Príloha P8 Katalóg SLA služieb pre outsourcing

1. Zoznam skratiek

**24x7** - spôsob poskytovania služby, pri ktorom sa služba poskytuje 24 hodín denne, 7 dní v týždni

**10x5** - spôsob poskytovania služby, keď sa služba poskytuje v pracovných dňoch od 8:00 do 18:00 hod.

**ČD -** človekodeň, t. j. 8 hodín práce pre jednu osobu.

**ČH -** človekohodina, t. j. 1 hodina práce jednej osoby.

**Helpdesk** - informačný systém Obstarávateľa používaný na vzájomnú komunikáciu s Uchádzačom pri poskytovaní Služieb.

**SLA** - zmluvne dohodnutá úroveň kvality poskytovaných Služieb, t. j. dostupnosť alebo odozva danej Služby garantovaná Uchádzačom, ktorú sa Uchádzač zmluvne zaviazal dodržiavať.

**Mesačná paušálna platba** - platba za poskytované Služby, ktorú Zákazník zaplatí za každý kalendárny mesiac poskytovania Služieb.

**Bod merania** - prvok infraštruktúry zákazníka alebo uchádzača, ktorý monitoruje hodnoty, ktoré sú rozhodujúce pre určenie, či je alebo nie je na strane uchádzača dodržaná požadovaná SLA.

**Kritická porucha** - Kritická porucha je porucha Systému ako celku alebo jeho kľúčových komponentov alebo porucha bezpečnostných, identifikačných a komunikačných komponentov Systému, ktorá ohrozuje bezpečnosť Systému alebo iného systému Zákazníka. Kritická porucha znamená aj neprimerane dlhý čas odozvy služby. Neprimeraný čas odozvy je stav, keď sa priemerný čas odozvy požiadavky za minútu zvýši najmenej o 600 % v porovnaní s priemerným časom odozvy požiadavky za minútu. Kritickou poruchou sa ďalej rozumie stav, keď používateľská funkcia Systému generuje výstupy a spracúva údaje odlišne od požadovaného zadania alebo z hľadiska dôležitosti príslušnej úlohy Zákazníka a jej obsahu (najmä s ohľadom na oprávnené záujmy tretích osôb dotknutých činnosťou Zákazníka)

**Závažná porucha** - Závažná porucha je stav, ktorý vedie k nefunkčnosti systémov, ktoré nespadajú do kategórie kritických porúch. Okrem toho je to nefunkčnosť jednotlivých komponentov Systému, ktoré nespôsobujú havarijný stav celého Systému. Môže ísť o čiastočné chyby a pomalé reakcie služieb, databáz SQL a rozhraní zabezpečujúcich menej dôležitú funkčnosť Systémov. Pomalá odozva je stav, keď sa priemerný čas odozvy požiadavky za minútu zvýši najmenej o 300 % v porovnaní s priemerným časom odozvy požiadavky za minútu. Za tento typ poruchy sa považuje aj porucha, ktorá úplne obmedzuje prácu niektorého z používateľov Systému alebo pri ktorej je funkčnosť možná len pomocou alternatívnych procesov alebo mimoriadne kvalifikovanej podpory zo strany Uchádzača.

**Bežná porucha** - iná porucha znamená stav indikujúci nefunkčnosť systémov, ktoré nespadajú do kategórie kritickej alebo závažnej poruchy. Ide o nedostatky jednotlivých čiastkových komponentov Systému, ktoré však neumožňujú správne fungovanie celého Systému. Môže ísť o čiastkové chyby a menšie spomalenia odozvy webových služieb, databáz SQL a rozhraní zabezpečujúcich menej dôležitú funkčnosť Systémov. Za tento typ chyby sa považuje aj chyba, ktorá obmedzuje bežnú prácu používateľa so Systémom.

**Služba** - Služba s veľkým začiatočným písmenom znamená plnenie poskytované Uchádzačom na základe Zmluvy a jednotlivých datasetov uvedených v bode 2 tejto prílohy; ak sa používa pojem "Služba" s malým začiatočným písmenom, znamená tento pojem aplikačnú službu (komponent) Systému.

**Systém** - vybraný HW a SW definovaný v budúcej zmluve.

1. Zoznam požadovaných služieb

Služby poskytované počas celej doby platnosti budúcej Zmluvy v dvoch režimoch, ako je uvedené v tabuľke nižšie, t. j. časť Služieb bude poskytovaná v režime 24x7, t. j. 24 hodín denne, 7 dní v týždni (označené ako „N“) a časť Služieb bude poskytovaná v pracovných dňoch od 8:00 do 18:00 (označené ako „P“).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID Služby** | **Názov služby** | **Režim poskytovania** | **Rozsah čerpania** |
| RP-1 | Prevádzková podpora | N | A |
| PM-1 | Proaktívny monitoring | N | A |
| SP-1 | Identifikácia a odstránenie kritických chýb | N | A |
| SP-2 | Identifikácia a náprava závažných chýb | N | A |
| SP-3 | Identifikácia a odstránenie bežných porúch | N | A |
| RZ-1 | Identifikácia a špecifikácia zmeny | P | B |
| RZ-2 | Realizácia zmenových požiadaviek | P | B |
| PP-1 | Produktová podpora SW a HW tretích strán | P | A |
| PP-2 | Vedenie dokumentácie | P | A |
| OÚ-1 | Oznámenie - incident narušenia bezpečnosti OU | N | A |
| KB-1 | Oznámenie - incident narušenia KB | N | A |

**N - 24x7**

**P - pracovné dni od 8:00 do 18:00**

**A - nie je v rámci mesačnej paušálnej platby časovo obmedzený**

**B - je v rámci mesačnej paušálnej platby obmedzený a to na 5 ČD**

1. Katalógové listy – špecifikácie poskytovaných služieb

Predmetom budúcej Zmluvy je poskytovanie Služieb systémovej podpory a vývoja a zabezpečenie dostupnosti a úrovne požadovaných Služieb podľa parametrov definovaných Zákazníkom. Podrobnejšia špecifikácia jednotlivých Služieb je uvedená v katalógovom liste nižšie pre každú jednotlivú Službu:

|  |  |
| --- | --- |
| **Katalógový list Služby PP-1** | |
| Služby ID | PP-1 |
| Názov služby | Podpora produktov pre softvér a HW tretích strán |
| Popis služby | Poradenské a podporné činnosti pre iné produkty v rámci prevádzky systému |
| **Popis činností** | |
| Popis činností | V rámci tejto Služby je Uchádzač povinný poskytovať súčinnosť pri prevádzke iných informačných systémov a IT komponentov, ktoré sú využívané na samotnú prevádzku Systému alebo súvisia s prevádzkou Systému (napr. konfigurácia HW, informačné systémy tretích strán, virtualizačný systém a pod.). Služba je poskytovaná za účelom odbornej pomoci a konzultácie pri riešení konkrétneho problému. Služba sa poskytuje formou ústnych alebo písomných konzultácií alebo formou osobnej účasti na stretnutiach na žiadosť zákazníka. Uchádzač je povinný na žiadosť Obstarávateľa zabezpečiť účasť osoby s príslušnou odbornosťou.  Služba sa poskytuje na základe požiadavky zákazníka v rozsahu uvedenom nižšie:   * rokovania, t. j. účasť zástupcu uchádzača na stretnutiach s klientom alebo treťou stranou za účelom poskytnutia odborných informácií * Konzultácie, t. j. poskytovanie odborných informácií ústne alebo písomne, * Komunikácia, t. j. vypracovanie a odoslanie písomného oznámenia v prípade otázok zložitejšej povahy, * Stanovisko, t. j. príprava a predloženie písomného stanoviska v prípade komplexného vyšetrovania; stanovisko musí obsahovať návrh riešenia vrátane súvisiacich vplyvov a možných alternatívnych riešení problému   Uchádzač je povinný bez zbytočného odkladu potvrdiť prijatie žiadosti prostredníctvom Helpdesku. |
| **Parametre služby** | |
| Spôsob poskytovania | 10x5 |
| Vstupy | Požiadavka zákazníka |
| SLA | PP-1-A: Prijatie žiadosti do 30 minút od nahlásenia |
| PP-1-B: Poskytnutie konzultácie do 1 pracovného dňa od prijatia žiadosti |
| PP-1-C: Odoslanie oznámenia do 3 pracovných dní od prijatia žiadosti |
| PP-1-D: Zaslanie stanoviska do 10 pracovných dní od prijatia žiadosti |
| Bod merania | Helpdesk |
| Výstupy | Záznam v Helpdesku alebo komunikácia prostredníctvom e-mailu.  V prípade kontrol a výkazov môže objednávateľ požadovať, aby sa správa alebo výkaz predložili v papierovej forme s podpisom uchádzača. |
| Rozsah poskytovania | všetky potrebné činnosti spojené s plnením predmetu tohto katalógového listu počas poskytovania Služby |

|  |  |
| --- | --- |
| **Katalógový list Služby SK-1** | |
| Služby ID | PP-2 |
| Názov služby | Vedenie dokumentácie |
| Popis služby | Udržiavanie a pravidelná aktualizácia dokumentácie systému |
| **Popis činností** | |
| Popis činností | Uchádzač je v rámci tejto služby povinný viesť dokumentáciu k systému, pravidelne ju aktualizovať a bez obmedzenia ju sprístupniť zákazníkovi. Obsah dokumentácie musí byť v súlade s požiadavkami právnych predpisov stanovujúcich požiadavky na obsah prevádzkovej dokumentácie informačných systémov, najmä musí byť v súlade s požiadavkami zákona č. 69/2018 Z. z. o požiadavkách na štruktúru a obsah informačnej koncepcie a prevádzkovej dokumentácie a o požiadavkách na bezpečnosť a riadenie kvality informačných systémov. Uchádzač je povinný aktualizovať dokumentáciu najmä v súvislosti so zmenou Systému v produkčnom prostredí a so zmenou príslušných právnych predpisov, ktoré stanovujú požiadavky na jej obsah.  V rámci tejto služby je uchádzač povinný viesť a pravidelne aktualizovať aj samostatnú dokumentáciu pre externé subjekty, ktoré využívajú služby systému. Pomocou tejto dokumentácie musí byť externý subjekt schopný samostatne a bez ďalšej kvalifikovanej pomoci plne využívať všetky služby Systému, ktoré má k dispozícii. Na dokumentáciu uvedenú v tomto odseku sa nevzťahujú požiadavky vyššie uvedenej vyhlášky.  Dokumentácia vedená v rámci tejto služby musí spĺňať tieto podmienky:   * dokumentácia musí byť vedená vo formáte editovateľnom v nástrojoch Microsoft Office, * každý dokument, ktorý je súčasťou dokumentácie, musí byť jasne označený verziou a všetky zmeny medzi verziami musia byť zaznamenané v samostatnom dokumente.   Súčasťou tejto služby je aj povinnosť Uchádzača priebežne poskytovať štruktúrovaný dokument, ktorý bude obsahovať popis činností vykonaných v rámci správy, údržby a zmien Systému podľa služieb RP-1 s popisom ich dopadu na Systém a ostatné nadväzujúce systémy. Tento dokument musí byť priebežne prístupný vybraným zamestnancom Obstarávateľa spôsobom umožňujúcim diaľkový prístup.  Pre vylúčenie  Uchádzač je povinný bez zbytočného odkladu informovať zákazníka prostredníctvom Helpdesku o zmenách v dokumentácii.  Služba zahŕňa zaslanie správy o kvalite služieb za predchádzajúci kalendárny mesiac do piateho pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca, ktorá bude obsahovať:   * mesačnú súhrnnú správu obsahujúcu hodnotenie prevádzkových parametrov, upozornenia na anomálie a zoznam vykonaných úloh správy a údržby systému, * mesačná správa o identifikovaných bezpečnostných incidentoch s popisom prijatých opatrení * vyriešené požiadavky a incidenty zistené počas správy systému, z monitorovacích nástrojov alebo nahlásené Uchádzačovi Zákazníkom a stav riešenia nevyriešených hlásení, * štatistiky o plnení požadovaných SLA pre všetky poskytované služby, * súhrnné štatistiky o odpracovaných hodinách za každú časť interných fw, * podrobný opis používania služieb PP-2, RZ-1 a RZ-2, * súhrnné štatistiky o výpadkoch jednotlivých systémov a komponentov, * výstupy z pravidelnej systémovej profylaxie, * výstupy monitorovania, * Zoznam HW   Obsah a štruktúra mesačnej správy sa môže meniť na základe písomnej dohody medzi objednávateľom a uchádzačom.  Okrem toho služba zahŕňa priebežný záznam všetkých vykonaných administratívnych zásahov v denníku operátora zákazníka.  Služba obsahuje aj evidenciu vzdialených prístupov (zamestnaneckých, dodávateľských, site-to-site a iných VPN, terminálových a konzolových prístupov s uvedením žiadateľa, dátumu zriadenia, dátumu ukončenia, úrovne oprávnenia k jednotlivým zdrojom, technickej úrovne zabezpečenia prístupu, identifikácie používateľov pristupujúcich na diaľku), ktoré boli ukončené na prvkoch interných fw. |
| **Parametre služby** | |
| Spôsob poskytovania | 10x5 |
| Vstupy | Zmena systému  Zmena požiadaviek na dokumentáciu |
| SLA | PP-2-A: Vykonanie aktualizácie dokumentácie do 10 pracovných dní od zmeny systému v akomkoľvek prostredí (produkčnom, testovacom). |
| PP-2-B: Predloženie mesačnej správy o kvalite služieb do 5. pracovného dňa nasledujúceho mesiaca |
| Bod merania | Helpdesk |
| Výstupy | Systémová dokumentácia  Systémová dokumentácia pre externé subjekty  Mesačná správa |
| Rozsah poskytovania | všetky potrebné činnosti spojené s plnením predmetu tohto katalógového listu počas poskytovania Služby |

|  |  |
| --- | --- |
| **Katalógový list Služby SP-1** | |
| Služby ID | SP-1 |
| Názov služby | Identifikácia a odstránenie kritických chýb |
| Popis služby | Identifikácia kritických porúch systému a ich následné odstránenie podľa parametrov definovaných zákazníkom |
| **Popis činností** | |
| Popis činností | Služba zahŕňa príjem hlásení z monitorovacieho systému alebo hlásení od zákazníka alebo tretích strán o existencii kritickej poruchy (ďalej len "incident") a všetky potrebné činnosti na zabezpečenie odstránenia nahlásenej kritickej poruchy. Za odstránenie kritickej poruchy sa považuje aj zmena jej klasifikácie na závažnú poruchu alebo bežnú poruchu.  Uchádzač je povinný incident bez zbytočného odkladu prevziať. Prevzatím incidentu sa rozumie vykonanie záznamu v Helpdesku, z ktorého vyplýva, že Uchádzač začal pracovať na odstránení závady. Po odstránení závady Uchádzač vykoná o tom záznam v Helpdesku.  Služba zahŕňa aj následnú analýzu príčin kritickej poruchy. Analýzu musí Uchádzač predložiť v písomnej forme prostredníctvom Helpdesku a okrem podrobného opisu príčin poruchy musí obsahovať aj návrh konkrétnych opatrení, ktoré sú schopné zabrániť opakovaniu poruchy. |
| **Parametre služby** | |
| Spôsob poskytovania | 24x7 |
| Vstupy | Hlásenie monitorovacieho systému PM-1  Hlásenie zákazníka |
| SLA | SP-1-A: Prevzatie incidentu do 30 minút od nahlásenia |
| SP-1-B: Odstrániť kritickú poruchu do 4 hodín od prijatia incidentu |
| SP-1-C: Predloženie analýzy koreňovej príčiny kritickej chyby do 5 kalendárnych dní po odstránení kritickej chyby |
| Bod merania | Helpdesk |
| Výstupy | Záznam v helpdesku  Analýza príčin kritických porúch |
| Rozsah poskytovania | všetky potrebné činnosti spojené s plnením predmetu tohto katalógového listu počas poskytovania Služby |

|  |  |
| --- | --- |
| **Katalógový list Služby SP-2** | |
| Služby ID | SP-2 |
| Názov služby | Identifikácia a náprava závažných chýb |
| Popis služby | Identifikácia závažných porúch systému a ich následné odstránenie podľa parametrov definovaných zákazníkom |
| **Popis činností** | |
| Popis činností | Služba zahŕňa prijímanie hlásení z monitorovacieho systému alebo hlásení od zákazníka alebo tretích strán o existencii závažnej vady (ďalej aj "incident") a všetky potrebné činnosti na zabezpečenie odstránenia nahlásenej závažnej vady. Za odstránenie Závažnej poruchy sa považuje aj zmena jej klasifikácie na Bežnú poruchu.  Uchádzač je povinný incident bez zbytočného odkladu prevziať. Prevzatím incidentu sa rozumie vykonanie záznamu v Helpdesku, z ktorého vyplýva, že Uchádzač začal pracovať na odstránení závady. Po odstránení závady Uchádzač vykoná o tom záznam v Helpdesku.  Služba zahŕňa aj následnú analýzu príčin závažnej chyby. Analýzu musí Uchádzač predložiť v písomnej forme prostredníctvom Helpdesku a okrem podrobného opisu príčin poruchy musí obsahovať aj návrh konkrétnych opatrení, ktoré sú schopné zabrániť opakovaniu poruchy. Uchádzač je povinný predložiť analýzu len v prípade, ak si ju zákazník vyžiada po odstránení poruchy. |
| **Parametre služby** | |
| Spôsob poskytovania | 24x7 |
| Vstupy | Hlásenie monitorovacieho systému PM-1  Hlásenie zákazníka  Žiadosť zákazníka o predloženie analýzy |
| SLA | SP-2-A: Prevzatie incidentu do 30 minút od nahlásenia |
| SP-2-B: Náprava závažnej chyby do 24 hodín od prijatia incidentu |
| SP-2-C: Predloženie analýzy hlavných príčin do 5 kalendárnych dní od prijatia žiadosti zákazníka |
| Bod merania | Helpdesk |
| Výstupy | Záznam v helpdesku  Analýza koreňovej príčiny závažnej chyby |
| Rozsah poskytovania | všetky potrebné činnosti spojené s plnením predmetu tohto katalógového listu počas poskytovania Služby |

|  |  |
| --- | --- |
| **Katalógový list Služby SP-3** | |
| Služby ID | SP-3 |
| Názov služby | Identifikácia a odstránenie bežných porúch |
| Popis služby | Identifikácia bežných porúch systému a ich následné odstránenie podľa parametrov definovaných zákazníkom |
| **Popis činností** | |
| Popis činností | Služba zahŕňa príjem hlásení z monitorovacieho systému alebo hlásení od zákazníka alebo tretích strán o existencii spoločnej poruchy (ďalej aj "incident") a všetky potrebné činnosti na zabezpečenie odstránenia nahlásenej spoločnej poruchy.  Uchádzač je povinný incident bez zbytočného odkladu prevziať. Prevzatím incidentu sa rozumie vykonanie záznamu v Helpdesku, z ktorého vyplýva, že Uchádzač začal pracovať na odstránení závady. Po odstránení závady Uchádzač vykoná o tom záznam v Helpdesku.  Služba zahŕňa aj následnú analýzu príčin bežných porúch. Analýzu musí Uchádzač predložiť v písomnej forme prostredníctvom Helpdesku a okrem podrobného opisu príčin poruchy musí obsahovať aj návrh konkrétnych opatrení, ktoré môžu zabrániť opakovaniu poruchy. Uchádzač je povinný predložiť analýzu len v prípade, ak si ju zákazník vyžiada po odstránení poruchy. |
| **Parametre služby** | |
| Spôsob poskytovania | 24x7 |
| Vstupy | Hlásenie monitorovacieho systému PM-1  Hlásenie zákazníka  Žiadosť zákazníka o predloženie analýzy |
| SLA | SP-3-A: Prevzatie incidentu do 30 minút od nahlásenia |
| SP-3-B: Odstráňte ostatné nedostatky do 72 hodín od prijatia incidentu |
| SP-3-C: Predloženie analýzy hlavných príčin ostatných chýb do 5 kalendárnych dní od prijatia žiadosti zákazníka |
| Bod merania | Helpdesk |
| Výstupy | Záznam v helpdesku  Analýza príčin bežných porúch |
| Rozsah poskytovania | všetky potrebné činnosti spojené s plnením predmetu tohto katalógového listu počas poskytovania Služby |

|  |  |
| --- | --- |
| **Katalógový list Služby RP-1** | |
| Služby ID | RP-1 |
| Názov služby | Prevádzková podpora |
| Popis služby | Správa a údržba jednotlivých komponentov systému uchádzačom vrátane údržby systému ako celku s cieľom udržať systém v prevádzke. |
| **Popis činností** | |
| Popis činností | Táto služba zahŕňa vykonávanie nasledujúcich činností údržby systému:   * zabezpečenie prevádzky interných fw v režime 24x7, * pravidelné proaktívne a preventívne činnosti zamerané na udržiavanie funkčnosti, spoľahlivosti a výkonnosti systému, * Vykonávanie údržby a nápravných opatrení na udržanie bezporuchového stavu systému, * monitorovanie úrovne odozvy jednotlivých systémových služieb a ich následná optimalizácia, * nasadenie nových verzií jednotlivých komponentov systému, * správa, konfigurácia a zmeny interných fw podľa požiadaviek zákazníka, * zabezpečenie spolupráce pri inštalácii nových HW komponentov ovplyvňujúcich bezpečnosť do infraštruktúry, * detekciu a diagnostiku chybových stavov, * prenos protokolov a tokov do systému SIEM, * proaktívne monitorovanie a riešenie bezpečnostných incidentov, * zabezpečenie pravidelných aktualizácií firmvéru a SW prvkov interných fw:     Ak sa Obstarávateľ nedohodne inak, aktualizácie budú nasadené najprv do testovacieho prostredia, potom s oneskorením definovaným Obstarávateľom do produkčného prostredia Obstarávateľa, vždy s testovaním nainštalovaných verzií Uchádzačom a spätným vrátením Uchádzačom.  **Poskytovanie služieb prevádzkovej podpory zahŕňa najmä:**   * Správa a riadenie bezpečnostných a sieťových systémov:   + konfigurácia a správa firewallov,   + správu a riadenie prístupových práv k prvkom interných fw,   + kontrola dostupnosti systémov firewall, a prvkov interných fw,   + proaktívne monitorovanie a riešenie bezpečnostných incidentov,   + Konfigurácia, správa a monitorovanie VPN koncentrátorov a pripojení.   Uchádzač zabezpečí komunikáciu s výrobcom zariadenia alebo softvéru v rámci zakúpenej údržby a umožní objednávateľovi nahliadnuť aj do celej komunikácie s výrobcom pri riešení jednotlivých chýb.  Uchádzač nie je oprávnený používať (inštalovať, aktualizovať) žiadne licencie bez súhlasu zákazníka.  Zákazník bude vykonávať drobné úlohy správy na úrovni operačného systému a aplikácie interných fw pomocou vlastných správcov.  **Zavedenie pravidelných mesačných stretnutí, ktoré sa budú okrem iného zaoberať:**   * návrhy na zlepšenie kvality služieb, * návrhy na optimalizáciu služieb, * zadávanie a riešenie náročnejších požiadaviek v rámci služby RZ-2, * stav riešenia aktuálne zadaných požiadaviek. |
| **Parametre služby** | |
| Spôsob poskytovania | 24x7 |
| Vstupy | - |
| SLA | RP-1-A: Prijať žiadosť do 30 minút od nahlásenia.  RP-1-B: Vykonajte rýchle a potrebné administratívne zásahy v rozsahu do 2 ČH do 4 hodín od oznámenia.  RP-1-C: Vykonávanie zložitých administratívnych postupov v rozsahu do 4 ČH do 8 hodín od nahlásenia.  RP-1-D: Vykonávanie zložitých administratívnych zásahov v rozsahu do 8 ČH do 5 kalendárnych dní od nahlásenia  Uchádzač je povinný zabezpečiť dostupnosť jednotlivých čiastkových častí interných fw v každom kalendárnom mesiaci podľa nasledujúcej tabuľky:   |  |  | | --- | --- | | **Časť interných fw** | **Dostupnosť** | | FW-EVPN | 99,50% | | FW-DC | 99,50% | | FW-DC-BBX | 99,50% | | FW-AWAN | 99,90% | | FW-TWAN/IBS | 99,90% | | FW-OOB | 99,50% | | FW-OOB-BBX | 99,50% | | FW-CONSOLE | 99,90% | | FW-Management | 99,50% | |
| Bod merania | Helpdesk |
| Výstupy | Správne fungujúce a nakonfigurované interné fw, vyriešené požiadavky |
| Rozsah poskytovania | všetky potrebné činnosti spojené s plnením predmetu tohto katalógového listu počas poskytovania Služby |

|  |  |
| --- | --- |
| **Katalógový list Služby PM-1** | |
| Služby ID | PM-1 |
| Názov služby | Proaktívne monitorovanie |
| Popis služby | Nepretržité monitorovanie základných parametrov systému pomocou softvéru určeného na tento účel |
| **Popis činností** | |
| Popis činností | V rámci tejto služby je Uchádzač povinný priebežne monitorovať základné parametre Systému.  Uchádzač prostredníctvom monitorovania overí správnu funkčnosť interných fw. Zahŕňa najmä:   * správu a riadenie systému dohľadu:   + konfigurácia monitorovacích systémov monitorovacieho centra;   + správu monitorovacieho centra; * monitorovanie funkčnosti jednotlivých komponentov interných fw, * monitorovanie dostupnosti jednotlivých služieb interných fw, * pravidelné vyhodnocovanie nameraných hodnôt a predpovedanie možných problémov, * vyhodnocovanie bezpečnostných udalostí a incidentov generovaných bezpečnostnými systémami, * priebežné monitorovanie opráv (bezpečnostných, funkčných) a nových funkcionalít vydaných výrobcom jednotlivých zariadení, modulov, komponentov interných fw, vyhodnotenie závažnosti z pohľadu infraštruktúry zákazníka podľa prvej tabuľky služby RP-1 a pravidelné informovanie zákazníka * Automatické zadávanie porúch jednotlivých častí interných fw uvedených v RP-1, zistených incidentov a požiadaviek na základe nameraných metrík do systému helpdesk.   Ak sa zistí potenciálne nebezpečná hodnota parametra z vyššie uvedeného zoznamu, táto skutočnosť sa zaznamená do systému helpdesk do 1 hodiny od zistenia tohto stavu a bezodkladne sa kontaktuje aj oprávnený zástupca zákazníka (e-mailom alebo telefonicky), ak nie je písomne dohodnuté inak.  Uchádzač je tiež povinný prostredníctvom Helpdesku a zároveň prostredníctvom telefonického kontaktu Obstarávateľa pre krízové situácie oznámiť Obstarávateľovi, že podľa monitorovaných hodnôt Systému vykazuje Systém kritickú poruchu alebo závažnú poruchu.  Obstarávateľ súčasne monitoruje základné parametre Systému pomocou opensource nástroja CheckMK a poskytovanie Služby Uchádzačom mu v tom nebráni. Táto skutočnosť nemá vplyv na povinnosti Uchádzača vyplývajúce z tejto Služby. |
| **Parametre služby** | |
| Spôsob poskytovania | 24x7 |
| Vstupy | Hodnoty sledovaných parametrov systému |
| SLA | PM-1-A: Prenos informácií o neštandardných hodnotách monitorovaného parametra do systému do 1 hodiny od zistenia. |
| PM-1-B: Hlásenie kritickej alebo závažnej poruchy do 30 minút od výskytu poruchy |
| Bod merania | Helpdesk |
| Výstupy | Záznam v helpdesku |
| Rozsah poskytovania | všetky potrebné činnosti spojené s plnením predmetu tohto katalógového listu počas poskytovania Služby |

|  |  |
| --- | --- |
| **Katalógový list Služby RZ-1** | |
| Služby ID | RZ-1 |
| Názov služby | Identifikácia a špecifikácia zmeny |
| Popis služby | Analýza a návrh riešení požiadaviek zákazníka na zmenu |
| **Popis činností** | |
| Popis činností | Prostredníctvom tejto služby Uchádzač poskytuje podrobné informácie pre rozhodovanie Zákazníka pred realizáciou zmien v Systéme požadovaných Zákazníkom.  Uchádzač vykoná plnenie tejto služby len na výslovnú žiadosť zákazníka, a to na základe písomnej objednávky zaslanej prostredníctvom Helpdesku (ďalej len "žiadosť o zmenu"). Uchádzač bez zbytočného odkladu potvrdí prijatie požiadavky na zmenu prostredníctvom Helpdesku.  Po potvrdení požiadavky na zmenu Uchádzač analyzuje zmeny v Systéme požadované Zákazníkom a výstupom tejto služby je Analýza požiadavky na zmenu vypracovaná Uchádzačom a zaslaná prostredníctvom Helpdesku, ktorá musí vždy obsahovať minimálne:   * opis zmien v systéme požadovaných zákazníkom, * návrh riešenia, ktorý okrem opisu samotného navrhovaného riešenia obsahuje:   + posúdenie a analýza navrhovaných zmien a úprav infraštruktúry/interných fw a jej konfigurácie z hľadiska prevádzky jednotlivých zložiek infraštruktúry/ interných fw ,   + Posúdenie a analýza navrhovaných zmien a úprav infraštruktúry/interných fw a jej konfigurácie z hľadiska architektúry,   + Posúdenie a analýza navrhovaných zmien a úprav infraštruktúry/interných fw a jej konfigurácie z hľadiska bezpečnosti, * varianty riešenia, ak je to možné; jednotlivé varianty musia obsahovať informácie o finančných nárokoch (vyjadrené v ČD), časových nárokoch, dopravných obmedzeniach pri realizácii jednotlivých variantov, rizikách pri realizácii jednotlivých variantov, * Odporúčania pre zákazníka (vrátane odôvodnenia) na implementáciu jedného z navrhovaných variantov vrátane spôsobu testovania, spôsobu nasadenia alebo spôsobu integrácie do existujúcej infraštruktúry.   Analýza žiadosti o zmenu slúži najmä ako podklad pre objednávky na použitie služby RZ-2. |
| **Parametre služby** | |
| Spôsob poskytovania | 10x5 |
| Vstupy | Žiadosť o zmenu |
| SLA | RZ-1-A: Predloženie analýzy Žiadosti o zmenu na akceptáciu do 10 pracovných dní od odoslania Žiadosti o zmenu, pokiaľ Zákazník v Žiadosti o zmenu neurčí neskorší dátum. |
| Bod merania | Helpdesk |
| Výstupy | Analýza prijatej žiadosti o zmenu  Záznam v helpdesku |
| Rozsah poskytovania | Rozsah činností pri poskytovaní tejto služby je v rámci paušálnej platby časovo obmedzený do vyčerpania počtu ČD za kalendárny mesiac. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Katalógový list Služby RZ-2** | |
| Služby ID | RZ-2 |
| Názov služby | Realizácia zmenových požiadaviek |
| Popis služby | Príprava a implementácia požiadaviek zákazníka na zmeny v systéme |
| **Popis činností** | |
| Popis činností | Vývoj sa bude riadiť procesom riadenia zmien a bude implementovaný po schválení príslušnej žiadosti o zmenu.  Implementácia žiadosti o zmenu RZ-2 sa používa najmä pri poskytovaní nových služieb alebo pri implementácii veľkého počtu žiadostí o zmenu v rámci existujúcej služby.  Zákazník definuje požiadavku na zmenu prostredníctvom systému helpdesk.  Spolu so žiadosťou objednávateľ stanoví termín dokončenia (na základe návrhu uchádzača, ktorý obsahuje najmä spôsob testovania, spôsob nasadenia alebo spôsob integrácie do existujúcej infraštruktúry).  Uchádzač realizuje požiadavku, vykoná testovanie aplikácie a po ukončení prác oznámi túto skutočnosť objednávateľovi a vyzve ho na prevzatie a akceptáciu riešenia. Akceptáciu riešenia zaznamená pracovník Obstarávateľa v systéme Helpdesk.  Počas realizácie môže Uchádzač požiadať Obstarávateľa o poskytnutie súčinnosti a ten ju musí poskytnúť včas. |
| **Parametre služby** | |
| Spôsob poskytovania | 10x5 |
| Vstupy | Analýza žiadosti o zmenu  Žiadosť o zmenu |
| SLA | RZ-2-A: Predloženie žiadosti o zmenu na prijatie do dátumu potvrdeného objednávateľom |
| RZ-2-B: Predloženie žiadosti o zmenu na akceptáciu do 2 pracovných dní od odoslania žiadosti o zmenu, ak ide o žiadosť o zmenu s rozsahom čerpania nepresahujúcim 3 ČH a Klient zároveň nepotvrdil termín realizácie |
| RZ-2-C: Predloženie žiadosti o zmenu na akceptáciu do 4 pracovných dní od odoslania žiadosti o zmenu, ak ide o žiadosť o zmenu s rozsahom čerpania nad 3 ČH a Klient zároveň nepotvrdil termín realizácie |
| Bod merania | Helpdesk |
| Výstupy | Prijatá žiadosť o zmenu  Záznam v helpdesku |
| Rozsah poskytovania | Rozsah činností pri poskytovaní tejto služby je v rámci paušálnej platby časovo obmedzený do vyčerpania počtu ČD za kalendárny mesiac. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Katalógový list Služby KB-1** | |
| Služby ID | KB-1 |
| Názov služby | Oznámenie - incident narušenia KB |
| Popis služby | Nahlásenie podozrenia na kybernetický bezpečnostný incident zo strany uchádzača |
| **Popis činností** | |
| Popis činností | Uchádzač je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť podozrenie na kybernetickú bezpečnostnú udalosť v súvislosti s prevádzkou systému. Kybernetickou bezpečnostnou udalosťou sa rozumie kybernetická bezpečnostná udalosť vedúca k prieniku do Systému alebo k obmedzeniu dostupnosti služieb Systému, alebo k prekonaniu technických opatrení, porušeniu organizačných opatrení alebo udalosti spôsobené prejavom pretrvávajúcich hrozieb (ďalej aj ako "bezpečnostný incident").  Uchádzač je povinný každé hlásenie najprv telefonicky a e-mailom oznámiť kontaktnej osobe Obstarávateľa. Toto oznámenie musí obsahovať aspoň základné okolnosti bezpečnostného incidentu a jeho približný rozsah.  Uchádzač je následne povinný vypracovať a zaslať zákazníkovi prostredníctvom Helpdesku písomný záznam o bezpečnostnom incidente, ktorý musí obsahovať informácie v minimálnom rozsahu uvedenom nižšie:   * Dátum a čas kybernetickej bezpečnostnej udalosti * Dátum a čas zistenia existencie kybernetickej bezpečnostnej udalosti * Uvedenie kategórie kybernetického bezpečnostného incidentu ktorý mohol vzniknúť v dôsledku nahláseného kybernetického bezpečnostného incidentu * Typ bezpečnostného incidentu:   + - Abusive Content (napr. spam, kyberšikana, nevhodný obsah)     - Malicious Code (napr. vírus, červ, trójsky kôň, dialer, spyware)     - Information Gathering (napr. skenovanie, sniffing, sociálne inžinierstvo)     - Intrusion Attempts (napr. zneužitie zraniteľnosti, kompromitácia aktív, útok "0-day")     - Intrusions (napr. kompromitácia aplikácie alebo používateľského účtu)     - Availability (napr. narušenie dostupnosti spôsobené útokom DoS/DDoS alebo sabotážou)     - Information Security (napr. neoprávnený prístup alebo neoprávnená zmena informácií, ...)     - Fraud (napr. neoprávnené používanie IKT - porušenie licencie, krádež identity atď.)     - Iné * Súčasný stav riadenia bezpečnostných incidentov * Odhad počtu dotknutých používateľov * Rozsah, v akom boli chránené aktíva ovplyvnené * Informácie o tom, aké bezpečnostné opatrenia boli prijaté na zmiernenie vplyvu bezpečnostného incidentu a na zabránenie jeho opakovaniu * Systémové detaily   + - Hostname     - Funkcia hosta     - Port     - Protokol     - Operačný systém vrátane verzie     - Umiestnenie Systému v architektúre * Zdroj útoku   + - Hostname     - Port     - Protokol * Podrobnejší opis ďalších okolností bezpečnostného incidentu |
| **Parametre služby** | |
| Spôsob poskytovania | 24x7 |
| Vstupy | Výskyt bezpečnostného incidentu |
| SLA | KB-1-A: Telefonické a e-mailové oznámenie do 1 hodiny od zistenia bezpečnostného incidentu |
| KB-1-B: Odoslanie písomnej správy do 12 hodín od zistenia bezpečnostného incidentu |
| Bod merania | Helpdesk |
| Výstupy | Hlásenie uchádzača |
| Rozsah poskytovania | všetky potrebné činnosti spojené s plnením predmetu tohto katalógového listu počas poskytovania Služby |

|  |  |
| --- | --- |
| **Katalógový list Služby OÚ-1** | |
| Služby ID | OÚ-1 |
| Názov služby | Oznámenie - incident narušenia bezpečnosti OÚ |
| Popis služby | Oznámenie uchádzača o podozrení na porušenie ochrany osobných údajov |
| **Popis činností** | |
| Popis činností | Uchádzač je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť  akékoľvek podozrenie na porušenie bezpečnosti osobných údajov spracúvaných v súvislosti s prevádzkou systému. Uchádzač je povinný nahlásiť podozrenie v prípade, že získal informácie, z ktorých vyplýva, že došlo k udalosti, ktorá mala za následok bezpečnostný incident.  Na účely tejto služby sa bezpečnostným incidentom rozumie situácia, keď napriek zavedeným technickým a organizačným opatreniam mohlo dôjsť k náhodnému alebo nezákonnému zničeniu, strate, zmene alebo neoprávnenému prístupu k osobným údajom prenášaným, uchovávaným alebo inak spracúvaným systémom.  Uchádzač je povinný každé hlásenie najprv telefonicky a e-mailom oznámiť kontaktnej osobe Obstarávateľa. Toto oznámenie musí obsahovať aspoň základné okolnosti bezpečnostného incidentu a jeho približný rozsah.  Uchádzač je následne povinný vypracovať a zaslať zákazníkovi prostredníctvom Helpdesku písomný záznam o bezpečnostnom incidente, ktorý musí obsahovať informácie v minimálnom rozsahu uvedenom nižšie:   * Dátum a čas udalosti * Špecifikácia porušenia ochrany osobných údajov, t. j. či sa osobné údaje stratili, zničili, zmenili, bol k nim neoprávnený prístup alebo boli inak porušené * Povaha a obsah dotknutých osobných údajov, t. j. informácie o kategórii (napr. meno, dátum narodenia, prístupové údaje atď.) a rozsahu dotknutých osobných údajov * Počet a typ dotknutých osôb * Informácie o tom, či incident ovplyvnil osobné údaje cudzích štátnych príslušníkov (občanov EÚ alebo tretích krajín). * Technické a organizačné opatrenia prijaté v reakcii na bezpečnostný incident |
| **Parametre služby** | |
| Spôsob poskytovania | 24x7 |
| Vstupy | Výskyt bezpečnostného incidentu |
| SLA | OÚ-1-A: Telefonické a e-mailové oznámenie do 1 hodiny od zistenia bezpečnostného incidentu |
| OÚ-1-B: Zaslanie písomnej správy do 24 hodín od zistenia bezpečnostného incidentu |
| Bod merania | Helpdesk |
| Výstupy | Hlásenie uchádzača |
| Rozsah poskytovania | všetky potrebné činnosti spojené s plnením predmetu tohto katalógového listu počas poskytovania Služby |