# **Servisní smlouva**

Číslo Poskytovatele:

Číslo Objednatele:

**OBJEDNATEL:** **Zoo Brno a stanice zájmových činností, příspěvková organizace**

Sídlo: U zoologické zahrady 46, 635 00 Brno

IČO/DIČ: 00101451/CZ00101451

 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, odd. Pr, vl. 11

Bankovní spojení: 372604403/0300

Zastoupená: Mgr. Radana Dungelová, ředitelka

**POSKYTOVATEL: VISITECH, a.s.**

Sídlo: Košinova 655/59, 612 00 Brno

Provozovna: Košinova 655/59, 612 00 Brno

IČO/DIČ: 25543415/CZ25543415

Bankovní spojení: Artesa spořitelní družstvo, 1076980003

Zastoupen: Pavel Kocour, předseda představenstva

##### **PŘEDMĚT SMLOUVY**

* 1. Poskytovatel se zavazuje provádět pro Objednatele pravidelnou servisní péči technologických IT zařízení Objednatele a bezpečnostní monitoring infrastruktury a informačních systémů Objednatele. Předmět plnění Poskytovatele zahrnuje:

a) Průběžné služby podpory vybraného HW a SW Objednatele, tj.

- poskytování reaktivní podpory vybraného HW a SW Objednatele,

 - poskytování proaktivní podpory vybraného HW a SW Objednatele,

- realizace nařízení EU 2016/679 ve vztahu k ochraně osobních údajů.

*(Vybraným HW Objednatele se rozumí HW umístěný ve všech lokalitách Objednatele. Součástí správy je také síťové prostředí. Vybraným SW se rozumí firmware HW, virtualizační platforma, operační systémy a infrastrukturní aplikace.)*

b) Bezpečnostní monitoring infrastruktury a informačních systémů Objednatele odpovídající požadavkům zák. č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a splňující Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

c) Provedení jednorázových prací souvisejících s počátkem poskytování podpory.

*(Podpora zahrnuje zejména údržbu a opravy IT a bezpečnostních systémů Objednatele, pozáruční servis, odstranění závad v plném rozsahu, upgrade firmware na aktuální verze, HelpDesk.)*

Podrobný popis a podmínky služeb, které se Poskytovatele zavazuje dle této smlouvy poskytovat Objednateli je uveden v příloze č. 4 této smlouvy.

Místem provádění servisních úkonů jsou objekty objednatele, které jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.

Soupis IT zařízení a bezpečnostních systémů v objektech Objednatele ve vztahu k nimž budou poskytovány služby Poskytovatele je v příloze č. 1 této smlouvy; faktické změny či rozšíření nastalé za doby trvání smlouvy budou uvedeny v aktualizovaném soupisu.

* 1. Objednatel se zavazuje Poskytovateli za řádně poskytnuté služby dle této smlouvy uhradit sjednanou cenu.

##### **CENA SLUŽEB**

Smluvní strany se dohodly na následujícím způsobu určení ceny služeb Poskytovatele:

* 1. Paušální měsíční cena za služby Poskytovatele, uvedené v předmětu smlouvy, je stanovena dohodou smluvních stran a činí 40 000,-Kč bez DPH.
	2. Paušální částku dle bodu II.1. bude Poskytovatel účtovat Objednateli na základě daňového dokladu vystaveného po uplynutí kalendářního měsíce, za nějž je účtována. Splatnost daňového dokladu je 14 dní ode dne jeho doručení Objednateli.
	3. Cenu za služby Poskytovatele, které nejsou dle odst. II.5 této smlouvy zahrnuty v paušální částce dle odstavce II.1 této smlouvy, je Objednatel povinen uhradit, pokud provedení takových služeb a dodání materiálu bylo Objednatelem předem schváleno a vyúčtování po jejich provedení bylo Objednatelem odsouhlaseno, na podkladě údajů v systému HelpDesk Poskytovatele. Splatnost daňového dokladu je 14 dní ode dne jeho doručení Objednateli.
	4. Cena služeb dle odst. II.1 této smlouvy zahrnuje zejména:
* zabezpečení pohotovosti Poskytovatele pro splnění doby odezvy dle bodu III.1.2. a III.1.3 této smlouvy,
* zabezpečení aktuálních verzí firmware,
* zpracování a aktualizaci servisní dokumentace,
* servisní činnost, u položky „RP-1 Provozní podpora“ dle přílohy č. 4 bod 2 smlouvy v rozsahu 16 hodin měsíčně,
* bezpečnostní monitoring,
* HelpDesk,
* report bezpečnostního monitoringu, detekce anomálií provozu a bezpečnostních incidentů 1x měsíčně,
* zajištění služby ve smyslu uplatnění reklamace na IT zařízení v záruční době u třetích stran v případě zakoupené a platné servisní podpory,
* náklady na dopravu k servisnímu zásahu v lokalitách Objednatele (doprava, čas technika na cestě).
	1. Cena služeb dle odst. II.1 této smlouvy nezahrnuje:
* náklady na servisní činnost technika v lokalitách Objednatele dle přílohy č. 4 smlouvy bod 2 „RP-1 Provozní podpora“ nad stanovených 16 hodin servisní činnosti měsíčně,
* držení potřebných náhradních dílů skladem,
* cenu náhradních dílů mimozáručního servisu.
	1. Náklady vynaložené na servisní činnosti uvedené v bodu II.5. budou účtovány dle Ceníku prací, který je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.
	2. V případě opravy servisovaných zařízení, na které se už nevztahuje záruka, bude Objednateli účtována cena za vyměněné HW součástky a ostatní materiál nebo za cenu opravy
	v případě, že tato oprava bude vyžádána přes třetí stranu. Cena materiálu a prací podléhá předchozímu schválení ze strany Objednatele, jinak ji Poskytovatel není oprávněn účtovat. Poskytovatel se zavazuje, že cena opravy vadného prvku nepřevýší cenu nového nebo ekvivalentního prvku, dle aktuálně platného ceníku.

##### **PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

* 1. **Povinnosti Poskytovatele**

**Poskytovatel se zavazuje:**

* + - 1. Dodržet lhůty dle bodů III.1.2. a III.1.3., pokud Poskytovatel a Objednatel se písemně
			v jednotlivých případech nedohodnou na jiném času poskytnutí servisního zásahu.
			2. Poskytnout servisní službu v časovém pokrytí 24x7, se zahájením prací na odstranění závady do 3 hodin od nahlášení servisního požadavku.
			3. Poskytnout telefonické potvrzení servisního zásahu v časovém pokrytí 24x7 do 1 hodiny od nahlášení servisního požadavku.
			4. Provádět bezpečnostní monitoring, detekci anomálií provozu a bezpečnostních incidentů v časovém pokrytí 24x7.
			5. Všechny osoby poskytující služby dle této smlouvy jsou zaměstnanci Poskytovatele nebo jím pověřeného subdodavatele, a jako takoví podléhají výhradně řízení Poskytovatele a Poskytovatel odpovídá za jejich výkon prací dle této smlouvy.
			6. Poskytnout možnost telefonického kontaktu se servisním technikem (servis-line)
			po celou dobu servisní služby. Seznam servisních telefonních čísel Poskytovatele je uveden v příloze č. 3 této smlouvy.
			7. Zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících
			s předmětem smlouvy. Veškeré ústní a písemné informace předané Objednatelem bude považovat za důvěrné. Tato povinnost mlčenlivosti trvá i ukončení platnosti této smlouvy.
			8. Poskytovatel poskytne pro řešení problému a obnovení funkce zařízení servisní specialisty a potřebné náhradní díly včetně jejich transportu na místo, dále nezbytné nástroje a diagnostické prostředky.
			9. Poskytovatel se zavazuje, že od okamžiku zahájení servisního zásahu budou potřebné práce prováděny tak dlouho, dokud nebudou zjištěné problémy vyřešeny.
			10. Poskytovatel se zavazuje vést evidenci servisních zásahů a evidenci nastavení všech komponent v systému Helpdesk Poskytovatele.
			11. Objednatel je zodpovědný za nákup a udržování licencí a servisních podpor výrobců servisovaného zařízení.
			12. Uplatňuje-li Objednatel právo na záruční opravu IT zařízení, je povinen toto doložit záručním listem nebo platnou servisní podporou. Poskytovatel garantuje uplatnění záruk i u třetích subjektů.
	1. **Povinnosti Objednatele**

**Objednatel se zavazuje:**

* + - 1. Neprodleně uvědomit Poskytovatele, vyžaduje-li produkt opravu nebo nefunguje-li správně.
			2. Informovat Poskytovatele o všech jemu známých skutečnostech, které by mohly ovlivnit průběh plnění smlouvy.
			3. Umožnit Poskytovateli přístup do všech prostor, v nichž se předpokládá činnost spojená s plněním smlouvy, tento přístup bude umožněn v době určené Poskytovatelem. Nesplnění těchto podmínek může být důvodem ke změně plnění termínu servisního zásahu.
			4. Potvrdit Poskytovateli provedení servisního zásahu.
			5. Vytvořit Poskytovateli podmínky nutné pro provedení servisních zásahů.

##### **SMLUVNÍ POKUTY**

* 1. V případě doloženého nedodržení termínů specifikovaných v článku III.1., Poskytovatelem, se poskytovatel zavazuje uhradit objednateli smluvní pokutu 1000,-Kč za každých 12 hodin prodlení.
	2. V případě prokázané nedostupnosti služby související s předmětem této Smlouvy Poskytovatele, má Objednatel právo zajistit potřebnou službu nebo servisní zásah v jiném, výrobcem autorizovaném centru podpory pro rozsah uvedený v této smlouvě. Poskytovatel je v tom případě povinen uhradit veškeré náklady spojené s tímto náhradním zajištěním služby nebo servisního zásahu.
	3. Opozdí-li se Objednatel s úhradou daňového dokladu dle bodů II.2. a II.3. této smlouvy, zaplatí Poskytovateli při prodlení splatnosti úrok z prodlení dle obecně závazných právních předpisů.
	4. V případě prodlení Objednatele se zaplacením daňového dokladu Poskytovatele delším než 3 měsíce, je Poskytovatel oprávněn odmítnout provést servisní zásah, kdy v tomto případě nemá Objednatel práva vyplývající z titulu náhrady škody, smluvních pokut, apod.
	5. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvní strany na náhradu škody vzniklé porušením smluvní povinnosti, které se smluvní pokuta týká.

##### **UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU**

* 1. Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.
	2. Od smlouvy lze odstoupit dle podmínek obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel může od smlouvy odstoupit v případě, když je Objednatel v prodlení
	se zaplacením faktury po dobu delší než dvou kalendářních měsíců.
	3. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně, jinak je neplatné. Odstoupení
	od smlouvy musí být doručeno druhé smluvní straně.
	4. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět, a to písemně s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná plynout od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni doručení výpovědi.

##### **DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY**

* 1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou 48-ti měsíců.
	2. **Smlouva automaticky skončí i přede dnem ujednané doby jejího trvání, a to dnem, kdy cena veškerého odebraného plnění Objednatelem od Poskytovatele dle této smlouvy dosáhne limitu nejvýše 1.999.900,- Kč bez DPH.**

##### **OSTATNÍ SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ**

* 1. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden.
	2. Tuto smlouvu lze doplňovat, upřesňovat či měnit pouze číslovanými dodatky, které se
	po odsouhlasení a podpisu oběma smluvními stranami stávají nedílnou součástí této smlouvy. Tato smlouva je platná podpisem smluvních stran a účinná od
	3. Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přechází i na případné právní nástupce obou smluvních stran.
	4. Smluvní strany prohlašují, že je jim znám celý obsah smlouvy a že tuto smlouvu uzavřely
	na základě své svobodné a vážné vůle. Na důkaz této skutečnosti připojují svoje podpisy.
	5. Tato smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv vedeným Ministerstvem vnitra jako jeho správcem (dále jen správce registru smluv). Povinnost uveřejnit smlouvu v registru smluv na sebe přebírá objednatel. Objednatel odpovídá za řádné uveřejnění smlouvy, když smlouvu k uveřejnění zašle bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uzavření smlouvy správci registru smluv. Objednatel se zavazuje zaslat bez zbytečného odkladu po obdržení zprávy správce registru smluv, nejpozději však do 3 měsíců ode dne uzavření smlouvy poskytovateli potvrzení správce registru smluv o uveřejnění smlouvy nebo zprávu, že smlouva uveřejněna nebyla včetně důvodu jejího neuveřejnění. Nebude-li tato smlouva uveřejněna v registru smluv do 3 (tří) měsíců ode dne jejího uzavření, s výjimkou smluv, kdy je možné provést opravu uveřejnění dle zákona, smlouva se od počátku ruší. Smluvní strany se pro případ zrušení smlouvy od počátku z důvodu neuveřejnění smlouvy v registru smluv uzavřít novou smlouvu se shodným obsahem a za shodných obchodních podmínek jako ve zrušené smlouvě, a to na výzvy kterékoli z nich do 30 dnů od podání výzvy. Nebude-li možné pro případ zrušení smlouvy od počátku z důvodu neuveřejnění smlouvy v registru smluv uzavřít novou smlouvu se shodným obsahem a za shodných obchodních podmínek jako ve zrušené smlouvě, smluvní strany se zavazují na výzvu kterékoli z nich přistoupit k narovnání smluvních vztahů tak, aby narovnáním dosáhly shodného obsahu práv a povinností a shodných obchodních podmínek jako ve zrušené smlouvě a o narovnání uzavřít písemnou dohodu, která bude zveřejněna v registru smluv.
	6. Seznam příloh

Příloha č. 1: Soupis zařízení a objektů Objednatele, na které se vztahuje tato smlouva

Příloha č. 2: Ceník prací

Příloha č. 3: Seznam servisních telefonních čísel Poskytovatele a pověřených osob Objednatele

Příloha č. 4: Bližší specifikace předmětu veřejné zakázky

Výše uvedené přílohy jsou nedílnou součástí této smlouvy.

V Brně dne V Brně dne

…………………………………………………….. ……………………………………………………..

Za objednatele Za poskytovatele

Mgr. Radana Dungelová, ředitelka Pavel Kocour, předseda představenstva

Podpis, razítko Podpis, razítko

**PŘÍLOHA č. 1**

**SOUPIS ZAŘÍZENÍ V OBJEKTECH OBJEDNATELE, NA KTERÉ SE VZTAHUJE TATO SMLOUVA**

* + - 1. **Lokalita U zoologické zahrady 46, 635 00 Brno:**

**Seznam Aktivních prvků perimetru**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Model PN** | **Popis** | **S/N**  |
| ASA5506-SEC-BUN-K9 | Cisco ASA5506-SEC-BUN-K9 | JAD193808RZ |
| SG115w | Sophos UTM SG115w | S1501D3BEFD51A6 |

**Seznam Aktivních prvků LAN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Model PN** | **Popis** | **S/N**  |
| JD374A | A5500-24G-SFP EI | CN49B9R051 |
| JE074A | A5120-24G SI | CN41BZ00FF |
| JE074A | A5120-24G SI | CN41BZ009L |
| JG350A | HP 1910-8G-PoE+ (180W) |   |
| JG350A | HP 1910-8G-PoE+ (180W) |   |
| JG350A | HP 1910-8G-PoE+ (180W) |   |
| JG350A | HP 1910-8G-PoE+ (180W) |   |
| JG350A | HP 1910-8G-PoE+ (180W) |   |
| JG350A | HP 1910-8G-PoE+ (180W) |   |
| JG350A | HP 1910-8G-PoE+ (180W) |   |
| JG091A | A5120-24G-PoE+ SI | CN46DXC02Q |
| JG350A | 1910-8G-PoE+ (180W) |   |
| JG348A | HP 1910-8G Switch | CN4AFRJ05W |
| JG348A | HP 1910-8G Switch | CN4AFRJ05N |
| JG348A | HP 1910-8G Switch | CN4AFRJ07L |
| JG348A | HP 1910-8G Switch | CN4AFRJ069 |
| JG348A | HP 1910-8G Switch | CN4AFRJ061 |
| JG348A | HP 1910-8G Switch | CN4AFRJ05D |
| JG920A#ABB | HP 1920-8G Switch, HP 1920-8G Switch | CN5BGP02KC |

**Seznam Aktivních prvků bezdrátové sítě**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Model PN** | **Popis** | **S/N**  |
| JG640A | 830 24-Port PoE+ Unified Wired-WLAN | CN46G5P00G |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN56G670KG |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN56G670HQ |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN56G670PM |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN57G671RH |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G67038 |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G6703V |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G6703Q |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G6703H |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G67028 |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G67003 |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G670TQ |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673WQ |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673WT |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673WW |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673WX |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673WY |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673X1 |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673VX |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673VY |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673W6 |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673W9 |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673WB |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673WC |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673WG |
| JG654A | 425-WW HP 425 802.11n Dual Radio Access Point Series | CN44G673VQ |
| J9716A | MSM466-R-WW HP MSM466-R Dual Radio Outdoor 802.11n Access Point (WW) | TW48FFN01W |
| J9716A | MSM466-R-WW HP MSM466-R Dual Radio Outdoor 802.11n Access Point (WW) | TW49FFN003 |
| J9716A | MSM466-R-WW HP MSM466-R Dual Radio Outdoor 802.11n Access Point (WW) | TW49FFN00K |

**Seznam Fyzických serverů**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Výrobce** | **Typ** | **Operační systém**  |
| DELL | PowerEdge R650xs | VMware ESXi 5.0.0 |
| DELL | PowerEdge R530 | VMware ESXi 6.0.0 |
| HP | ProLiant DL360p Gen8 | VMware ESXi 5.5.0 |

**Seznam Virtuálních serverů**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Model PN** | **Popis** | **Operační systém**  |
| S-DC1 | Řadič Active Directory domény | Windows Server 2012 R2 Standard |
| S-DC2 | Řadič Active Directory domény | Windows Server 2012 R2 Standard |
| SERVER | Řadič Active Directory domény | Windows Server 2008 R2 Standard |
| S-APPL | Aplikační server | Windows Server 2012 R2 Standard |
| S-FIRESIGHT | Cisco Management | Linux |
| S-KERIO | Poštovní server | Windows Server 2012 R2 Standard |
| S-SHARE | Souborový server | Windows Server 2012 R2 Standard |
| S-SQL | Databázový server | Windows Server 2008 R2 Standard |
| S-VEEAM | Zálohovací a monitorovací server | Windows Server 2012 R2 Standard |
| 2N NetSpeaker | IP rozhlas | Windows Server 2012 R2 Standard |
| iMC | Management sítě LAN a WiFi | Windows Server 2012 R2 Standard |

Dále je zde v provozu přibližně 90 ks stolních PC a 30 ks notebooků.

**Další HW je umístěn v odloučených pracovištích Zoo Brno. Jedná se o:**

* + - 1. **Středisko Ekologické výchovy na adrese Hlídka 4 (pod hradem Špilberk)**

Zde je v provozu 7 ks stolních PC, 4 ks notebooků, objekt je pokryt wifi signálem. Je zde také malá serverovna se switchem.

* + - 1. **Záchranná stanice Jinačovice**

Zde je v používání 1 ks stolního PC a 1 ks notebooku.

**PŘÍLOHA č. 2**

**CENÍK PRACÍ**

PLATNÝ CENÍK POSKYTOVATELE:

|  |  |
| --- | --- |
| **Práce technika:** |  |
| Práce technika - pasivní část |  600,- Kč/hod |
| Práce technika - aktivní část |  1 300,- Kč/hod |
| Práce bezpečnostního analytika  |  1 800,- Kč/hod |
| Práce architekta bezpečnosti |  1 800,- Kč/hod |
| **Dopravné:** |  |
| Skutečně ujeté km k poskytnutí servisního zásahu (nepočítá se v Brně) |  10,- Kč/km |
| Čas technika strávený na cestě (nepočítá se v Brně) |  500,- Kč/hod |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |

**PŘÍLOHA č. 3**

**SEZNAM SERVISNÍCH TELEFONNÍCH ČÍSEL POSKYTOVATELE A POVĚŘENÝCH OSOB OBJEDNATELE**

1. **Seznam pověřených osob ze strany objednatele**

Ing. Milan Kříž – tel. 724 963 669, email: kriz@zoobrno.cz

1. **Příjem servisních požadavků poskytovatele – telefonní a e-mailový kontakt**

Nepřetržitě 24 hodin denně po 7 dní v týdnu:

Hot-line: 730 855 222

E-mail: [support@ictenergo.cz](support%40ictenergo.cz)

1. **Help line pro bezpečnostní monitoring**

Nepřetržitě 24 hodin denně po 7 dní v týdnu:

 Hot-line: 800 762 365

 E-mail: [info@soc365.cz](info%40soc365.cz)

**PŘÍLOHA Č. 4**

**BLIŽŠÍ SPECIFIKACE PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY**

## JS-1 Vstupní analýza současného stavu včetně vytvoření aktuální verze dokumentace

### Popis služby

Analýza současného stavu musí obsáhnout veškerý vybraný HW a SW (dále též „infrastruktura“), viz příloha č. 1 Smlouvy. Popis v podobě dokumentace bude obsahovat několik úrovní pohledu na infrastrukturu:

1. Seznam HW (zejména: název, typ, výrobce, výrobní číslo, příp. modelové číslo, IP adresa)
2. Schéma síťového zapojení serverovny a páteřní sítě
3. Schéma zapojení bezpečnostních prvků v síti
4. Popis konfigurace jednotlivých bezpečnostních prvků
5. Schéma zapojení aktivních prvků v síti
6. Popis konfigurace virtualizační vrstvy
7. Popis konfigurace infrastrukturních aplikací
8. Popis ostatního vybavení serverovny
9. Popis virtuálních serverů
10. Plány zálohy a obnovy poskytovaných služeb
11. Měření zatížení sítě a vytížení jednotlivých HW komponent infrastruktury

Dokumentace bude ve vlastnictví Objednatele. Dokumentace bude předána v editovatelném formátu MS Office, případně dle dohody s Objednatelem i v jiném formátu, např. modely.

Analýza by měla vedle popisu také odhalit případné nedostatky, slabá místa a bezpečnostní rizika v rámci infrastruktury. Na základě analýzy navrhne Poskytovatel optimalizaci infrastruktury.

### Vstup

Současný stav infrastruktury

### Výstupy

Dokumentace jednotlivých částí infrastruktury

Návrh optimalizace infrastruktury

Upozornění na případná bezpečnostní rizika a návrh jejich eliminace či omezení na akceptovatelnou úroveň

### Doba poskytování a zařazení služby

Služba je poskytnuta jednorázově.

## JS-2 Zprovoznění helpdeskového řešení a poskytnutí přístupových údajů oprávněným osobám

### Popis služby

Poskytovatel poskytne pomocí helpdeskového systému, telefonu a e-mailu přístup k zadávání a řešení požadavků, platí také pro incidenty. Helpdesk Poskytovatele musí být schopen zobrazit a řídit celý životní cyklus požadavku. Dále musí obsahovat následující funkcionality: kategorizace požadavku, prioritizace požadavku, určení řešitele, způsob řešení (vlastními silami, předání třetí straně k řešení), fulltextové vyhledávání v požadavcích, evidence pracnosti, e-mailové notifikace s URL a e-mailové zadávání požadavku, přiložení souborů k požadavku, uzavření požadavku a reporting. Report s přehledem všech požadavků a jejich stavů musí jít omezit pouze na přihlášeného uživatele. Helpdesk musí umožnit vybraným uživatelům zobrazit veškeré informace ke všem požadavkům. Systém musí být schopen integrace s ostatními helpdeskovými systémy přes technologicky nezávislé rozhraní (na bázi webových služeb nebo e-mailových zpráv). Systém musí podporovat možnost pravidelného exportu všech vedených údajů do XML.

Telefonickou linku lze využívat pro nouzové zadávání požadavku nebo v případě nedostupnosti helpdeskového systému. Telefonická služba musí být k dispozici nepřetržitě v režimu 7x24.

### Popis životního cyklu hlášení

**Nejčastěji využívaný scénář**

|  |  |
| --- | --- |
| **Aktivita**  | **Role**  |
| **1. Zápis hlášení**  | Objednatel  |
|  **1.1 Kategorizace**  | Objednatel  |
|  **1.2 Prioritizace**  | Objednatel  |
| **2. Notifikace o založení**  | Systém  |
| **3. Analýza hlášení**  | Poskytovatel  |
| **4. Přiřazení řešitele**  | Poskytovatel  |
| **5. Notifikace o změně**  | Systém  |
| **6. Řešení požadavku/incidentu**  | Poskytovatel  |
| **7. Aktualizace stavu řešení**  | Poskytovatel  |
| **8. Notifikace o změně**  | Systém  |
| **9. Popis řešení**  | Poskytovatel  |
| **10. Notifikace o změně**  | Systém  |
| **11. Požadavek na akceptaci**  | Poskytovatel  |
| **12. Notifikace o změně**  | Systém  |
| **13. Akceptace**  | Objednatel  |
| **14. Uzavření hlášení**  | Systém  |
| **Alternativní scénář k bodu 6.**  |  |
| **6. Řešení požadavku/incidentu**  | Poskytovatel  |
| **6.1 Požadavek na součinnost**  | Poskytovatel  |
| **6.2 Notifikace o změně**  | Systém  |
| **6.3 Poskytnutí/Koordinace součinnosti**  | Objednatel  |

**Alternativní scénář k bodu 11.**

|  |  |
| --- | --- |
| **11. Požadavek na akceptaci**  | Poskytovatel  |
| **12. Notifikace o změně**  | Systém  |
| **13. Odmítnutí akceptace**  | Objednatel  |
| **6. Řešení požadavku/incident**  | Poskytovatel  |

Ostatní alternativní scénáře:

* Objednatel musí mít možnost kdykoliv ukončit zpracování tiketu.
* Objednatel musí mít možnost kdykoliv přidat k hlášení další řešitele, a to jak interní, tak externí.

### Vstupy

Seznam přistupujících osob v každé kategorii

Akceptovaný životní cyklus incidentu a požadavku

### Výstupy

Nastavený helpdeskový systém dle požadavků Objednatele

Funkční telefonní linka helpdesku v režimu 7x24

E-mailová adresa provázaná s helpdeskovým systémem

### Doba poskytování a zařazení služby

Služba je poskytnuta jednorázově.

## JS-3 Realizace monitoringu

### Popis služby

V rámci této služby bude nastaveno monitorování infrastruktury Objednatele v režimu 24x7. Služba monitoringu musí být schopna zajistit proaktivní dohled nad jednotlivými prvky infrastruktury, včetně integrovaných systémů třetích stran.

Pomocí monitoringu bude Poskytovatel ověřovat správnou funkčnost infrastruktury. Jeho součástí je zejména:

* monitoring funkčnosti a dostupnosti jednotlivých komponent infrastruktury,
* monitoring funkčnosti a dostupnosti jednotlivých služeb infrastruktury,
* monitoring míry využití zdrojů, např. paměti, CPU, diskového místa, sítě, apod.,
* udržování historie sledovaných parametrů minimálně po dobu 30 kalendářních dnů,
* zpracování trendů,
* propojení monitorovacího systému s helpdeskovým systémem,
* kontrola monitorovatelného vybavení serveroven

 Monitoring musí být přístupný vybraným zaměstnancům Objednatele v plné míře. Veškeré služby infrastruktury musí být rozčleněné a čitelně popsané. K monitoringu bude předána dokumentace v podobě uživatelské, konfigurační (včetně zdrojových kódů konfigurace) a administrátorské příručky. Dokumentace i monitoring budou pravidelně aktualizovány, spolu s prováděnými změnami během realizace Smlouvy.

### Vstupy

Dokumentace infrastruktury

Zvolená monitorovací technologie, nebo kombinace zvolených monitorovacích technologií

### Výstupy

Fungující monitorovací systém služeb dle požadavků Objednatele.

### Doba poskytování a zařazení služby

Služba je poskytnuta jednorázově.

## JS-4 Proškolení interních zaměstnanců Objednatele

### Popis služby

Školení interních zaměstnanců Objednatele proběhne mj. s využitím realizovaného monitoringu a dodané dokumentace. Součástí školení budou názorné ukázky výpadku služeb a neodpovídajících odezev vybraných komponent infrastruktury. Interní zaměstnanci musí být po zaškolení schopni identifikovat jednotlivé služby infrastruktury v monitoringu, identifikovat možné problémy a číst v dokumentaci infrastruktury.

Školení bude provedeno v interních prostorech Objednatele s využitím interních IT prostředků Objednatele. Časový rozsah školení bude 2 MD.

### Vstupy

Funkční monitoring dle parametrů Objednatele

Seznam vybraných interních zaměstnanců

Dodaná dokumentace

### Výstupy

Proškolení interní zaměstnanci Objednatele.

### Doba poskytování a zařazení služby

Služba je poskytnuta jednorázově.

## PP-1 Provoz helpdeskového systému

### Popis služby

Poskytovatel zajišťuje provoz a aktualizaci helpdeskového systému pro vedení evidence hlášení o chybách, námětech, změnách nebo rozšíření funkcí infrastruktury včetně stavu jejich řešení. Helpdeskový systém musí být provozován formou webové aplikace. Poskytovatel zajistí přístup do systému pro oprávněné osoby Objednatele a třetích stran určených Objednatelem.

Standardně se hlášení provádí zápisem do helpdeskového systému prostřednictvím webového formuláře. V případě nedostupnosti helpdeskového systému Poskytovatele lze požadavky hlásit rovněž telefonicky na stanovené telefonní číslo nebo e-mailem a požadavek do helpdeskového systému zaeviduje Poskytovatel. Tento způsob lze použít i v případě jiné krizové situace.

Helpdeskový systém zajišťuje služby dle požadavků JS-2. Provoz helpdeskového systému bude zajištěn na bázi popsaného životního cyklu požadavku.

### Vstupy

Vstupem je požadavek uživatele.

Za hlášení uživatele se považuje i výstup služby PM-1 Proaktivní monitoring.

### SLA

Dostupnost této služby musí být 99% v kalendářním měsíci. Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsaným v kapitole Výpočet dostupnosti.

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis SLA**  | **Termín plnění**  |
| Převzetí požadavku  | Do 30 minut od přijetí požadavku  |

### Výstupy

Výstupem je zaevidované hlášení včetně celého životního cyklu.

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## PP-2 Vedení dokumentace

### Popis služby

Účelem služby je vedení dokumentace, její aktualizace a zpřístupnění Objednateli. Dokumentace je majetkem Objednatele. Dokumentace musí být verzována, jednotlivé změny v každé verzi musí být zřetelně označeny a popis změn musí být uveden v samostatném dokumentu. Dokumentace bude dostupná i v editovatelném formátu.

Součástí služby je:

* průběžně vedený strukturovaný dokument neustále přístupný pracovníkům Objednatele, který bude obsahovat popis provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů
* zasílání Reportu kvality služeb za předcházející kalendářní měsíc do pátého pracovního dne měsíce následujícího, který bude mj. obsahovat:
	+ měsíční souhrnný report zahrnující základní parametry provozu a seznam provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů,
	+ vyřešené požadavky a incidenty zjištěné při administraci systému, z monitorovacích nástrojů, nebo nahlášené Poskytovateli Objednatelem a stav řešení nevyřešených požadavků,
	+ statistika plnění požadovaných SLA pro všechny kategorie služeb,
	+ souhrnné statistiky o odpracovaných hodinách pro jednotlivé kategorie služeb,
* průběžná evidence všech provedených administrátorských zásahů do operátorského deníku Objednatele.

Další požadavky na službu vedení dokumentace vycházejí ze služby JS-1.

### Vstupy

Vstupy jsou změny infrastruktury.

### SLA

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis SLA**  | **Termín plnění**  |
| Aktualizace dokumentace  | Do 5. pracovního dne následujícího měsíce  |
| Předání měsíčního souhrnného reportu  | Do 5. Pracovního dne následujícího měsíce  |

### Výstupy

Dokumentace

Měsíční report

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## SP-1 Servisní požadavky typu kritická vada

### Popis služby

Kritickou vadou se rozumí chyby či vady, které způsobují provozní problémy a znemožňují používání a využívání infrastruktury či její jakékoli části k účelu, k němuž jsou určeny.

Po vyřešení každé kritické chyby je Poskytovatel povinen předložit Objednateli podrobnou analýzu příčin vzniku kritické vady a návrh opatření, jak této vadě předcházet.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které vedou k odstranění kritické vady nebo změnu její kvalifikace na vadu závažnou (SP-2) nebo na vadu ostatní (SP-3).

### Vstupy

Záznam v systému helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

### SLA

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis SLA**  | **Termín plnění**  |
| Převzetí incidentu  | do 30 min od nahlášení  |
| Zahájení prací na odstranění kritické vady  | do 1 hodiny od nahlášení  |
| Odstranění (fixace) kritické vady  | do 4 hodin od nahlášení  |

Do času na vyřešení požadavků se nezapočítává doba na požadovanou součinnost Objednatele.

Za součinnost Objednatele je rovněž považován čas na dodání náhradního zařízení v souladu s platnou podporou výrobce, kterou je Objednatel povinen zajistit.

### Výstupy

Odstraněná kritická vada

Záznam v helpdeskovém systému

Podrobná analýza příčin vzniku kritické vady a návrh opatření, jak této vadě předcházet

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## SP-2 Servisní požadavky typu závažná vada

### Popis služby

Závažnou vadou se rozumí méně závažné poruchy, chyby či vady nebo diference, které funkčně nebo kapacitně omezují používání a využívání infrastruktury či její jakékoli části k účelu, k němuž jsou určeny.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění závažné vady nebo změnu její kvalifikace na ostatní vadu (SP-3).

Po vyřešení každé závažné vady je Poskytovatel povinen předložit Objednateli podrobnou analýzu příčin vzniku této vady a návrh opatření, jak vadě předcházet.

### Vstupy

Záznam v systému helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

### SLA

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis SLA**  | **Termín plnění**  |
| Převzetí incidentu  | do 30 min od nahlášení  |
| Zahájení prací na odstranění závažné vady  | do 2 hodin od nahlášení  |
| Odstranění (fixace) závažné vady  | do 12 hodin od nahlášení  |

Do času na vyřešení požadavků se nezapočítává doba na požadovanou součinnost Objednatele.

Za součinnost Objednatele je rovněž považován čas na dodání náhradního zařízení v souladu s platnou podporou výrobce, kterou je Objednatel povinen zajistit.

### Výstupy

Odstraněná závažná vada

Záznam v helpdeskovém systému

Návrh opatření, jak této vadě předcházet

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## SP-3 Servisní požadavky typu ostatní vada

### Popis služby

Ostatní vadou se rozumí ostatní chyby či vady nebo diference, které málo nebo vůbec neomezují používání a využívání infrastruktury či její jakékoli části k účelu, k němuž jsou určeny, nejsou však v souladu se správnou funkcí infrastruktury.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění ostatní vady.

### Vstupy

Záznam v systému helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

### SLA

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis SLA**  | **Termín plnění**  |
| Převzetí incidentu  | do 30 minut od nahlášení  |
| Zahájení prací na odstranění ostatní vady  | do 12 hodin od nahlášení  |
| Odstranění (fixace) ostatní vady  | do 2 dnů od nahlášení. Tento termín může být s ohledem na charakter vady prodloužen na základě písemné dohody mezi Poskytovatelem a Objednatelem.  |

Do času na vyřešení požadavků se nezapočítává doba na požadovanou součinnost Objednatele.

Za součinnost Objednatele je rovněž považován čas na dodání náhradního zařízení v souladu s platnou podporou výrobce, kterou je Objednatel povinen zajistit.

### Výstupy

Odstraněná vada

Záznam v helpdeskovém systému

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 8 hodin x 5 pracovních dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## RP-1 Provozní podpora

### Popis služby

Obsahem této služby je zajištění servisní a technické podpory infrastruktury (viz popis současného stavu).

**Poskytovatel při plnění této služby zajišťuje zejména:**

* zajištění provozu infrastruktury v režimu 24x7,
* zajištění pravidelné aktualizace firmware a SW prvků infrastruktury v souladu s licenčními podmínkami výrobce
* rekonfigurace prvků infrastruktury dle požadavků Objednatele,
* správu adresního plánu infrastruktury,
* profylaxi HW komponent infrastruktury,
* administraci, konfigurace a změny infrastrukturních služeb dle požadavků Objednatele,
* zajištění součinnosti při instalaci nových HW komponent třetích stran do infrastruktury,
* vytváření nových virtuálních serverů dle požadavků Objednatele,
* instalace a nastavení OS do virtuálních serverů dle požadavků Objednatele,
* odhalování a diagnostiku chybových stavů,
* potřebnou součinnost při údržbě non-IT infrastruktury (např. při revizích, úklidu podlahových ploch v serverovně, apod.),

**Zajištění služby provozní podpory zahrnuje zejména:**

* Administrace a správa síťových prvků:
	+ konfigurace a administrace aktivních prvků sítě LAN;
	+ konfigurace a administrace aktivních prvků bezdrátové sítě LAN;
* Administrace a správa security systémů:
	+ konfigurace a administrace firewallů;
	+ konfigurace a administrace IDS/ IPS systémů;
	+ konfigurace a administrace systémů vyhodnocujících bezpečnostní incidenty;
	+ konfigurace, monitoring a správa VPN;
* Administrace a správa Sophos UTM:
	+ konfigurace a administrace
	+ kontrola dostupnosti;
* Administrace a správa serverových systémů:
	+ konfigurace a administrace hardware serverových systémů;
	+ pravidelná instalace nových BIOS a firmware hardware serverových systémů;
	+ nastavení bezpečnosti přístupů;
* Administrace a správa UPS:
	+ zapojení, konfigurace a administrace UPS;
* Administrace serverových operačních systémů Microsoft Windows
	+ konfigurace operačního systému MS Windows;
	+ upgrade verze OS;
	+ kontrola logů (systémové, aplikační, DNS, DHCP);
	+ plánování úloh (jobs);
	+ správa DHCP a DNS;
	+ konfigurace, administrace a údržba systémů elektronické pošty
	+ konfigurace, administrace a údržba AD;
	+ správa a tvorba OS skriptů;
* Administrace a správa virtualizační platformy VMware:
	+ konfigurace a administrace virtualizační platformy VMware;
	+ pravidelná aktualizace VMware Tools;
	+ správa VMFS filesystémů;
	+ konfigurace virtuálních switchů;
	+ instalace a konfigurace nových virtuálních serverů;
	+ instalace patchů a nových verzí;

Poskytovatel není oprávněn použít (instalovat, upgradovat) žádné licence bez souhlasu Objednatele.

Objednatel bude provádět drobné administrační úkony na úrovni OS a infrastrukturních aplikací pomocí vlastních administrátorů.

### Vstupy

Dokumentace, požadavky Objednatele

### SLA

Dostupnost této služby musí být 99 % v kalendářním měsíci. Níže jsou uvedené SLA pro požadavky:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie**  | **Popis kategorie**  | **Termín plnění**  |  |
| A  | Rychlé a nutné administrační zásahy v rozsahu do 2 člověkohodin (1 člověkohodina = 1/8 MD)  | Do 4 hodin od nahlášení  |  |
| B  | Složité administrační zákroky v rozsahu do 1 MD  | Do 4 kalendářních dní nahlášení  | od  |
| C  | Složité administrační zákroky v rozsahu do 2 MD  | Do 6 kalendářních dní nahlášení  | od  |

Poskytovatel potvrdí převzetí požadavku do 30 minut od nahlášení.

Dostupnost infrastrukturních aplikací je patrná z následující tabulky:

|  |  |
| --- | --- |
| **Aplikace**  | **Dostupnost**  |
| AD  | 99%  |
| DHCP  | 99%  |
| DNS  | 99%  |
| File servery  | 99%  |
| Poštovní systém  | 99%  |

Do času na vyřešení požadavků se nezapočítává doba na požadovanou součinnost Objednatele.

Převzetí požadavku proběhne nejpozději do 30 minut od nahlášení.

Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsaným v kapitole Výpočet dostupnosti.

### Výstupy

Správně fungující a nakonfigurované systémy

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 7x24.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen na 2 MD měsíčně.

## PM-1 Proaktivní monitoring

### Popis služby

Pomocí monitoringu bude Poskytovatel ověřovat správnou funkčnost infrastruktury. Jeho součástí je zejména:

* administrace a správa dohledového systému:
* konfigurace monitorovacích systémů dohledového centra,
* administrace dohledového centra,
* proaktivní a reaktivní monitoring jednotlivých služeb a komponent infrastruktury,
* pravidelné vyhodnocování naměřených hodnot a predikce možných problémů,
* zakládání incidentů a požadavků na základě naměřených metrik.

Podrobnější popis požadavků na monitorovací služby vychází z jednorázové služby JS-3.

Při detekci potenciálně nebezpečné sledované hodnoty parametru (výpadek klíčových HW komponent a virtuálních serverů, atd.) Poskytovatel kontaktuje zástupce Objednatele telefonicky na pohotovostní linku.

Objednatel je povinen informovat prostřednictvím služky helpdesku (telefonicky i e-mailem).

### Vstupy

Informace z monitorovaných částí infrastruktury.

### SLA

Dostupnost této služby musí být minimálně 99 % v kalendářním měsíci. Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsaným v kapitole Výpočet dostupnosti.

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis SLA**  | **Termín plnění**  |
| Předání informací a zápis do systému Helpdesk o potencionálně nebezpečné hodnotě monitorovaného parametru.  | Do 6 hodin od zjištění.  |

### Výstupy

Informace o potencionálně nebezpečné hodnotě monitorovaného parametru (helpdesk, e-mail, telefonicky)

V případě zjištění nestandardních stavů zápis do helpdesku (PP-1 Provoz helpdeskového systému)

### Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

## Výpočet dostupnosti

Dostupnost systému je procentuální vyjádření doby, po kterou je systém dostupný. Časy jsou počítány v minutách (čas menší než jedna minuta se zaokrouhluje nahoru – na jednu minutu) a vychází z časů, uvedených v helpdesku. Je vykazována měsíčně a její výpočet je proveden na základě následujícího vzorce:

𝑇𝑜𝑘 −𝑇𝑒𝑟𝑟

𝐷𝑚 = ∗ 100

𝑇𝑜𝑘

*D m* je měsíční dostupnost aplikace v %,

*T err* je celková doba nedostupnosti za sledované období v minutách,

*T ok* je celková doba, po kterou byla dostupnost sledována nebo též doba provozování služby (v minutách).

**Sledovaným obdobím** se rozumí čas, který je definován samostatně pro každou službu.

Systém se považuje za nedostupný v případech, kdy vykazuje kritickou nebo závažnou vadu.

**Dobou nedostupnosti** se rozumí doba od okamžiku prokazatelného zjištění závady Poskytovatelem, nebo od okamžiku prokazatelného nahlášení závady oprávněnou osobou Objednatelem způsobem stanoveným touto Smlouvou, do odstranění nedostupnosti.

Do doby nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost infrastruktury způsobená závadou, která vyžaduje součinnost třetí strany. Výpadek, který generuje souběžnou nedostupnost několika prvků infrastruktury, se započítává pouze jednou. V případě nedostupnosti hierarchických prvků se započítává nedostupnost pouze u nejvýznamnějšího prvku této hierarchie.

Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba závady způsobená vyšší mocí, tedy událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele, které byly odsouhlaseny Objednatelem. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy. Do doby nedostupnosti se nezapočítá doba plánovaných odstávek a doba od vznesení požadavku na nutnou součinnost Objednatele do doby jejího poskytnutí.

## BM-1 Bezpečnostní monitoring

### Popis služby

Pomocí bezpečnostního monitoringu bude Poskytovatel zajišťovat bezpečnostní monitoring infrastruktury a informačních systémů odpovídající požadavkům ZoKB a splňující Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 *o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním*.

Jeho součástí je monitoring výskytu anomálií v provozu a vznik bezpečnostních incidentů.

Poskytovatel zajistí službu Emergency Response Teamu (CSIRT) registrovaného u Mezinárodní agentury TRUSTED INTRODUCER.

Bezpečnostním incidentem se rozumí narušení autentizační nebo autorizační funkce, neoprávněná modifikace služby nebo informací, záměrná aktivita na devalvaci dostupnosti nebo kvality služby.

### Vstupy

Informace z komponent určených pro bezpečnostní monitoring infrastruktury.

### SLA

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis SLA**  | **Termín plnění**  |
| Detekce anomálií provozu nebo bezpečnostního incidentu a předání informací | Do 15 minut od vzniku.  |
| Analýza anomálií provozu nebo bezpečnostního incidentu a předání informací | Do 30 minut od vzniku. |
| Reakce na vzniklou situaci a předání informací | Do 90 minut od vzniku. |
| Odstranění, vyřešení anomálie provozu nebo bezpečnostního incidentu a předání informací | Do 240 minut od vzniku. |

### Výstupy

Poskytovatel doručí jednou měsíčně souhrnnou zprávu o provozu a bezpečnostním stavu infrastruktury a informačních systémů objednatele.

### Doba poskytování a zařazení služby

Bezpečnostní monitoring bude poskytován po podpisu smlouvy a po instalaci prostředků určených pro tento monitoring. Monitoring bude poskytován v rozšířeném časovém pokrytí, tj. v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Služba detekce a analýzy bude poskytována v rozsahu 12 hodin x 7 dní v týdnu a v případě bezpečnostního incidentu.