

ReactEU-98-KV Sít'ové zabezpečení a sít'ová infrastruktura

Podmínky správy a provozu

Obsah

1.	SLUŽBY SPRÁVY A PROVOZU	3
1.1	POŽADOVANÉ PARAMETRY PODPORY SPRÁVY A PROVOZU	3
1.1.1	Požadované parametry standardní provozní doby podpory	3
1.2	POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY SPRÁVY A PROVOZU	4
1.2.1	Hlášení incidentů	4
1.2.2	Řešení incidentů	4
1.2.3	Řešení problémů	6
1.2.4	Realizace změn	7
1.2.4.1	Změny vyplývající z Řešení problémů	7
1.2.4.2	Úpravy funkcionalit a technických parametrů dle potřeby Objednatele....	7
1.2.4.3	Změny realizované za účelem souladu s legislativou	8
1.2.5	Údržba	9
1.2.6	Monitoring a dohled aplikace	9
1.2.7	Zálohování	9
1.2.8	Správa	10
1.2.9	Součinnost na ověření DR procesu	10
1.2.10	Součinnost při plánování dalšího rozvoje	10
1.2.11	Záruční servis HW vybavení	10
1.3	REPORTING A AKCEPTACE SLUŽEB	11
1.3.1	Servisní řízení	11
1.3.2	Vedení a aktualizace dokumentace	12
2.	DEFINICE ROLÍ A ODPOVĚDNOSTÍ	12

1. SLUŽBY SPRÁVY A PROVOZU

1.1 POŽADOVANÉ PARAMETRY PODPORY SPRÁVY A PROVOZU

Provozní doba je 24 x 7 (24 hodin po celý rok s výjimkou plánovaných odstávek, které však neovlivňují celkovou požadovanou dostupnost systému).

Požadovaná dostupnost je 99,0 % měsíčně. Poskytovatel garantuje, že celé instalované a touto smlouvou popsané prostředí bude v požadované době vykazovat dostupnost minimálně v této výši.

Maximální akceptovatelný čas výpadku (RTO - Recovery Time Objective). Objednatel požaduje maximální hodnotu pro období „mimořádné provozní doby podpory“ tak jak je definována v této Příloze na 8 hodin.

Maximální přípustná ztráta dat (RPO - Recovery Point Objective). Objednatel požaduje maximální hodnotu pro období „mimořádné provozní doby podpory“ tak jak je definována v této Příloze na 15 minut.

Dostupností se rozumí funkčnost z pohledu uživatele, který tak může zpracovávat agendu jemu příslušnou pomocí instalovaných technologií.

Výpadkem se rozumí nefunkčnost nebo omezení funkčnosti, která brání uživateli zpracovávat agendu prostřednictvím komunikační infrastruktury. Čas výpadku se promítá negativně do dostupnosti (parametr SLA).

Servisní okno je čas vymezený pro provádění servisních činností, údržby, profylaxe, zálohování a dalších činností, které mohou ohrozit běžný provoz. Servisní okno bude: každý poslední čtvrtek v měsíci od 17:00 hod. do 18:00 hod. Bude-li z důvodu hrozící poruchy nebo jiné urgencyy nutné tyto činnosti provádět mimo Servisní okno, musí tuto skutečnost schválit Objednatel. Poskytovatel je povinen zaslat seznam činností, které bude v průběhu servisního okna realizovat a to minimálně 3 (tři) pracovní dny předem. Objednatel má právo tyto činnosti neschválit.

Poskytovatel bude s předstihem informován o plánovaných servisních oknech Objednatele.

Plánovaná odstávka je doba, kdy bude některá komponenta uvedena do stavu mimo provoz. Plánovaná odstávka musí být projednána a schválena Objednatelem nejméně 1 (jeden) kalendářní měsíc před odstavením. Do plánovaných odstávek se nepočítají časy výpadku, způsobené chybou obsluhy, incidentem nebo havárií.

Termíny Servisních oken a Plánovaných odstávek budou součástí Harmonogramu zpracování, který je nutno odsouhlasit každý kalendářní rok předem.

1.1.1 Požadované parametry standardní provozní doby podpory

Standardní provozní doba podpory je 24 x 7.

Za výpadek ve Standardní provozní době podpory není považována:

- nedostupnost v plánované odstávce
- nedostupnost způsobená výpadkem návazných systémů (např. logovacího systému)
- nedostupnost způsobená výpadkem datových center Objednatele nebo infrastruktury, kterou pro provoz Objednatel poskytuje.

1.2 POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY SPRÁVY A PROVOZU

Poskytovatel bude poskytovat komplex služeb uvedených v této kapitole. Poskytovatel zajistí veškeré zdroje a podmínky, vyplývající z parametrů podpory správy a provozu, včetně lidských zdrojů, aby garantoval poskytování služeb v požadovaném rozsahu a kvalitě.

1.2.1 Hlášení incidentů

Hlášení incidentů bude probíhat telefonicky, nebo emailem na Servicedesk Poskytovatele, odpovědnými osobami určenými Objednatelem. V případě telefonického hlášení Objednatele Oba způsoby hlášení požadavku jsou rovnocenné a čas reakce Poskytovatele se počítá od doby zadání požadavku Objednatelem. Všechna hlášení budou sloužit zároveň jako jeden z podkladů pro měsíční výkaz činnosti.

Tento způsob hlášení incidentů nevyklučuje povinnost Poskytovatele aktivně monitorovat celou instalovanou infrastrukturu a incidenty aktivně zadávat do Servicedesku v případě, že nastane.

1.2.2 Řešení incidentů

Řešení Incidentů je služba s garantovanou reakční dobou a maximální dobou řešení. Cílem je rychlé obnovení standardního provozního stavu a minimalizace škod výpadků. Proto je především hledán způsob, jak obnovit funkčnost postižené služby. Někdy je v rámci řešení incidentu objevena i jeho kořenová příčina, ale vždy to tak nemusí být a v tomto případě řeší kořenovou příčinu služba Řešení problémů.

Je-li to možné, je Poskytovatel povinen nabídnout Objednateli náhradní řešení. Náhradní řešení umožní uživatelům provádět požadovanou činnost náhradním, méně komfortním způsobem. Náhradní řešení musí Poskytovatel představit, Objednatel schválit a Poskytovatel aplikovat v čase „Doba vyřešení“ pro daný typ incidentu. Využití náhradního řešení může mít vliv na lhůty dané Reakční dobou a Dobou vyřešení (Tabulka 1) tímto způsobem:

- a) Objednatel může rozhodnout, že nasazením náhradního řešení došlo ke snížení kategorie incidentu, tedy lhůta pro vyřešení incidentu se prodlužuje dle nižší kategorie incidentu.
- b) Objednatel tímto může považovat incident za vyřešený a současně rozhodnout, že se záležitost přesouvá do služby „řešení problémů“.

Při řešení incidentů je důležité stanovení priorit, protože některé incidenty mají vyšší dopad než jiné, a proto je třeba je řešit přednostně. K tomu slouží kategorizace servisních požadavků zadávaných jako incident v Tabulce 1:

Tabulka 1 – Řešení incidentů

Typ incidentu	Reakční doba na nahlášený incident	Doba vyřešení
<p>Kategorie III</p> <p>Nefunkčnost komunikační infrastruktury jako celku nebo nefunkčnost klíčové součásti dodaného předmětu plnění, eventuálně kybernetický bezpečnostní incident nebo událost.</p> <p>Jeho řešení vyžaduje neprodlené zásahy obsluhy s tím, že musí být všemi dostupnými prostředky obnovena funkčnost systému a zabráněno dalšímu šíření kybernetického bezpečnostního incidentu nebo události včetně minimalizace vzniklých i potenciálních škod.</p>	30 minut	následující pracovní den
<p>Kategorie II</p> <p>Výrazně ztěžuje nebo komplikuje činnost uživatelů využívajících komunikační infrastrukturu z důvodu selhání nebo omezení některé ze systémových funkcí podporujících důležité procesy.</p> <p>Jeho řešení vyžaduje neprodlené zásahy obsluhy s tím, že musí být vhodnými prostředky obnovena funkčnost systému včetně minimalizace vzniklých škod.</p>	30 minut	následující pracovní den
<p>Kategorie I</p> <p>Vyskytuje v izolované části díla nebo dílčího plnění. Využívání díla je částečně ztíženo a nemá vliv na ostatní funkce.</p> <p>Jeho řešení vyžaduje zásahy obsluhy s tím, že musí být vhodnými prostředky obnovena funkčnost systému včetně minimalizace vzniklých škod.</p>	30 minut	do 2 pracovních dnů

Incident je pak řešen s prioritou odpovídající dané kategorii. Kategorie III má nejvyšší prioritu a řeší se přednostně, kategorie I má nejnižší prioritu a řeší se až po kategoriích III a II. Tyto lhůty mohou být prodlouženy se souhlasem Objednatele v případě, že:

- nastala neodvratitelná událost (vyšší moc),
- nebo se vyskytly překážky na straně Objednatele, které Poskytovateli neumožňovaly řádně poskytovat službu či ovlivnily délku nebo pracnost jednotlivých pracovních úkonů (tyto překážky musí být bezodkladně písemně nahlášeny Objednateli),
- nebo bylo provádění služby v konkrétním případě přerušeno s písemným souhlasem Kontaktních osob obou smluvních stran.

Prodloužení lhůty pro vyřešení incidentu je uskutečňováno na základě písemné žádosti Poskytovatele. V žádosti musí být identifikována překážka bránící vyřešení incidentu, příp. musí být uvedeno jiné zdůvodnění pro prodloužení lhůty (např. prodloužení lhůty pro vyřešení incidentu kategorie I s ohledem na přednostní řešení jiných záležitostí souvisejících se zajišťováním provozu komunikační infrastruktury). Je-li důvodem žádosti o prodloužení požadovaná součinnost ze strany Objednatele, je Poskytovatel povinen v žádosti popsat charakter a rozsah požadované součinnosti. Objednatel je povinen bezodkladně, nejpozději následující den, písemně sdělit, zda žádost o prodloužení lhůty akceptuje, odmítá anebo zda k ní uplatňuje nějaké výhrady. V případě, že Objednatel žádost o prodloužení lhůty akceptoval, prodlužuje se lhůta pro vyřešení incidentu do doby stanovené Objednatelem. Všechny typy incidentů budou nahlášeny oprávněnou osobou Objednatele telefonicky nebo na Service Desk Poskytovatele. Poskytovatel musí reagovat na tyto incidenty dle jejich kategorizace.

- Po prvotní analýze bude Poskytovatel informovat o možných dopadech nefunkčnosti;
- Po nalezení příčiny nefunkčnosti bude Poskytovatel informovat Objednavatele o pravděpodobném čase odstranění nefunkčnosti a případně alternativních způsobech řešení;
- Po odstranění nefunkčnosti bude Poskytovatel informovat Objednatele o způsobu vyřešení.

Práce na řešení incidentů mohou být realizovány vzdáleně pomocí klientské SSL VPN, nebo v nutných případech v místě provozu (tj. definovaná datová centra, nebo vyhrazené pracoviště Objednatele). Tento VPN přístup je na jmenné účty přidělené konkrétní osobě Poskytovatele.

Na řešení incidentu bude Poskytovatel pracovat až do doby, kdy bude splněno alespoň jedno z následujících kritérií:

- Vyřešení obnovení funkčnosti postižené služby v plném rozsahu.
- Informování Objednatele o tom, že nefunkčnost je způsobena třetí stranou (vnější či související systémy apod.). V takovém případě Poskytovatel Objednateli poskytne součinnost při řešení této nefunkčnosti s třetí stranou.

Poskytovatel bude Objednatele informovat o incidentech, které vzniknou v datovém centru a které budou řešit správci datového centra. Stejně tak bude Poskytovatel Objednatele informovat o plánovaných servisních oknech, odstávkách a všech změnách v datovém centru a případných dalších informačních systémech, které by mohly mít dopad na provozovanou komunikační infrastrukturu. Objednatel musí Poskytovateli dodat kontakt, na který bude Poskytovatel výše uvedené informace předávat.

1.2.3 Řešení problémů

Předmětem služby je řešení a správa problémů v provozním prostředí.

Služba eliminuje kořenové příčiny incidentů (**Problém**). Cílem je zajištění maximální stability systému vyloučením možnosti znovuoobjevení obdobných incidentů v budoucnu. V rámci služby Poskytovatel vede a průběžně aktualizuje databázi známých chyb včetně seznamu náhradních řešení, které umožňují rychlou obnovu funkcionality v případě incidentu.

1.2.4 Realizace změn

Předmětem služby je realizace změn v rámci implementované infrastruktury. Služba zahrnuje drobný rozvoj infrastruktury, (např. různé úpravy a změny v konfiguraci, malé změnové požadavky), protože prioritou je zabudovat požadovanou změnu bez rizika ohrožení chodu provozu. Realizace těchto změn podléhá rozhodnutí CAB.

Poskytování této služby zaručuje Objednateli, že požadované změny budou zapracovány v dohodnutém harmonogramu a za využití počtu dohodnutých disponibilních kapacit (člověkodny) a minimalizuje rizika možného negativního vlivu změny na systém.

Před předáním infrastruktury do provozu Poskytovatel navrhne a Objednatel reviduje a schvaluje procesy technické podpory, jejichž součástí je způsob zadávání požadavků na změnu, ustanovení a svolávání CAB (Change Advisory Board), skládající se z osob, jejichž názor je důležitý pro odhad dopadů a rizik větších a velkých změn a pro zpětné hodnocení vlivu změny na provoz, a dále pravidla pro schvalování standardních a urgentních změn.

V rámci realizace změn Poskytovatel zajistí průběžnou aktualizaci provozní, administrátorské, uživatelské a další dokumentace v editovatelné formě a její zpřístupnění zástupcům Objednatele na dohodnutém úložišti tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu implementovaného a provozovaného systému. Bude-li se měnit libovolný zdrojový kód, zaznamená rovněž změnu v něm a jednou ročně předá Poskytovatel Objednateli aktualizovaný zdrojový kód (včetně popisu). Služba dále zahrnuje při Poskytovatel padné konzultace a školení (administrátorů, uživatelů) po realizaci každé změny, kde je toto nezbytné.

Změnové požadavky mohou být vyvolány různými situacemi:

1.2.4.1 Změny vyplývající z Řešení problémů

Jestliže služba Řešení problémů identifikuje kořenovou příčinu vyvolávající incidenty, může být nezbytné provést změny v provozované infrastruktuře. Poskytovatel provede analýzu dopadů změny, kterou projedná v rámci v CAB (Change Advisory Board) s Objednatelem. Po odsouhlasení provede odstranění problému. Tyto opravy jsou zahrnuty v měsíční ceně služeb správy a provozu a nejsou na ně čerpány disponibilní kapacity na drobný rozvoj (člověkohodiny). Tyto opravy jsou standardně prováděny v rámci plánovaných servisních oken.

Jestliže se prokáže, že problém byl způsoben změnou nebo vadou návazných systémů, požádá Poskytovatel Objednatele o zajištění nápravy. Objednatel provede na své straně příslušná opatření, nebo objedná úpravu návazných systémů.

1.2.4.2 Úpravy funkcionalit a technických parametrů dle potřeby Objednatele

Změnové požadavky Objednatele vyplývají:

- z požadavků Objednatele na vytvoření nových nebo úpravy stávajících funkcionalit (například vytvoření nové SSID, VLAN atd.),
- z organizačních nebo jiných změn na straně Objednatele, které vyžadují úpravy nebo rozšíření infrastruktury,
- ze změn rozhraní (update, upgrade nebo jiné změny v systémech třetích stran, integrovaných nebo vyžadujících integraci s provozovanou infrastrukturou).

Objednatel zaeviduje požadavek na změnu do Evidence změn a Poskytovatel připraví nabídku na realizaci změny. Tato nabídka bude obsahovat:

- zadání požadované změny, včetně identifikace pracovníka Objednatele, který změnu požaduje,
- popis změny – úpravy, zajišťované činnosti,
- objem práce v člověkohodinách,
- harmonogram provedení,
- analýzu dopadů změny,
- výstupy služby, akceptační kritéria,
- platnost nabídky.

V případě, že Objednatel s nabídkou souhlasí a požaduje její realizaci, akceptuje nabídku a změna postupuje k posouzení a schválení do CAB. Po schválení zde může být realizována.

Změna je zařazena do Evidence změn, a po úspěšném testování v testovacím prostředí je se souhlasem Objednatele nasazena do produkčního prostředí. Součástí nasazení je rovněž aktualizace dokumentace a je-li to třeba, i školení klíčových uživatelů.

V případě, že Objednatel nesouhlasí s uvedenými parametry nabídky (zejména cena a harmonogram) a ani po jednání odpovědných zástupců se smluvní strany neshodnou na uvedených parametrech služby, může Objednatel vydat zamítavé stanovisko k nabídce a od konkrétního provedení služby tak odstoupit.

Minimální rozsah tohoto plnění je předpokládán v průměru **8 člověkohodin měsíčně, tj. 1 člověkoden měsíčně**. Realizace může být nerovnoměrně rozvržena mezi různé měsíce a Objednatel není povinen tyto služby vyčerpat v předpokládaném rozsahu.

Poskytovatel může v odůvodněných případech předkládat Objednateli vlastní návrhy na změny za účelem optimalizace řešení v rámci drobného rozvoje.

1.2.4.3 Změny realizované za účelem souladu s legislativou

Objednatel požaduje po celou dobu platnosti Smlouvy, aby Poskytovatel zajišťoval soulad provozované infrastruktury s platnou legislativou. Poskytovatel bude povinen po celou dobu platnosti Smlouvy zajistit a garantovat chod systému i jeho dílčích modulů nebo funkcionalit tak, aby byl plně v souladu s právním řádem ČR a to včetně bezprostředně použitelných norem EU. V případě, že dojde ke změnám právních předpisů, které mohou mít vliv na zajištění souladu s právní úpravou, je Poskytovatel povinen předložit Objednateli do 7 dnů od nabytí platnosti nové právní úpravy návrh úprav uživatelského prostředí zajišťujících soulad s legislativou (dále jen „Návrh úprav“) a po jeho akceptaci v CAB tyto úpravy realizuje.

Návrh úprav musí obsahovat:

- identifikaci ustanovení právních předpisů, jejichž změna vyvolává potřeby úprav a údaj o účinnosti této nové právní úpravy,
- popis navrženého způsobu úprav, jejichž prostřednictvím má být infrastruktura uvedena do souladu se změněnou právní úpravou,
- předpokládaná časová náročnost úprav (počet člověkodní),
- lhůtu pro realizaci.

Do jednoho Návrhu úprav nesmí být slučovány úpravy vyvolané věcně či časově nesouvisejícími změnami právních předpisů. Poskytovatel je povinen zahájit realizaci úprav po schválení v CAB. Úpravy uživatelského prostředí musí být provedeny ve lhůtě odsouhlasené smluvními stranami v Návrhu úprav.

1.2.5 Údržba

Pravidelné provádění údržby (minimálně 12× ročně) v součinnosti s Objednatelem zahrnuje:

1. kontrolu provozních a případných dalších logů, případně následné řešení zjištěných problémů,
2. návrhy optimalizace výkonosti celého prostředí na základě výstupů z monitoringu celého prostředí,
3. průběžná aktualizace provozní dokumentace,
4. aktualizace OS a firmware
5. systémové a výkonové testy po dohodě s Objednatelem,
6. jednou ročně profylaxe celého prostředí po dohodě s Objednatelem,
7. jednou ročně zajistit provedení penetračních testů po dohodě s Objednatelem,

1.2.6 Monitoring a dohled aplikace

Událost je změna stavu, která je významná pro službu nebo konfigurační položku. Událost může indikovat incident nebo potřebu rutinního zásahu (údržba).

Poskytovatel provozuje monitorovací systém pro dohled, přičemž Objednatel bude mít zřízen přístup do takového monitorovacího systému takovým způsobem, aby byl schopen sám vyhodnotit parametry poskytovaných služeb

Výstupy z monitoringu, tedy funkčnosti a odezvy na uživatelské úkony (např. přihlášení), použije Objednatel pro hodnocení plnění parametrů stanovených v této příloze Smlouvy. Tyto výstupy předá Objednatel Poskytovateli pro účely zpracování výkazů dle kapitoly 2.3 této přílohy Smlouvy, a to ve lhůtě bez zbytečného odkladu po skončení příslušného kalendářního měsíce.

Poskytovatel ve spolupráci s Objednatelem analyzuje části logů, které jsou potřebné pro řešení a identifikaci incidentů, a zajišťuje jejich řešení. Při změnách v infrastruktuře bude rovněž Poskytovatel realizovat změny konfigurace monitoringu dle aktuálních potřeb. Dále bude poskytovat součinnost při vyhodnocování a analýzách bezpečnostních událostí.

1.2.7 Zálohování

Poskytovatel je odpovědný za nastavení zálohovacích úloh celého provozovaného prostředí (konfigurací a dalších nastavení). Poskytovatel bude pravidelně ověřovat úspěšnost realizace zálohovacích úloh a řešení problémů se zálohováním. Dále bude pravidelně ověřovat funkčnost obnovených dat ze záloh. Zálohovací infrastruktura bude součástí monitoringu. Zálohy budou prováděny na dvě odlišná paměťová média, přičemž jedno z nich bude uloženo ve vyhrazených prostorech Objednatele.

Poskytovatel poskytne součinnosti Objednateli při realizaci DR testů a testů funkčnosti obnovy dle parametrů RTO a RPO definovaných v kapitola 2. 1 této přílohy Smlouvy.

1.2.8 Správa

Poskytovatel zajišťuje kompletní správu všech implementovaných částí díla.

Poskytovatel bude průběžně vyhodnocovat provozní informace z pohledu výkonnosti, propustnosti a dalších provozních charakteristik. V případě hrozby nedostatečné kapacity či výkonu využívaného prostředí nebo související infrastruktury navrhne Poskytovatel Objednateli (v rámci CAB) úpravu s dostatečným předstihem, aby mohl Objednatel objednat posílení prostředí či infrastruktury, bez omezení nebo rizika výpadku.

1.2.9 Součinnost na ověření DR procesu

Poskytovatel je povinen po dobu platnosti smlouvy k součinnosti při správě infrastruktury. Jedná se o podporu při řešení aktualizací, výměny, rozšíření, přesunu HW vybavení ve smyslu zajištění provozu a integrace s provozovanou infrastrukturou Objednatele. Poskytovatel je zároveň povinen předcházet vzniku možného rizika nedostupnosti způsobenou změnou HW vybavení nebo jeho parametrů.

Poskytovatel poskytne na základě výzvy Objednatele součinnost v rozsahu **20 (dvacet) člověkohodin za rok**.

1.2.10 Součinnost při plánování dalšího rozvoje

Poskytovatel je povinen po dobu platnosti smlouvy k součinnosti při plánování rozvoje HW vybavení Objednatele. Jedná se o podporu při obnově, výměně, HW prostředí Objednatele. Poskytovatel je zároveň povinen předcházet vzniku možného rizika nedostupnosti způsobenou změnou HW vybavení nebo jeho parametrů a při řešení úprav aplikace včas doporučit změny HW vybavení, aby nemohlo dojít ke snížení provozuschopnosti celého prostředí.

Poskytovatel poskytne součinnost při případném plánování dalšího rozvoje na základě výzvy Objednatele v rozsahu **16 (šestnáct) člověkohodin za rok**.

1.2.11 Záruční servis HW vybavení

Poskytovatel zajistí servis veškerého dodaného a spravovaného HW vybavení. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o podezření na závady HW vybavení a poskytnout Objednateli součinnost při odstranění závad HW vybavení.

V rámci záručního servisu Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:

- příjem incidentu na HW závadu
- analýzu závady, identifikaci vadného dílu/serveru/prvku
- výjezd na místo pro demontáž HW
- opravu vadného HW prvku či jeho výměnu

- ponechání původních vadných paměťových médií Objednateli
- ukončení incidentu
- aktualizace konfiguračních záznamů o veškerých HW prvcích prostředí a maintenance.

Poskytovatel zajišťuje všechny činnosti spojené s diagnostikou, opravou nebo výměnou vadné HW komponenty včetně zajištění dopravy od výrobce, následného otestování funkčnosti opravené/vyměněné komponenty a zanesení změny do provozní dokumentace.

1.3 REPORTING A AKCEPTACE SLUŽEB

Do 10 (deseti) dnů po ukončení měsíce doručí Poskytovatel Objednateli:

- Výkaz o dostupnosti celé provozované infrastruktury, který bude obsahovat výčet nedostupností včetně data a přesné doby a následně výpočet celkové dostupnosti za daný měsíc.
- Výkaz o provozních činnostech, který bude obsahovat informace o:
 - řešení incidentů – u každého incidentu bude uvedeno datum a doba vzniku incidentu a dále informace o dodržení Reakční doby a Doby vyřešení. Rovněž bude uvedena příčina a způsob vyřešení incidentu.
 - řešení problémů – seznam řešených problémů, termín nasazení opravy.
 - Řešení ostatních požadavků.
- Výkaz o čerpání disponibilních kapacit dle kapitoly 2.2.3.2 tohoto dokumentu za reportovaný měsíc.
- Správa kapacit a výkonů (Performance management), včetně možných návrhů úprav.

Výkazy poskytne Kontaktní osobě Objednatele na pravidelné schůzce, na které budou hodnoceny kvality poskytovaných služeb a jejich kontinuální zlepšování.

Základní data o dostupnosti a řešení incidentů dodá Objednatel Poskytovateli během 3 (tří) pracovních dnů následujícího měsíce jako export z dohodnutých nástrojů.

1.3.1 Servisní řízení

Poskytovatel nejméně 30 dnů před uvedením infrastruktury do provozu oznámí Objednateli kontakty na Servisního manažera, tedy osobu odpovědnou za provoz a poskytování technické podpory.

V odpovědnosti Servisního manažera bude:

- návrh procesů podpory (reviduje a schvaluje Objednatel), jejich zavedení u Poskytovatele,
- kontrolu dodržování nastavených procesů,
- průběžné hodnocení ukazatelů úrovně kvality služeb, při snížení náprava,
- průběžné hodnocení ukazatelů výkonů a využití kapacit celého prostředí,
- účast v Change Advisory Board,

- účast na pravidelných provozních schůzkách,
- eskalační kontakt,
- reporting a akceptace služeb.

1.3.2 Vedení a aktualizace dokumentace

Poskytovatel zajistí průběžnou aktualizaci provozní dokumentace a jejich zpřístupnění zástupcům Objednatele na dohodnutém úložišti tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu implementovaného a provozovaného systému. Dokumentace musí splňovat požadavky zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů. Požadavky na dodání dokumentace vycházejí zejména z vyhlášky č. 529/2006 Sb., o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů, a vyhlášky č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti.

2. DEFINICE ROLÍ A ODPOVĚDNOSTÍ

Tabulka 3 – Definice rolí a odpovědností

Kapitola Přílohy č. 3	Poskytovatel	Objednatel	Režim ¹	Poznámka
2.2.1 Řešení incidentů				
Řešení incidentů	A, R	C	24x7	
Součinnost při řešení bezpečnostních incidentů	A	R	24x7	
Poskytování platformy pro hlášení a evidenci incidentů	A, R		24x7	
2.2.2 Řešení problémů				
Řešení problémů	A, R	C	24x7	
2.2.3.1 Změny vyplývající z Řešení problémů				
Definice a návrh změny	R	C	8x5	
Analýza dopadu změny	R	C	8x5	
Schvalování realizace změny		R	8x5	Schvaluje CAB
Realizace změny	R	C	12x5	
2.2.3.2 Úpravy funkcionalit a technických parametrů dle potřeby Objednatele				
Definice a návrh změny	R	I	8x5	
Analýza dopadu změny, nabídka na realizaci	R	C	8x5	
Schvalování realizace změny - dopad na systém		R	8x5	Schvaluje CAB
Schvalování realizace změny - finanční hledisko	C	A	8x5	
Realizace změny	R	I	8x5	
2.2.3.3 Změny realizované za účelem souladu s legislativou				
Definice a návrh změny	R	A	8x5	
Schvalování realizace změny			8x5	Schvaluje CAB
Realizace změny	R	C	8x5	

¹ Režim platí pro Standardní provozní dobu podpory, v případě Mimořádné provozní doby podpory platí režim 24x7.

2.2.4 Údržba				
Údržba	R	I	8x5	
2.2.5 Monitoring a dohled				
Monitorování stavu a klíčových komponent,	R	I	24x7	
Úpravy nastavení monitorovacího systému a dílčích testů pro monitorování funkčnosti a jejich klíčových komponent	R	C	8x5	
Reakce na chybové stavy	R	C	24x7	
Analýza událostí v monitorovacím systému	R	C	12x5	
Poskytnutí součinnosti pracovníkům NÚKIB pro předávání a analýzu logů pro bezpečnostní analýzu	C	R	24x7	
2.2.6 Zálohování				
Provozování Systému zálohování a obnovy dat	R		24x7	
Nastavení zálohování	R		8x5	
Realizace zálohovacích úloh, kontrola úspěšnosti záloh, řešení problémů	R	C	8x5	
Realizace testů DR a testů funkčnosti obnovy záloh	R	C	8x5	
Pravidelné testování funkčnosti obnovy zálohovaných dat	R	C	8x5	
Obnova dat	R	C	24x7	
2.2.7 Správa				
Správa infrastruktury a případného virtuálního prostředí	R	C	24x7	
Správa ostatních implementovaných nástrojů	R	C	24x7	
2.2.8 Součinnost na ověření DR				
Ustanovení DR procesu	R	A	8x5	
Součinnost na ověření DR procesu	R		8x5	
2.2.9 Součinnost při plánování dalšího rozvoje				
Součinnost při plánování dalšího rozvoje	C	A	8x5	
2.2.10 Záruční servis HW vybavení				
Zajištění maintenance SW a HW	R		24x7	
Analýzy dopadu aktualizací SW	R	C	12x5	
Instalace aktualizací SW	R	C	12x5	Schvaluje CAB
Analýzy dopadu aktualizací SW, který tvoří komunikační infrastrukturu a další implementované nástroje	R	C	12x5	
Součinnost s výrobcem při diagnostice, opravě nebo výměně vadné HW komponenty	R	C	12x5	

2.3 Reporting a akceptace služeb				
Výkaz o dostupnosti a plnění SLA	R		8x5	
Výkaz o řešení incidentů včetně dodržení Reakční doby, Doby vyřešení a příčiny incidentu	R		8x5	
Výkaz o řešení problémů	R		8x5	
Výkaz o čerpání služeb drobného rozvoje	R		8x5	
Správa kapacit a výkonů (Performance management)	R	C	8x5	
Realizace schůzek se Poskytovatelem		R	8x5	
Akceptace/neakceptace výkazů		R	8x5	
Akceptace/neakceptace plnění SLA a případné řešení sankcí		R	8x5	
Finanční kontrola a plnění		R	8x5	

Vysvětlivky:

A - rozhoduje o provedení činnost

R - realizuje činnost

C - je konzultován, poskytuje součinnost

I - je informován