v rámci této služby a je realizována v rámci služby 004 - Provádění změn.

Odpočet hodin zahrnutých v paušálu a vyčerpaných touto službou se účtuje s přesností na 15 minut.

Katalogový list 010 – Udržování dokumentace		
Kategorie služeb	Operativní služba	
Kód služby	010	
Název služby	Udržování dokumentace	
Popis služby	Cílem služby je udržování dokumentace v aktuálním stav pro jednotlivé funkční celky během poskytování služeb v rámci této servisní smlouvy.	
Parametry služby		
Dokumentace změn malého rozsahu (pracovní dny)	Dokumentace změn středního rozsahu	Dokumentace změn velkého rozsahu
3 pracovní dny	15 pracovních dní	dohoda
Rozsah služby (služba je poskytována pro tato HW/SW/funkční celky)		

Kód HW/SW/funkčního celku	Popis
Všechny	
Detailní popis	
Možné parametry služby	
› Dokumentace změn malého rozsahu 3 dny / dokumentace změn středního rozsahu 15 dnů / dokumentace změn velkého rozsahu dle dohody	
Služba obsahuje	
› Zajištění aktuálnosti dokumentace po každé provedené změně Funkčních celků v Návaznosti na poskytování služeb definovaných touto servisní smlouvou › Archivace dokumentace › Dodržování stanovené struktury dokumentace › Zpřístupnění aktuální verze dokumentace Zákazníkovi a týmu Poskytovatele	
Definice pojmů používaných parametrů	
› Změna malého rozsahu je změna provedená v konfiguraci jednotlivých parametrů spravovaného řešení v rámci služeb: ○ 002 - Řešení incidentů, pokud jde o změnu zneplatňující obsah udržované dokumentace › Změna malého rozsahu provedená v rámci služby 004 - Provádění změn, pokud jde o změnu zneplatňující obsah udržované dokumentace › Změna středního rozsahu je změna provedená v konfiguraci funkčních celků v rámci služeb: ○ 007 - Bezpečnostní údržba › Změna středního rozsahu provedená v rámci služby 004 - Provádění změn › Změna velkého rozsahu je změna provedená v konfiguraci funkčních celků v rámci služby: › Změna velkého rozsahu provedená v rámci služby 004 - Provádění změn › Dokumentace změn velkého rozsahu: dle konkrétního rozsahu a dohody se Zákazníkem › Časová lhůta pro dokumentaci změny začíná okamžikem dokončení (tiket je ve stavu „Požadavek vyřešen“).	
Specifika rozsahu funkčních celků	
Pro udržování dokumentace je vyžadováno informování Poskytovatele Zákazníkem o veškerých připravovaných a realizovaných změnách, které mají dopad na informace udržované v dokumentaci.	
Specifická součinnost pro službu	
Stanovení kontaktních osob, kterým bude zpřístupněna aktuální verze dokumentace. Zákazník je povinen informovat o na Poskytovateli nezávisle realizovaných změnách.	
Omezení služby	
› Aktualizace dokumentace se provádí pouze pro takové změny, které způsobí neaktuálnost dokumentovaného obsahu udržované dokumentace › Převzetí stávající dokumentace od Zákazníka resp. vytvoření nové (neexistující) dokumentace k již existujícímu řešení je realizováno prostřednictvím služby 016	
Odpočet hodin	
zahrnutých v paušálu a vyčerpaných touto službou se účtuje s přesností na 15 minut.	