

Příloha č.1. SLA IS_VAK_MZE

Poskytovatel se při plnění zavazuje dodržovat zásady bezpečnosti informací v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o kybernetické bezpečnosti**“), vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (dále jen „**vyhláška o kybernetické bezpečnosti**“) a vyhláškou č. 317/2014 Sb., o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby Objednatel řádně naplňoval právní povinnosti stanovené zákonem, a zejména se zavazuje poskytnout Objednateli součinnost směřující k zavedení a provádění bezpečnostních opatření podle uvedených právních předpisů.

Dostupnost / Podpora aplikace v pracovních dnech 5 x 8 = od 8:00 do 16:00, při SLA 92%

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku
Priorita 1 Kritická	Některé nebo všechny části plnění selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena, zároveň je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	Odezva: 2 pracovní dny Obnovení služby: 3 pracovní dny
Priorita 2 Vysoká	Plnění je funkční pouze částečně, zároveň je Systém ovlivněn selháním nebo omezením některé z komponent nebo funkcí podporujících důležité činnosti Systému.	Odezva: 2 pracovní dny Obnovení služby: 7 pracovních dnů
Priorita 3 Střední	Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortnost obsluhy nebo zvyšující pracovní zátěž činností než v běžném provozu plnění.	Odezva: 2 pracovní dny Obnovení služby: dle dohody

Sankce: při překročení termínu pro vyřešení nahlášeného požadavku, nebo bezpečnostního incidentu viz. (ID SUP – 002) (nahlašuje HD Objednatel, na email Dodavatele) pro prioritu 1 je stanovena sankce 1000 Kč bez DPH za každý započatý pracovní den výše uvedeného prodlení. Sankci lze započít jako snížení paušální měsíční platby.

1 ID: SUP-002

Název služby	Služby podpory při správě bezpečnostních incidentů a slabin	TYP KL:	Parametry služby	
Zkrácený popis služby	Poskytování služeb při správě a odstraňování bezpečnostních incidentů a slabin			
Detaily služby				
Předmětem služby je obsluha požadavků v rámci poskytování a odstraňování bezpečnostních incidentů dle aktuální interní bezpečnostní dokumentace. Dále pak obsluha požadavků v rámci odstraňování bezpečnostních slabin, přičemž bezpečnostní slabinou se myslí nežádoucí bezpečnostní stav infrastruktury nebo služby s pravděpodobnou naléhavostí a dopadem. Vše v definovaných úrovních podpory. Objednatel je oprávněn v případě bezpečnostního incidentu nebo slabiny s prioritou 1 požadovat přímý kontakt na řešitele odpovídající úrovně, kterým dodavatel uplatňuje profesní kvalifikaci.				
Parametry SLA				
Parametry SLA pro jednotlivé priority požadavků jsou uvedeny níže. Věcně příslušný útvar bezpečnosti rozhoduje o určení priority dle tabulky pro stanovení priorit níže, a to tak, že hodnota priority se odvozuje z naléhavosti a dopadu incidentu podle jejich vymezení v tomto KL. V případě že Poskytovatel není z objektivních důvodů např. nezbytné součinnosti třetích stran, schopen dodržet dobu vyřešení, dochází k pozastavení času SLA formou změny stavu požadavku v HelpDeskovém nástroji Objednatele. V případě urgentního bezpečnostního incidentu s prioritou 1 je možné ve výjimečných případech požadovat řešení bezprostředně a bez zbytečného odkladu.				
Dopad				
Vysoký – je splněno minimálně jedno z následujících dopadových kritérií: - Jsou postiženy řádově stovky uživatelů a/nebo nemohou vykonávat svoji práci. - Jsou postiženy řádově stovky uživatelů a/nebo jsou akutně omezeni v užívání služeb. Finanční dopad incidentu pravděpodobně přesáhne 300.000 Kč. - Poškození dobrého jména organizace bude patrně velmi velké. - Došlo ke zraněním. - V případě bezpečnostní slabiny je vysoce pravděpodobné nebo bezprostředně hrozí, že dojde k naplnění některého z těchto dopadových kritérií.				
Střední - je splněno minimálně jedno z následujících dopadových kritérií: - Jsou postiženy řádově desítky uživatelů a/nebo nemohou vykonávat svoji práci. - Jsou postiženy řádově desítky uživatelů a/nebo jsou akutně omezeni v užívání služeb. - Finanční dopad incidentu bude pravděpodobně od 30.000 Kč do 300.000 Kč. - Poškození dobrého jména organizace bude patrně středně velké. - V případě bezpečnostní slabiny je pravděpodobné nebo hrozí, že dojde k naplnění některého z těchto dopadových kritérií.				
Nízký - je splněno minimálně jedno z následujících dopadových kritérií: - Jsou postiženy řádově jednotky uživatelů a/nebo nemohou vykonávat svoji práci. - Jsou postiženy řádově jednotky uživatelů a/nebo jsou akutně omezeni v užívání služeb. - Finanční dopad incidentu bude pravděpodobně méně než 30.000 Kč. - Poškození dobrého jména organizace bude patrně minimální. - V případě bezpečnostní slabiny je možné, nebo by mohlo dojít k naplnění některého z těchto dopadových kritérií.				
Tabulka pro stanovení priorit				
Naléhavost		Dopad		
		Vysoký	Střední	Nízký
Je splněn minimálně jeden parametr naléhavosti:				
- Škody způsobené incidentem s přibývajícím časem překotně narůstají. - Uživatelé nemohou dokončit naléhavou práci.		Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3

PROD	5 x 8 (8 – 16 h)	Odpověď	6	8	16	48
		Vyřešení	72	120	240	240*
* V případě požadavku priority 4 může být čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Poskytovatele Pokud nedojde k dohodě, tak je čas vyřešení určen časem uvedeným v přehledu Parametru SLA.						
Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb						
Objednatel bude provádět vyhodnocení kvality poskytovaných služeb podpory dle tohoto katalogového listu. Měřícím bodem je HelpDeskový nástroj Objednatele, pokud se Objednatel s Poskytovatelem nedohodnou jinak, a měřícím obdobím kalendářní měsíc.						
V případě nedodržení parametrů SLA obsluhy (pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že nedodržením parametrů SLA obsluhy je myšleno nedodržení doby pro vyřešení nebo odpověď) požadavku je Objednatel oprávněn požadovat sankci/slevu z paušálního měsíčního plnění dle výše uvedené sankčního mechanismu, tedy:1000 Kč bez DPH za každý započatý pracovní den výše uvedeného prodlení. Uplatní u tohoto KL pro Prioritu 1 a 2						
Je splněn minimálně jeden parametr naléhavosti: - Škody způsobené incidentem s přibývajícím časem překotně narůstají. - Uživatelé nemohou dokončit naléhavou práci. - Rychlou reakcí lze zabránit, aby se z malého incidentu stal incident velký. - Je zasaženo několik VIP uživatelů. V případě bezpečnostní slabiny bezprostředně hrozí tato úroveň naléhavosti.		Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3		
Je splněn minimálně jeden parametr naléhavosti: - Škody způsobené incidentem s přibývajícím časem výrazně narůstají. - Je zasažen jeden VIP uživatel. - V případě bezpečnostní slabiny hrozí tato úroveň naléhavosti.		Priorita 2	Priorita 3	Priorita 4		
Je splněn minimálně jeden parametr naléhavosti: - Škody způsobené incidentem s přibývajícím časem jen nepatrně narůstají. - Uživatelé nemohou dokončit práci, která není naléhavá. - V případě bezpečnostní slabiny by mohlo dojít k hrozbě této úrovně naléhavosti.		Priorita 3	Priorita 4	Priorita 4		
Parametry SLA						
Úroveň služby	Provozní doba systému	Reakční doba (h)	Priorita požadavku			
			1	2	3	4
Bronz	5 x 8 (8 – 16 h)	Odpověď	6	8	16	48
		Vyřešení	24	48	160	240*