Specifikace služeb pro podporu FW CheckPoint a souvisejícího SW

Obsah

1.2. Řešení incidentů (Incident Management) 2
1.3. Provádění servisních zásahů (Change Management) 5
1.4. Konzultace 8
1.5. Rozšířená technická podpora a provozní dohled 9
1.6. Převzetí do podpory 9
1.7. Ticketovací systém 9
1.8. Smluvené komunikační kanály 9

1.1. Monitoring

Popis služby:

Monitoring infrastruktury je služba poskytovaná za účelem efektivního zajištění služeb Incident managementu a Change managementu. Monitoring zajišťuje poskytovatel prostřednictvím zařízení uvnitř podporované komunikační infrastruktury objednatele s potřebnými oprávněními k provádění kontinuálního aktivního monitoringu, který zahrnuje zejména:

- sledování stavu dostupnosti všech prvků;
- sledování HW zatížení všech prvků;
- sledování změn v konfiguracích;
- sledování a zasílání alarmů;
- zobrazování statistik.

Rozsah a kvalita služby:

Monitoring je poskytován v maximálním možném rozsahu podporované infrastruktury podle definovaných oprávnění ze strany objednatele.

Servisní hodiny (časové vymezení období, kdy je služba poskytována): 7x24

Cena za služby specifikované v této kapitole 1.1 je zahrnuta v měsíční paušální částce uvedené v čl. IV odst. 1 této smlouvy.

Pro vyloučení pochybností smluvní strany uvádějí, že k veškerým informacím z Monitoringu bude mít přístup rovněž objednatel, a to kdykoliv o to požádá.

Poskytovatel dále zabezpečuje:
Dohled dostupnosti a kapacitních metrik gateway, managementu a klíčových blade modulů.
Dohled stavů clusterů (HA), synchronizace, stavů VPN tunelů, licencí a certifikátů.
Automatické alarmy s napojením na eskalační schéma objednatele (telefon/SMS/e-mail).
Poskytovatel umožní objednateli přístup k dohledovému systému a exportům dat.

1.2. Řešení incidentů (Incident Management)

Popis služby:

Cílem této služby je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti ICT služeb objednatele a současně minimalizovat důsledky výpadků na objednatele a uživatele spravovaného systému.

Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace, a která způsobí nebo může způsobit výpadek ICT služby, nebo snížení její kvality. Za incident se nepovažuje plánované přerušení provozu.

Incident bude identifikován jedním z následujících způsobů:

1) nahlášením Incidentu ze strany objednatele prostřednictvím alespoň jednoho ze smluvených kanálů;
2) poskytovatel sám proaktivně identifikuje nestandardní chování či nedostupnost infrastruktury na základě dat z Monitoringu uvedeného v kapitole 1.1. Poskytovatel je povinen o takto vzniklém incidentu neprodleně informovat objednatelem určenou osobu. Objednatel poskytne poskytovateli potřebnou součinnost k řešení takového incidentu.

Služba zahrnuje:

a) identifikaci nestandardního chování či nedostupnosti infrastruktury na základě dat z Monitoringu v rozsahu uvedeném v kapitole 1.1 (v případě incidentů nenahlášených ze strany objednatele);
b) reakci na nahlášení incidentu (v případě incidentů nahlášených ze strany objednatele);
c) řešení jednotlivých incidentů;
d) odstranění incidentu;
e) sběr podkladů pro aktualizaci dokumentace a udržování dokumentace.

Rozsah a kvalita služby:

Poskytovatel se zavazuje v rámci této služby zajišťovat službu Řešení incidentů v ujednané kvalitě a objemu a čase.

Servisní hodiny (časové vymezení období, kdy je služba poskytována): 7x24

Služba zahrnuje neomezený počet hodin řešení incidentů.

Kategorie incidentů	Priority incidentů	Reakční doba	Doba vyřešení
A	Vysoká	30 min.	8 hod.
B	Střední	30 min.	16 hod.
C	Nízká	30 min.	48 hod.

Reakční doba: jedná se o reakční dobu, kdy je objednateli sděleno, že jeho požadavek je zpracováván.

Doba vyřešení: jedná se o dobu, do kdy je nahlášený incident odstraněn, a to buď dočasným řešením (work around) nebo vyřešením.

Priority incidentů

Každému incidentu je v HD systému poskytovatele přidělena na základě odsouhlasení objednatele priorita z uvedené škály:

A. Vysoká priorita

- způsobí celkovou nedostupnost (nefunkčnost) funkčního celku;
- je způsoben hardwarovou poruchou zařízení funkčního celku znemožňující provozuschopnost tohoto zařízení alespoň s omezeným výkonem. Neplatí pro zařízení, které je provozováno v režimu vysoké dostupnosti a jehož funkci zajišťuje automaticky náhradní řešení (redundance, high availability, cluster) se stejným nebo sníženým výkonem;
- je způsoben softwarovou poruchou v rámci funkčního celku, znemožňující jeho provozuschopnost alespoň s omezeným výkonem;
- vznikne jako důsledek jiných neplánovaných výpadků (elektrické energie) a vyžaduje provedení kontrolovaného obnovení provozuschopnosti funkčních celků;
- znemožňuje uživatelům provádět standardní pracovní činnosti alespoň náhradním způsobem;
- je způsoben bezprostředním ohrožením IT bezpečnosti objednatele a kompromitace ICT systémů včetně pracovních stanic (globální virová infekce apod.);
- jiný incident, kterému zástupce objednatele zvýší prioritu v odůvodněných případech;

B. Střední priorita

- způsobí snížení výkonnosti funkčních celků;
- je způsoben hardwarovou poruchou zařízení funkčního celku, která umožňuje provozuschopnost tohoto zařízení s omezeným výkonem;
- je způsoben softwarovou poruchou v rámci funkčního celku, která umožňuje provozuschopnost instalovaného software s omezeným výkonem;
- omezuje uživatelům provádět standardní pracovní činnosti alespoň náhradním způsobem;
- jiný incident, kterému zástupce objednatele zvýší prioritu v odůvodněných případech.

C. Nízká priorita

- nemá vliv na dostupnost funkčních celků;
- nemá vliv na výkonnost funkčních celků;
- může však ovlivňovat pracovní procesy objednatele

Při částečném vyřešení incidentu může se souhlasem objednatele dojít ke snížení stanovení priority incidentu.

Specifická součinnost pro službu, kterou zajišťuje objednatel

Zajištění přístupů ke spravovaným funkčním celkům při řešení incidentů:

- fyzický přístup do prostor, ve kterých jsou technologie instalované;
- vzdálený přístup prostřednictvím internetu;
- přidělení odpovídajících uživatelských práv ke spravovaným ICT.

Reporting a měření služby:

Měření kvality služby bude prováděno v HD systému provozovaném poskytovatelem. Výsledky měření budou pravidelně měsíčně reportovány objednateli.

Reporting obsahuje:

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

Cena za služby specifikované v této kapitole 1.2 je zahrnuta v měsíční paušální částce uvedené v čl. IV odst. 1 této smlouvy.

1.3. Provádění servisních zásahů (Change Management)

Popis služby:

Cílem služby je zajistit hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze schválených změn a minimalizace rizika vzniku incidentů neřízenými změnami v ICT infrastruktuře objednatele a ostatních souvisejících konfiguračních položek.

Služba zahrnuje:

a) posouzení bezpečnostních a provozních dopadů změny;
b) vypracování popisu řešení změn středního a velkého rozsahu;
c) implementaci změn;
d) sběr podkladů pro aktualizaci dokumentace a udržování dokumentace.

Změna je jakákoli úprava nastavení spravované technologie, modifikace verze SW upgradem (update, hotfix, service pack) nebo změna hardware.

Služba Provádění servisních zásahů je poskytována ve třech základních variantách, a to v závislosti na:

- na možném dopadu na objednatele;
- na povolené (akceptovatelné) délce odstávky.

Definice rozsahu změn:

Ohodnocení rozsahu požadavku na změnu definuje poskytovatel.

Poskytovatel implementuje změnu na základě objednatelem schváleného časového plánu.

A. Změny s malým rozsahem:

- změny, jejichž implementace nemá dopad na dostupnost nebo výkonnost funkčních celků a současně jejich implementace nevyžaduje vypracování návrhu řešení, nebo jeho vytváření není účelné (například přidání nebo změny uživatelů, změna nastavení politik firewallů, změny filtrování na Proxy apod.);
- za schválenou objednatelem se změna považuje zadáním požadavku na její realizaci. Poskytovatel je oprávněn si v důvodných případech explicitně vyžádat schválení implementace této změny;
- poskytovatel se zavazuje před implementací změny provést vyhodnocení dopadů (zejména bezpečnostních) přijatého požadavku. Poskytovatel je oprávněn si vyžádat dodatečné schválení požadavků na změnu, které mohou mít vážný dopad na bezpečnost, nebo dostupnost ICT infrastruktury;
- časová lhůta pro implementaci změny začíná okamžikem reakce poskytovatele na zadání požadavku prostřednictvím alespoň jednoho ze smluvených komunikačních kanálů.

B. Změny se středním rozsahem:

- změny v rámci jednoho funkčního celku, jejichž implementace vyžaduje schválení objednatelem dle poskytovatelem vypracovaného návrhu řešení a současně změny, jejichž implementace může mít i krátkodobý (v řádu minut) dopad na dostupnost nebo výkonnost funkčních celků;
- dále za změnu se středním rozsahem určí poskytovatel takovou změnu, jejíž realizace nevyžaduje koordinaci činností s objednatelem nebo třetí stranou;

- poskytovatel vypracuje návrh řešení realizace změny do doby definované odstavcem „Parametry služby – Change Management“. Časová lhůta pro návrh řešení začíná okamžikem reakce poskytovatele na zadání požadavku prostřednictvím alespoň jednoho ze smluvených komunikačních kanálů;
- poskytovatel implementuje změnu dle objednatelem schváleného návrhu řešení do doby „Implementace změny” definované odstavcem „Parametry služby – Change Management“ . Časová lhůta pro implementaci změny začíná okamžikem schválení návrhu řešení objednatelem.

C. Změny s velkým rozsahem:

- změny, jejichž implementace vyžaduje schválení objednatelem dle poskytovatelem vypracovaného návrhu řešení a plánu implementace;
- a/nebo změny realizované v rámci více funkčních celků;
- a/nebo změny, jejichž implementace může mít dopad na dostupnost nebo výkonnost funkčních celků;
- a/nebo změny, jejichž realizace vyžaduje koordinaci činností s objednatelem nebo třetí stranou;
- a/nebo rozsáhlé změny v architektuře použitého řešení, jako například rozsáhlé změny v segmentaci sítí, politik firewallů, realizaci upgrade software na novou verzi, stěhování ICT zařízení v rámci centrálních serveroven, úpravy aplikací apod.;
- a/nebo změny v aplikačním programovém vybavení;
- poskytovatel vypracuje návrh řešení realizace změny do doby definované odstavcem „Parametry služby – Change Management“. Časová lhůta pro návrh řešení začíná okamžikem reakce poskytovatele na zadání požadavku prostřednictvím alespoň jednoho ze smluvených komunikačních kanálů

Rozsah a kvalita služby:

Poskytovatel se zavazuje v rámci této služby zajišťovat službu Provádění servisních zásahů v ujednané kvalitě a objemu a čase.

Servisní hodiny (časové vymezení období, kdy je služba poskytována): Po-Pá, tj. 5x8 (9-17 hod.)

Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku, s výjimkou dnů pracovního klidu ve smyslu zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

Na vyžádání objednatele mohou být činnosti prováděny i mimo tuto pracovní dobu.

V takovém případě se skutečně odvedené práce v mimopracovní době (včetně sobot, nedělí a státních svátků) násobí koeficientem 1,5.

Cena za služby specifikované v této kapitole 1.3 je zahrnuta v měsíční paušální částce uvedené v čl. IV odst. 1 smlouvy, a to v maximálním rozsahu celkem 25 člověkohodin dohromady za služby Change Managementu a služby Konzultace za kalendářní měsíc.

Nevyčerpá-li objednatel v daném kalendářním měsíci výše uvedený maximální měsíční rozsah služeb (dále jen „nevyčerpané služby”), je objednatel oprávněn požadovat poskytování těchto nevyčerpaných služeb v následujících měsících daného kalendářního čtvrtletí, a to za předpokladu, že v kalendářním měsíci daného kalendářního čtvrtletí bude již vyčerpán maximální měsíční rozsah služeb.

Pro vyloučení pochybností smluvní strany uvádějí, že provedení identického servisního zásahu, resp. provedení změny, je možné započítat do vykazovaného počtu člověkohodin (v rámci měsíčního paušálu i v rámci ad hoc služeb) pouze jedenkrát. Vyvstane-li následně opět potřeba identického servisního zásahu, i přesto, že již byl dříve prohlášen za hotový/splněný, je poskytovatel povinen takový servisní zásah poskytnout a není oprávněn započítat si za takový její opětovný servisní zásah žádné další člověkohodiny.

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

Parametry služby – Change Management:

A. Změny s malým rozsahem:

- provedení změn konfigurace je do 6 hodin od vznesení požadavku;
- provedení údržby je do 6 hodin od obdržení nové verze SW — upgrade atd.

B. Změny se středním rozsahem:

- vypracování popisu do 2 dnů od vznesení požadavku nebo od obdržení nové verze SW — upgrade atd.
- provedení změn do 4 dnů od odsouhlasení objednatelem.

C. Změny s velkým rozsahem:

- vypracování popisu do 5 dnů od vznesení požadavku nebo od obdržení nové verze SW — upgrade atd.;
- provedení změn dle dohodnutého harmonogramu.

Reakční doba je 30 minut.

Specifická součinnost pro službu, kterou zajišťuje objednatel

Objednatel se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost:

- zajištění přístupů ke spravovaným funkčním celkům při řešení požadavků na změnu;
- fyzický přístup do prostor, ve kterých jsou technologie instalované;
- vzdálený přístup prostřednictvím internetu;
- přidělení odpovídajících uživatelských práv ke spravovaným ICT;
- nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení;
- nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a navržených řešení;
- zajištění spolupráce dotčených dalších správců objednatele;
- zajištění spolupráce dotčených třetích stran;
- zajištění případných termínů plánované odstávky.

Reporting a měření služby

Měření kvality služby bude prováděno v HD systému provozovaném poskytovatelem. Výsledky měření budou pravidelně reportovány měsíčně objednateli.

Kromě standardních reportů o plnění služby předává objednatel poskytovateli měsíčně seznam rozpracovaných změn s velkým rozsahem a termínů jejich řešení.

1.4. Konzultace

Popis služby:

Služba zahrnuje:

- Školení dle požadavků objednatele nad sjednaný rozsah.
- Konzultační podporu v rozsahu, ve kterém si to objednatel objedná.
- Součinnost při řešení systémových problémů systémů třetích stran.
- Součinnost při implementaci systémů třetích stran.
- Spolupráce při tvorbě koncepce dalšího rozvoje bezpečné sítě objednatele.
- Spolupráce při koordinaci třetích stran.
- Jakékoliv úpravy a funkční doplnění projektu, nad rámec zadávací dokumentace, dle požadavků a pokynů objednatele.

Rozsah a kvalita služby:

Poskytovatel se zavazuje v rámci této služby zajistit termín konzultace do 3 pracovních dnů od nahlášení požadavku ze strany objednatele.

Servisní hodiny (časové vymezení období, kdy je služba poskytována): Po-Pá, tj. 5x8 (9-17 hod,)

Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku, s výjimkou dnů pracovního klidu ve smyslu zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

Na vyžádání objednatele mohou být činnosti prováděny i mimo tuto pracovní dobu.

V takovém případě se skutečně odvedené práce v mimopracovní době (včetně sobot, nedělí a státních svátků) násobí koeficientem 1,5.

Cena za služby specifikované v této kapitole 1.4 je zahrnuta v měsíční paušální částce uvedené v čl. IV odst. 1 smlouvy, a to v maximálním rozsahu celkem 25 člověkohodin dohromady za služby Change Managementu a služby Konzultace za kalendářní měsíc.

Nevyčerpá-li objednatel v daném kalendářním měsíci výše uvedený maximální měsíční rozsah služeb (dále jen „nevyčerpané služby"), je objednatel oprávněn požadovat poskytování těchto nevyčerpaných služeb v následujících měsících daného kalendářního čtvrtletí, a to za předpokladu, že v kalendářním měsíci daného kalendářního čtvrtletí bude již vyčerpán maximální měsíční rozsah služeb.

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

1.5. Rozšířená technická podpora a provozní dohled

Popis služby:

Proaktivní údržba

Poskytovatel zabezpečuje pravidelné zdravotní prohlídky („health check“) minimálně 2× ročně s akčním seznamem doporučení.

Zálohování a obnova

Poskytovatel zabezpečuje automatizované zálohování konfigurací managementu a gateway (migrate export, GAiA backup, snapshot, kde je relevantní). A to jak do prostředí poskytovatele tak i objednatele. A test obnovy klíčových komponent minimálně 1× ročně.

Poskytovatel participuje na bezpečnostních auditech, penetračních testech a hardeningu.

Poskytovatel zajišťuje dílčí činnosti v rámci této služby na základě požadavku objednatele zadaného v HD systému provozovaného poskytovatelem nebo e-mailem, a to nejpozději do 30 dnů od zadání takového požadavku.

1.6. Převzetí do podpory

Poskytovatel v rámci převzetí po zahájení poskytování služeb podpory zabezpečí úvodní audit prostředí a dokumentace, sběr inventáře a baseline konfigurací. Dále představení realizačního týmu, definice komunikačních kanálů mezi smluvními stranami, aktualizace eskalační matice.

Pilotní měsíc s vyšší dostupností zdrojů a závěrečnou akceptací převzetí.

1.7. Ticketovací systém

Ticketovací systém poskytovatele musí korespondovat s v této příloze stanovenými kategoriemi incidentu a požadavku nebo musí být v rámci úvodního auditu smluvními stranami stanovena matice mezi úrovněmi/kategoriemi objednatele a poskytovatele.

1.8. Smluvené komunikační kanály

Smluvenými komunikačními kanály pro realizaci služeb dle této smlouvy jsou:

- HD systém provozovaný poskytovatelem
- Telefon
- E-mail