

**Příloha č. 1, Smlouvy o poskytnutí služby „Reparametrizace a optimalizace systému SIEM“**

**Specifikace katalogových listů (SKL)**

**Obsah**

[1. Přehled základních pojmů 3](#_Toc514832267)

[2. Podmínky poskytování služeb Systému 5](#_Toc514832268)

[2.1. Obecné podmínky 5](#_Toc514832269)

[2.2. Dokumentace 6](#_Toc514832270)

[2.3. Změny v Systému provedené Objednatelem 6](#_Toc514832271)

[3. Sleva z ceny a smluvní pokuty 6](#_Toc514832272)

[3.1. Uplatnění slevy z ceny služeb a možnost odstoupení od Smlouvy 7](#_Toc514832273)

[4. Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb 7](#_Toc514832274)

[4.1. Měření Služeb 7](#_Toc514832275)

[4.2. Kategorie provozních stavů 7](#_Toc514832276)

[4.3. Stanovení priorit požadavků 7](#_Toc514832277)

[5. Seznam katalogových listů 8](#_Toc514832278)

[5.1. SIEM02 Reparametrizace a optimalizace 8](#_Toc514832279)

# Přehled základních pojmů

|  |  |
| --- | --- |
| Termín | Význam |
| Celková měsíční cena | Součet paušálních měsíčních cen za katalogové listy, u kterých je placena paušální měsíční cena |
| Člověkoden | Představuje 8 hodin práce jednoho pracovníka |
| Helpdesk | Specializované oddělení Objednatele zajišťující komplexně uživatelskou podporu |
| ITSM | IT service management – řízení úrovně poskytovaných Služeb především, nikoliv však výhradně, v rozsahu doporučeném ITIL |
| KL | katalogový list |
| KPI | výkonnostní parametr, hodnotící parametr Služby |
| NBD | Next bussiness day, Další Pracovní Den – parametr odezvy nebo opravy, představující interval, ve kterém musí dojít k požadované reakci, v tomto případě nejpozději do konce následujícího pracovního dne od definovaného počátku nedostupnosti. |
| Objednatel, Zadavatel | osoba, která je jako Objednatel definovaná v záhlaví Smlouvy |
| Obnovení služby (fix time) | Je časová lhůta, ve které je Zhotovitel/Dodavatel povinen realizovat požadovanou činnost nebo obnovit parametry Služby, resp. Systému, na sjednanou úroveň s tím, že doba obnovení parametrů Služby, resp. Systému, je počítána od vzniku původního požadavku bez ohledu na změnu priority požadavku |
| Odezva (response time) | Je časová lhůta, ve které je Zhotovitel/Dodavatel povinen odpovědět na požadavek předaný prostřednictvím Service Desku Objednatele, a to buď odmítnutím, nebo přijetím požadavku |
| Pracovní den | každý den mimo sobot, neděl a státních svátků a ostatních svátků dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších právních předpisů |
| Pracovní doba nebo Kalendář | Doba dostupnosti Služby – od-do, které dny v týdnu, počet hodin pro potřeby výpočtu odezvy a realizace:8x5 – Pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin, 8 hodin. |
| Provozní deník | dokumentace obsahující náležitosti uvedené v kapitole 2.2.1 této přílohy č. 2 Smlouvy |
| Rozhraní Systému | integrační a komunikační rozhraní Systému prezentované vnějším rozhraním hraničního (posledního) aktivního síťového prvku pod správou Zhotovitel/Dodavatele, tvořícího rozhraní mezi sítí Zhotovitel/Dodavatele a vnější komunikační infrastrukturou |
| Service Desk (SD) | Nástroj pro podporu řízení služeb |
| Servisní okno | časový interval definovaný Objednatelem a zakotvený v dokumentaci |
| SLA | sjednaná úroveň poskytované Služby |
| Služba | Služba „Reparametrizace a optimalizace“ definovaná v jednotlivých KL |
| Smlouva | Smlouva o poskytnutí služby „Reparametrizace a optimalizace systému SIEM“ uzavřená mezi Objednatelem a Zhotovitel/Dodavatelem |
| SW | software, aplikace – program, programové vybavení nebo jeho komponenta |
| Standardní SW (SSW) | softwarové vybavení třetích stran dodané v rámci Smlouvy, na základě kterého byl zhotoven Systém, které nebylo vyvinuto Zhotovitel/Dodavatelem a není aplikační SW komponentou Systému vyvinutou v rámci Smlouvy |
| řešení SIEM | systém SIEM, předmět plnění |
| Zhotovitel/Dodavatel | osoba, která je jako Zhotovitel/Dodavatel definovaná v záhlaví Smlouvy |
|  |  |

# Podmínky poskytování služeb Systému

## Obecné podmínky

Dodavatel je povinen bezplatně poskytnout součinnost pro Objednatele související s odbornými, zákonnými a jinými kontrolami a audity, které mohou být uplatňovány vůči Objednateli v souvislosti s dodávkou služeb a Systémem jako takovým.

Veškeré výkazy, podklady a dokumenty musí být ve formě, umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních organizací, kterými se rozumí veškeré subjekty oprávněné provádět kontrolu jakkoliv týkající se plnění této Smlouvy na základě právního předpisu. Pokud je dokument, výkaz nebo jiný podklad, související s tímto dokumentem zpochybněn kontrolní organizací, je Dodavatel povinen poskytnout podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. V případě, že Dodavatel nebude schopen tyto podklady dodat a/nebo tyto nebudou kontrolním orgánem akceptovány a pokud absence těchto dokumentů bude důvodem k udělení sankce vůči Objednateli, Dodavatel poskytne náhradu ve výši sankce, uplatněné vůči Objednateli, a to i po uplynutí účinnosti této Smlouvy, pokud se sankce bude týkat období trvání Smlouvy.

Dodavatel je před zahájením dodávky Služby Objednateli povinen dodat písemný seznam komponent Systému, které kategorizuje jako standardní software, krabicový software případně software třetích stran a takto označit i odpovídající položky konfigurační databáze Objednatele.

Všechny úpravy, funkcionality, programové kódy, konfigurace apod., které Dodavatel neoznačí jako standardní software a/nebo které vznikly v průběhu platnosti Smlouvy, jsou považovány za vlastnost Systému, kterou může Objednatel kdykoliv na základě vlastního uvážení využít v jiných informačních systémech a libovolně upravovat bez jakýchkoliv licenčních závazků vůči Dodavateli nebo třetím stranám. Tím nejsou dotčena práva Objednatele ani povinnosti Dodavatele dle Smlouvy.

Pokud je zjištěno podávání nepravdivých dat a výkazů Dodavatelem, je celé měřicí období, ve kterém bylo toto zjištěno, považováno za nesplněné ve všech parametrech, u kterých bylo toto pochybení zjištěno. Vyplývající slevy jsou aplikovány na každý parametr zvlášť v maximálním rozsahu stanoveném touto Smlouvou.

Dodavatel je povinen se řídit zákonnými, technickými a jinými požadavky, pravidly a doporučeními, souvisejícími se zajišťovanými službami, spravovanou nebo využívanou infrastrukturou a využívanými nebo poskytovanými službami, které nejsou předmětem tohoto dokumentu.

Ústní jednání v souvislosti s předmětem dodávky / plnění definovaným Smlouvou nemá povahu jakéhokoliv závazku.

## Dokumentace

Veškerá infrastruktura, která je předmětem dodávky Služeb, bude dokumentována. Dodavatel zajistí aktualizaci při každé změně, provedené Dodavatelem. Dokumenty dokumentace mají v úvodní sekci seznam změn, ve kterém jsou stručně shrnuty změny provedené od předchozího vydání dokumentace. Dokumentace zahrnuje zejména, nikoliv však výhradně následující položky:

* hlavní komponenty SIEM řešení na úrovni celků, na které lze aplikovat změnu ve smyslu doporučení ITIL;
* veškeré licence včetně volně šiřitelných a neplacených licencí;
* vazby mezi komponentami SIEM řešení na úrovni fyzické, logické, datové, dodávek služeb;
* administrátorskou dokumentaci;
* postupy pro obnovení dat včetně konfigurací do původního provozního stavu;
* konfigurace aplikací a případně jejich komponent;
* seznamy použitých hardwarových komponent a standardního HW včetně jejich verzí;
* seznamy použitých softwarových komponent a standardního SW včetně jejich verzí;
* konfigurace a artefakty, nezbytné pro sestavení programových komponent z programových kódů;

## Změny v Systému provedené Objednatelem

Objednatel je oprávněn provádět změny (administrovat) v Systému pomocí standardního rozhraní Systému (např. přidávat/odebírat uživatele, přidávat/odebírat informační zdroje, konfigurovat Systém a operační systémy na kterých je Systémem provozován, zálohovat Systém, apod.) do míry, na kterou je Systém Dodavatelem dimenzován na základě informací uvedených v Popisu technického řešení. Tyto změny nijak neovlivní povinnosti Dodavatele dané katalogovými listy.

# Sleva z ceny a smluvní pokuty

Dodavatel není v prodlení s plněním povinnosti, na jejíž porušení se sleva z ceny nebo smluvní pokuta vztahuje, a to po dobu, pro kterou prokáže, že za porušení povinnosti Dodavatel neodpovídá (např. prokázána příčina ležící mimo Systém).

Uplatnění slevy z ceny nebo smluvní pokuty nemá vliv na povinnost poskytování Služeb ve sjednaných úrovních. Nárok na slevu z ceny Služeb nebo smluvní pokutu se nedotýká závazku Dodavatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení (pokud je to vzhledem k povaze předmětné Služby objektivně možné).

Objednatel má právo v případě porušení parametrů definovaných katalogovými listy na slevy z ceny a na smluvní pokuty ve výši stanovené v jednotlivých katalogových listech.

## Uplatnění slevy z ceny služeb a možnost odstoupení od Smlouvy

Součet všech poskytnutých slev z ceny Služeb v daném měsíci se odečte od Celkové měsíční ceny bez DPH všech poskytnutých Služeb za daný měsíc. Dodavatel má za daný měsíc nárok na zaplacení ceny za poskytnuté Služby pouze ve výši takto vypočteného rozdílu.

V případě, že součet všech poskytnutých slev z ceny poskytnutých Služeb v daném měsíci je vyšší než Celková měsíční cena poskytnutých Služeb za daný měsíc, bude neuplatněný nárok na slevu z ceny Služeb uplatněn v dalším měsíci.

V případě, že výše neuplatněné slevy z ceny Služeb převýší součet cen Služeb za následující měsíce až do konce trvání Smlouvy, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit. Objednatel je současně oprávněn před odstoupením od Smlouvy vyúčtovat Dodavateli částku odpovídající výši neuplatněné slevy z ceny Služeb jako smluvní pokutu.

Odstoupení od smlouvy nemá vliv na výši uplatněné slevy ani smluvní pokutu.

# Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb

## Měření Služeb

Objednatel bude provádět dostupnými prostředky kontrolu provádění činností dle katalogového listu. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána nebo byla vykonána v rozporu s požadavky vyplývajícími ze Smlouvy, zaznamená tuto skutečnost do Service Desku Objednatele prostřednictvím přidělení incidentu Dodavateli.

## Kategorie provozních stavů

Jsou definované následující kategorie provozních stavů:

**Standardní provoz**

Provoz na provozním nebo testovacím prostředí je bez omezení, Systém je plně funkční.

**Servisní okno**

Objednatelem předem definovaný a oznámený časový interval na provozním nebo testovacím prostředí, ve kterém může dojít ke snížení nebo omezení funkčnosti Systému nebo některé z jeho částí. Po jeho dobu Objednatel neuplatňuje slevy z ceny. O vyhlášení Servisního okna rozhoduje Objednatel.

## Stanovení priorit požadavků

Priority požadavků stanovuje Objednatel.

# Seznam katalogových listů

## SIEM02 Reparametrizace a optimalizace

|  |
| --- |
| ***Katalogový list Služby*** |
| Identifikace (ID) | SIEM02 |
| Název Služby | Reparametrizace, optimalizace a adaptace Systému pro jeho efektivnější využívání |
| Popis Služby | On-site asistence, optimalizace a provádění úprav Systému za účelem jeho efektivnějšího, bezpečnějšího a komplexnějšího využívání. Službou je zabezpečeno řešení požadavků na Systém, jejichž příčinou není incident (nefunkčnost). |
| ***Parametry*** |
| Název | KPI02 Reparametrizace |
| Definice | V rámci této Služby jsou vykonávány zejména, nikoliv však výhradně, následující činnosti:1. realizace rekonfigurací a drobných úprav vedoucích k efektivnějšímu, bezpečnějšímu a komplexnějšímu využívání Systému;
2. integrace nových funkcí nebo jejich nastavení;
3. integrace nových datových zdrojů;
4. řádné zadokumentování provedených změn;
5. vypracování dokumentace;
6. vytváření standardů a politik pro oblast SIEM;
7. rozvojové činnosti
8. instalace nových komponent
9. aktualizace řešení a jeho částí
10. pravidelné profylaxe
11. školení
12. další dle zadání

Služba bude poskytována podle požadavků Objednatele.  |
| ***Parametry KPI*** |
| Kalendář dostupnosti Služby | 8x5 |
| Definice parametrů | Odmítnutí nebo přijetí požadavku s definováním termínu jeho zapracování a dodání nabídky do 3 Pracovních dní.Maximální doba realizace je pro položky uvedené v části Parametry/Definice následující:Pro položky – 1, 3, 4, 8, 9, 10 maximálně jeden měsíc od dodání nabídky dle čl. 3. odst. 3.1. Smlouvy.Pro položky – 2, 5, 6, 7, 11, 12 maximálně tři měsíce od dodání nabídky dle čl. 3. odst. 3.1 Smlouvy.Dodržení stanoveného termínu ukončení realizace požadavku.Dodání měsíčního záznamu o poskytnutí Služby (viz níže v tomto KL). |
| Měřící bod | Service Desk Objednatele. |
| Způsob dokladování | Měsíční záznam o poskytnutí Služby s identifikací poskytnutých činností a služeb, rozpadu pracnosti, včetně elektronické verze záznamu ve standardním čitelném formátu. Minimální jednotkou pro dokladování pracnosti je hodina na jednoho člověka. |
| Sleva z ceny | Porušení každého parametru KPI02 položky „Definice parametrů“, vede k uplatnění Slevy z ceny bez DPH viz kapitola 3 Sleva z ceny ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý den porušení (neplnění) daného parametru. |
| ***Doplňující informace*** |
| Objem poskytované Služby | Objem, který je Objednatel oprávněn čerpat, činí 192 člověkodní po dobu trvání Podpory definované Smlouvou. Nevyčerpaný objem není převeden do následujících období. Čerpání bude probíhat podle aktuálních potřeb Objednatele. |
| Platební podmínky | V rámci tohoto katalogového listu budou hrazeny pouze reálně čerpané člověkohodiny podle sjednané sazby za člověkohodinu, a to do maximálního objemu definovaného tímto katalogovým listem. Úhrada bude provedena na základě odsouhlasené pracnosti (počet člověkohodin) a záznamu o poskytnutí Služby (Záznamu o poskytnutí služeb dle KL Reparametrizace a optimalizace). Minimální jednotkou pro dokladování pracnosti je hodina na jednoho člověka. |