Číslo smlouvy objednatele: SD/20230033

 Číslo smlouvy poskytovatele: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Smlouva o poskytování služeb**

(dále jen „smlouva“)

**Smluvní strany**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **OVANET a.s.** |  | **VISITECH, a.s.** |
| Hájkova 1100/13 |  | Košinova 655/59, 612 00 Brno |
| zastoupena členem představenstva |  | zastoupena předsedou představenstva |
| Ing Michalem Hrotíkem |  | Pavlem Kocourem |
| IČO: | 25857568 |  | IČO: | 25543415 |
| DIČ: | CZ25857568 (plátce DPH) |  | DIČ: | CZ25543415 |
| Peněžní ústav: | Československá obchodní banka |  | Peněžní ústav: | Artesa, spořitelní družstvo |
| Číslo účtu: | 8010-0209268403/0300 |  | Číslo účtu: | 1076980003/ 2220 |
| Spisová značka B 2335 vedená u Krajského soudu v Ostravě |  | Spisová značka B 6323 vedená u Krajského soudu v Brně |

dále jen **objednatel** dále jen **poskytovatel**

**Obsah smlouvy**

## Úvodní ustanovení

* + 1. Tato smlouva je uzavřena podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), ve znění pozdějších předpisů.
		2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví této smlouvy a taktéž oprávnění k podnikání jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně.
		3. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
		4. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
		5. Účelem uzavření smlouvy je zajištění aktivní kybernetické bezpečnosti jako výstupu poskytování služby dohledového centra kybernetické bezpečnosti (Security Operation Center – SOC), s pomocí nástrojů pro vyhodnocování kybernetických bezpečnostních událostí, provozních událostí ve výpočetních systémech a v komunikačních sítích spravovaných objednatelem.
		6. Smluvní strany berou na vědomí, že k nabytí účinnosti této smlouvy je vyžadováno uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Zaslání smlouvy do registru smluv zajistí objednatel.
		7. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom, že smlouva odkazuje na některé podmínky uvedené mimo vlastní text smlouvy, a dále prohlašuje, že vzhledem k jeho odborné způsobilosti a hospodářskému postavení a s ohledem na obsah smlouvy, zadávacích podmínek a právních předpisů mu je obsah a význam těchto podmínek, jejichž nedodržení má stejné následky jako nedodržení povinností v samotné smlouvě, znám.

## Předmět smlouvy

* + 1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele po celou dobu účinnosti smlouvy poskytovat objednateli službu dohledového centra kybernetické bezpečnosti (dále jen „služba“) a to v rozsahu a za podmínek touto smlouvou sjednaných. Celkové množství IP zařízení dohlížených v rámci služby je do xx IP. Podrobný rozsah a specifikace služby je uveden v příloze č. 1. této smlouvy.
		2. Předmětem plnění je dále závazek poskytovatele, poskytovat na vyžádání objednatele úkony nad rámec služby, jejíchž předmětem jsou servisní práce a konzultace související s poskytováním služby v prostředí objednatele.
		3. Služby a další plnění dodané poskytovatelem objednateli budou splňovat požadavky této smlouvy, související zadávací dokumentace k této veřejné zakázce a požadavky veškerých právních předpisů a podmínek vztahujících se k předmětu této smlouvy.
		4. Poskytovatel je povinen předat a objednatel je povinen převzít plnění předmětu této smlouvy ve sjednané době, na sjednaném místě a způsobem a v kvalitě podle podmínek dohodnutých v této smlouvě.
		5. Smluvní strany prohlašují, že předmět smlouvy není plněním nemožným a že smlouvu uzavřely po pečlivém zvážení všech možných důsledků.

## Místo plnění

* + 1. Služby mohou být poskytovány v místě sídla objednatele, na ul. xxx, v budově xxx, nebo v provozovnách objednatele, na jejichž specifikaci se strany domluví, a dále v provozovnách poskytovatele.
		2. Pokud to povaha plnění nevylučuje, je poskytovatel oprávněn poskytovat své plnění vzdáleným přístupem. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k poskytování služeb v souladu s podmínkami dle předchozí věty.

## Plnění předmětu smlouvy

* + 1. Poskytovatel se zavazuje zřídit službu do 15 dnů ode dne nabytí účinnosti této smlouvy. Zřízením služby se rozumí vytvoření technických podmínek nezbytných pro její řádné poskytování. Zřízení služby si smluvní strany potvrdí podpisem akceptačního protokolu.
		2. Poskytovatel se zavazuje, že disponuje potřebným technickým i personálním zázemím, pro poskytování služby.
		3. Poskytovatel se zavazuje, že disponuje potřebnou znalostí pro poskytování profesionální služby v očekávané kvalitě.
		4. Služba bude poskytovatelem poskytována průběžně, a to ode dne následujícího po zřízení služby dle odst. 1. tohoto článku smlouvy.
		5. V případě, že bude v rámci poskytování služby nutné poskytnout úkony nad rámec služby specifikované v příloze č. 1 této smlouvy, je poskytovatel povinen o této skutečnosti písemně informovat objednatele, včetně vyčíslení rozsahu a odměny za tyto úkony. Provedené úkony bez předchozího potvrzení objednatelem nebudou poskytovateli proplaceny.
		6. Poskytovatel může provést úkony nad rámec služby, bez předchozího schválení objednatelem, pouze v případě, že bude hrozit přímé nebezpečí z prodlení. Neboli pokud by nevykonání těchto úkonů mohlo znamenat způsobení finanční škody či poškození dobrého jména objednatele. V tomto případě má poskytovatel povinnost o této situaci neprodleně telefonicky objednatele informovat.
		7. Poslední den v měsíci je poskytovatel povinen předložit objednateli akceptační protokol, který bude obsahovat přehled poskytnutého plnění dle čl. II. odst. 1 a 2. za uplynulý měsíc. Schválený akceptační protokol ze strany objednatele je podkladem pro fakturaci dle této smlouvy.
		8. V případě, že objednatel nevyjádří své výhrady k akceptačnímu protokolu do 5 dnů, od jeho vystavení, považuje se automaticky za schválený.
		9. Objednatel zajistí potřebné podmínky, organizační opatření a případnou součinnost svých pracovníků tak, aby poskytovatel mohl bez překážek provádět potřebné úkony a činnosti pro zajištění služby.
		10. Objednatel poskytne HW a SW prostředky pro připojení pracovníků poskytovatele služby k dohlížené infrastruktuře.
		11. Objednatel i poskytovatel budou neprodleně reagovat na své vzájemné požadavky vznesené v souvislosti s prováděním služby.
		12. Objednatel jmenuje kontaktní osobu, která bude spolupracovat na připojení služby. Předá kontaktní údaje na pověřené osoby poskytovatele a stanoví komunikační matici a kanály pro připojení služby i její následný provoz.

## Odměna za poskytované služby

* + 1. Odměna za poskytované služby dle čl. II. odst. 1. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí 65 000,00 Kč bez DPH za měsíc.
		2. Odměna za úkony poskytované dle čl. II. odst. 2. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních strany a činí 1 875,00 Kč bez DPH za hodinu.
		3. Odměna za poskytované služby bez DPH je dohodnuta jako nejvýše přípustná a platí po celou dobu účinnosti této smlouvy.
		4. K dohodnuté odměně bez DPH bude připočtena sazba DPH platná ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
		5. Součástí sjednané odměny bez DPH jsou veškeré dodávky, práce, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné plnění předmětu této smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí poskytovatele na všech jednáních a servisních zásazích týkajících se plnění předmětu smlouvy.
		6. Odměna obsahuje i případně zvýšené náklady spojené s vývojem cen vstupních nákladů, a to až do doby ukončení veškerých prací, dodávek a služeb poskytnutých v rámci plnění předmětu této smlouvy.

## Platební podmínky

* + 1. Zálohy nejsou sjednány.
		2. Podkladem pro úhradu smluvní odměny je vyúčtování nazvané faktura (dále jen „faktura“), které bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
		3. Fakturace za plnění předmětu smlouvy dle čl. II. odst. 1. a 2. této smlouvy bude probíhat měsíčně, přičemž faktura bude vystavena vždy do 10dnů po uplynutí daného měsíce. Podkladem pro fakturaci je odsouhlasený akceptační protokol. V případě, že dnem nabytí účinnosti této smlouvy není 1. den v měsíci nebo že dnem zániku této smlouvy není poslední den příslušného měsíce, náleží poskytovateli za příslušné období pouze poměrná část odměny za poskytování služby.
		4. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
1. číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
2. předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
3. název, sídlo, IČO a DIČ objednatele,
4. dobu splatnosti faktury,
5. označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno,
6. jméno a příjmení osoby, která fakturu vystavila, včetně jejího kontaktního telefonu.
	* 1. Doba splatnosti faktury činí 15 kalendářních dnů po jejím doručení objednateli. Pro placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj.) si smluvní strany sjednávají 10denní dobu splatnosti od doručení výzvy k úhradě.
		2. Faktura bude zpracována v souladu s vyhláškou č. 410/2009 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, pro některé vybrané účetní jednotky, ve znění pozdějších předpisů. Rovněž bude ve faktuře uplatněn aktuální Pokyn GFŘ k jednotnému postupu při uplatňování některých ustanovení zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů.
		3. Nebude-li faktura obsahovat některou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena, resp. odměna nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím doby splatnosti vrátit bez zaplacení poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Ode dne odeslání vadné faktury přestává běžet původní doba splatnosti. Celá doba splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
		4. Faktura bude doručena do datové schránky objednatele nebo na elektronickou adresu objednatele ovanet@ovanet.cz nebo osobně proti podpisu zmocněné osoby nebo jako doporučené psaní prostřednictvím držitele poštovní licence.
		5. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené poskytovatelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v záhlaví této smlouvy. Musí se však jednat o číslo účtu zveřejněné způsobem umožňujícím dálkový přístup podle § 96 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Zároveň se musí jednat o účet vedený v tuzemsku.
		6. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
		7. Pokud se stane poskytovatel nespolehlivým plátcem daně dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, je objednatel oprávněn hradit poskytovateli za zdanitelné plnění částku bez DPH a úhradu samotné DPH provést přímo na příslušný účet příslušného finančního úřadu, dle § 109a zákona o dani z přidané hodnoty. Zaplacení částky ve výši daně na účet správce daně poskytovatele a zaplacení odměny bez DPH poskytovateli bude považováno za splnění závazku objednatele uhradit sjednanou odměnu.

## Odpovědnost za újmu

* + 1. Smluvní strany jsou povinny počínat si tak, aby v důsledku jejich konání nedošlo ke vzniku škod. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení vzniku škody a k jejímu zmírnění.
		2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhou smluvní stranou. Poskytovatel objednateli neodpovídá za jakékoli škody vzniklé z chybného, neúplného nebo nevčasného užití dodaných produktů pracovníky objednatele
		3. Smluvní strany se dohodly, že celková výše náhrady újmy, kterou může smluvní strana požadovat po druhé smluvní straně v souvislosti s porušením této smlouvy, není nijak omezena

## Odpovědnost za vady

* + 1. Uplatňování práv a odpovědnosti za vady se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, není‑li v této smlouvě dohodnuto jinak.
		2. Poskytovatel je povinen a zavazuje se, provést předmět smlouvy a veškeré práce, dodávky a služby s tím spojené svým jménem, s náležitou odbornou péčí a na svou vlastní zodpovědnost. V případě, že tím pověří, v jakémkoli rozsahu, jinou osobu, má poskytovatel odpovědnost za takto provedené práce, dodávky či služby, jako by je provedl sám.
		3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v odpovídající kvalitě a dle podmínek této smlouvy. V případě, že dojde k přerušení poskytování služby ze strany poskytovatele na dobu 72 hodin, nebo opakovaným stížnostem na kvalitu služby ze strany objednatele, má objednatel právo zajistit službu u třetí strany. Všechny náklady na toto zajištění služby u třetí strany hradí poskytovatel, mezi tyto náklady je zahrnuto zejména: rozdíl v ceně poskytované služby, právní servis, čas na straně objednatele a další. Objednatel může přistoupit k zajištění služby třetí stranou, pouze v případě, kdy bude služba opakovaně nedostupná, nebo v případě, kdy poskytovatel neprovedl nápravu ani po 3. opakované stížnosti ze strany objednatele.

## Sankční ujednání

* + 1. Pro případ prodlení se zaplacením dohodnuté odměny v rozporu s platebními podmínkami sjednanými v této smlouvě, je objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené odměny bez DPH za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
		2. V případě nesplnění jakéhokoliv závazku z této smlouvy ze strany poskytovatele je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč.
		3. V případě, že závazek z této smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností.
		4. Zánik závazku pozdním plněním neznamená zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.
		5. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně újma, kterou lze vymáhat samostatně.
		6. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé újmy.
		7. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce poskytovatele.

## Ochrana informací

* + 1. Smluvní strany se zavazují, že při realizaci této smlouvy a jejich případných dodatků budou chránit a utajovat před nepovolanými osobami důvěrné informace a skutečnosti (dále jen „chráněné informace“). Za chráněné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně a veřejně známé, které svým zveřejněním mohou způsobit škodu pro kteroukoliv smluvní stranu, nebo které některá ze smluvních stran jako chráněné písemně označila a prokazatelně druhé straně oznámila. Za informace, na které se vztahují ustanovení tohoto článku, se považují veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy včetně, software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potencionální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a vztahuje se na ně dle vůle příslušné smluvní strany povinnost mlčenlivosti.
		2. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci této smlouvy nebo jejích dodatků a třetí osoba bude shodně zavázána k mlčenlivosti jako účastníci této smlouvy. Za třetí osoby, podle tohoto ustanovení, nejsou považováni určení pracovníci smluvních stran oprávnění ke styku s chráněnými informacemi ve vazbě na tuto smlouvu nebo osoby, které si jedna ze smluvních stran písemně určí.
		3. Závazek k ochraně a utajení trvá po celou dobu existence chráněných informací.
		4. Po ukončení smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů, potřebných k realizaci předmětu této smlouvy, jestliže některá ze smluvních stran takto učiní, je druhá smluvní strana povinna tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
		5. Povinnost objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, nejsou ustanovením tohoto článku dotčena.
		6. Povinnosti smluvních stran vůči chráněným informacím se nevztahují na případy, kdy
		7. smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana,
		8. smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou a že ji nenabyla v rozporu se zákonem,
		9. smluvní strana obdrží od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci,
		10. je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.

## Závěrečná ujednání

* + 1. Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v celostátním Registru smluv.
		2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. 12. 2023.
		3. Dle § 1765 odst. 2 občanského zákoníku smluvní strany na sebe převzaly nebezpečí změny okolností. Před uzavřením smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou a faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření této smlouvy nastat. Tuto smlouvu nelze měnit rozhodnutím soudu v jakékoli její části.
		4. Smluvní strany se dále dohodly ve smyslu § 1740 odst. 2 a 3 občanského zákoníku, že vylučují přijetí nabídky, která vyjadřuje obsah návrhu smlouvy jinými slovy, i přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou, i když dodatek či odchylka podstatně nemění podmínky nabídky.
		5. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
		6. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových zpráv či jiných elektronických zpráv.
		7. Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah písemnou dohodou nebo písemnou výpovědí s 30denní výpovědní dobou.
		8. Smlouvu lze ukončit rovněž jednostranným odstoupením od smlouvy v případě, kdy jedna strana poruší smlouvu podstatným způsobem. Podstatným porušením této smlouvy se rozumí zejména dlouhodobé a opakované neplnění podmínek této smlouvy, přičemž strana, která smlouvu porušila, neprovedla nápravu ani po písemném upozornění ve lhůtě třiceti (30) dnů.
		9. V případě zániku závazku je poskytovatel povinen ihned předat objednateli případně nedokončené části předmětu plnění včetně věcí, které opatřil a které jsou součástí předmětu plnění a uhradit případně vzniklou škodu. Objednatel je povinen uhradit poskytovateli odměnu za plnění, které opatřil a které se staly součástí předmětu plnění. Smluvní strany uzavřou dohodu, ve které upraví vzájemná práva a povinnosti.
		10. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit kterákoli svá práva a převést kterékoli povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě ani není oprávněn tuto smlouvu postoupit.
		11. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.
		12. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne či jinak znemožní.
		13. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi smluvními stranami platí jen to, co je dohodnuto v této písemné smlouvě.
		14. Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli veškeré informace, doklady apod. písemnou formou.
		15. Smlouva je uzavřena v elektronické podobě.
		16. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
* příloha č. 1 – Specifikace služby

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Za objednatele** |  | **Za poskytovatele** |
|  |  |  |
| **Ing. Michal Hrotík**člen představenstva |  | **Pavel Kocour**předseda představenstva |
| „podepsáno elektronicky“ |  | „podepsáno elektronicky“ |

 Příloha č. 1 ke smlouvě č.: SD/20230033

**Specifikace služby**

*Poznámky:*

1) dodavatel uvede konkrétní hodnotu nabízeného parametru, popřípadě zvolí hodnotu ANO/NE

2) „On-Site“ v popisech uvedených v tabulce činností znamená provádění příslušné činnosti vzdáleně, přes VPN v infrastruktuře objednatele.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Činnost** | **Popis činnosti** | **SLA** | **Parametr služby1)** |
| Strojový monitoring 24/7 | xxx | xxx | xxx |
| Operátorský monitoring 24/7 | xxx | xxx | xxx |
| Měsíční generované a komentované reporty | xxx | xxx | xxx |
| Měsíční detailní bezpečnostní report sestavený skupinou analytiků | xxx | xxx | xxx |
| Na vyžádání (týdně) generovaný SIEM report | xxx | xxx | xxx |
| Čekání na anomálie | xxx | xxx | xxx |
| L1 vyšetřování anomálií/hlášení | xxx | xxx | xxx |
| Registrace incidentu | xxx | xxx | xxx |
| Reakce na incident oznámením | xxx | xxx | xxx |
| Eskalace incidentu | xxx | xxx | xxx |
| L2 + L3 vyšetřování anomálií | xxx | xxx | xxx |
| Reporting incidentů | xxx | xxx | xxx |
| Zpracování incidentů | xxx | xxx | xxx |
| Profesionální analytická práce s bezpečnostními daty | xxx | xxx | xxx |
| Měsíční ladění false positive  | xxx | xxx | xxx |
| Denní nouzové ladění false positive | xxx | xxx | xxx |
| 24/7 aktivní vyhledávání “neznámých” hrozeb | xxx | xxx | xxx |
| Znalost kontextu v reálném čase | xxx | xxx | xxx |

**Klasifikace SLA pro řešení incidentů:**

Kategorie III – xxx

Kategorie II – xxx

Kategorie I – xxx