O2 Business Services

Špecifikácia služby Other

Špecifikácia služby (ďalej len „Špecifikácia") - príloha Zmluvy o poskytovaní služieb č. 0002164 (ďalej len „Zmluva").

Číslo špecifikácie	**01-001-OTH-0002164**

Špecifikácia dopĺňa predmet Zmluvy o novú službu.

Poskytovateľ

O2 Business Services, a. s., Pribinova 40, 811 09 Bratislava, IČO: 50 087 487, IČ DPH: SK2120172670, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka č.: 6290/B, zastúpená Martinom Ďurovom, obchodným riaditeľom, na základe splnomocnenia (ďalej len „Poskytovateľ" alebo „O2BS")

Účastník

(ďalej len „Účastník")

Obchodné meno	Nemocnica Alexandra Wintera n.o.
Zastúpený	MUDr. Miroslav Jaššo, riaditeľ
Sídlo (adresa)	Winterova ul. 66, 92163, Piešťany (Slovakia)
Zapísaný	
IČO	36084221
DIČ	2021704685
IČ DPH	SK2021704685

Kontaktná osoba pre zriadenie služby

Meno a priezvisko	Martin Bleho,
E-mailová adresa	bleho@naw.sk,
Telefónne číslo	421903514859,

Termíny

Špecifikácia sa uzatvára na dobu	určitú	po dobu	36	mesiacov
	od	podpisu preberacieho protokolu		

O2 Business Services

Všeobecné ustanovenia

1. Účastník sa zaväzuje užívať Službu v zmysle podmienok stanovených touto Špecifikáciou minimálne po dobu jej platnosti, ktorá je špecifikovaná vyššie (ďalej len „Platnosť"). Účastník sa zároveň zaväzuje, že počas Platnosti:
   a) neuskutoční žiaden úkon smerujúci k ukončeniu platnosti tejto Špecifikácie (najmä výpoveď Špecifikácie zo strany Účastníka, ako aj odstúpenie Účastníka od Špecifikácie z iného dôvodu, než je porušenie povinností na strane Poskytovateľov); a
   b) nedopustí sa takého konania, na základe ktorého by Poskytovateľom vzniklo právo odstúpiť od Špecifikácie alebo Špecifikáciu vypovedať.
2. Účastník berie na vedomie, že začiatok fakturácie podľa tejto Špecifikácie nastáva v prípade:
   (i) zriadenia Služby a zmeny technickej špecifikácie Služby - dňom podpisu Preberacieho protokolu
   (ii) výlučnej zmeny cenovej špecifikácie Služby - 1. dňom nasledujúceho Fakturačného obdobia, pokiaľ nie je vyššie v tomto článku uvedený konkrétny dátum pre začatie plynutia lehoty.
3. Poskytovateľ bude vyvíjať primerané úsilie k zachovaniu trvalej dostupnosti Služby, mimo plánovaných odstávok. Poskytovateľ sa zaväzuje udržiavať sieť v takom technickom a prevádzkovom stave, aby bola dosiahnutá jej obvyklá kvalita. Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť odstránenie porúch Služby, a to v najkratšom možnom termíne po zistení týchto porúch.
4. Účastník berie na vedomie, že je mu Služba poskytovaná ako koncovému užívateľovi a že nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Poskytovateľa túto Službu poskytovať tretím osobám; tým nie sú dotknuté práva a povinnosti v zmysle Osobitných dojednaní k Špecifikácii.
5. Účastník sa zaväzuje, že ak obdrží od Poskytovateľa oznámenie o zneužívaní Služby alebo podozrení z jej zneužitia, zabezpečí vykonanie všetkých úkonov smerujúcich k upusteniu od stavu, ktorý je v rozpore s touto Špecifikáciou alebo právnym poriadkom Slovenskej republiky. Účastník sa zároveň zaväzuje, že bezodkladne odstráni všetky následky tohto zneužitia a uhradí prípadnú škodu, ktorá z takéhoto porušenia vznikla Poskytovateľovi.

Technická špecifikácia služby

Názov profilu — Other - bezpečnostné služby

Atribút	Hodnota	Jednorazový popl./ks	Jednorazový popl./spolu	Mesačný popl./ks	Mesačný popl./spolu
Poskytovanie bezpečnostných služieb SOCaaS, SIEMaaS, NDRaaS	1				1 590,00 €
Celkové poplatky služby					**1 590,00 €**

Zoznam profilov

Názov	Počet	Jednorazový poplatok	Mesačný poplatok
Other - bezpečnostné služby	1		1 590,00 €
Celkové poplatky za všetky profily			**1 590,00 €**

O2 Business Services

DEFINÍCIE POJMOV

Zmluvné strany sa dohodli, že pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú nasledovný význam:

a) **Udalosť** – sa pre potreby tejto Zmluvy rozumie udalosť detegovaná v SIEMe, ktorú Objednávateľ neoznačil ako Incident.

b) **False positive udalosť** – je falošné upozornenie aktivované korelačným pravidlom SIEMu, ktoré nesprávne označuje prítomnosť zraniteľnosti a zároveň sa nejedná o legitímnu bezpečnostnú hrozbou, ktorá môže spôsobiť bezpečnostný incident.

c) **Incident** – je každá udalosť, ktorá nie je súčasťou štandardnej prevádzky a ktorá je príčinou prerušenia alebo zníženia kvality dodávaných služieb. Bezpečnostný incident je udalosť alebo podozrenie na udalosť, ktorá môže mať dopad na dôvernosť, integritu a dostupnosť informačných systémov alebo dát. Pre účely tejto Zmluvy je Incident každá udalosť detegovaná v SIEMe, ktorá nie je po vzájomnej písomnej dohode s Objednávateľom označená ako Udalosť. Kategórie incidentov sú nasledovné:

Incident kategórie závažný (critical)

- incident s dopadom na všetky aktíva spoločnosti alebo incident ohrozujúci základné procesy
- incident, ktorý takto zadefinuje Objednávateľ podľa vopred stanovených kritérií

Incident kategórie významný (medium)

- incident s dopadom na skupinu aktív (tím, úsek, lokalita)

Incident kategórie bežný (low)

- incident s dopadom na vybrané aktíva (užívateľ, PC, server, aplikácia)

d) **Service time** – doba (počet hodín za deň / počet dní v týždni), počas ktorej je služba dostupná Objednávateľovi. Počtom dní sa v prípade hodnoty „5" rozumie počet pracovných dní v týždni (okrem sviatkov typicky je to 5 dní), v prípade hodnoty „7" ide o celý týždeň, vrátane víkendov a sviatkov.

e) **Doba odozvy (TTO)** – čas, ktorý uplynie od oznámenia požiadavky alebo detegovania udalosti v SW nástroji SOCu do času potvrdenia prijatia požiadavky a/alebo zahájenia práce na riešení.

f) **Doba prvotnej analýzy** – čas, ktorý uplynie od oznámenia požiadavky alebo detegovania udalosti v SW nástroji SOCu do času prvotného návrhu relevantných opatrení pre elimináciu rizika – prvotnej analýzy a krokov, ktoré boli (budú) zrealizované.

g) **Resolve time (TTR)** – čas, ktorý uplynie od oznámenia požiadavky alebo detegovania udalosti v SW nástroji SOCu do ukončenia riešenia Udalosti/Incidentu. Za ukončenie incidentu sa považuje:
   - vyhodnotenie false positive
   - aplikácia pripraveného playbooku
   - aplikácia runbooku
   - odovzdanie riešiteľskému tímu Objednávateľa s návrhom riešenia

h) Pre sledovanie jednotlivých časov sú relevantné časové údaje vo využívaných SW nástrojoch alebo emailovej komunikácii. vzniku incidentu (time stamp) podľa monitorovacieho nástroja Tento čas plynie iba počas doby „Service time".

i) **Obmedzenie zodpovednosti** – do časov pre jednotlivé parametre sa nezapočítava neposkytovanie plnenia z dôvodu neposkytnutia súčinnosti zo strany Objednávateľa a ani neposkytovanie plnenia z dôvodu okolnosti vylučujúcej zodpovednosť v zmysle § 374 Obchodného zákonníka.

j) **Asap** – pre účely tejto Zmluvy má význam bez zbytočného odkladu, s najväčšou prioritou.

k) **RR (re-open rate)** – je počet znovuotvorených incidentov za mesiac z dôvodu:
   - nesprávneho vyhodnotenia False positive alebo False Negative
   - nesprávne prideleného riešiteľského tímu

l) **Interval informovania** – je časový interval, v ktorom je potrebné osobitne informovať o postupe riešenia osobu Objednávateľa alebo ním určenej tretej strany. Osoba je stanovená v príslušnom playbooku alebo runbooku alebo ju určí Objednávateľ pre konkrétny incident

m) **Doba urgencie na súčinnosť** – je doba stanovená Objednávateľom na urgenciu súčinnosti tretej strany v jeho zodpovednosti, ktorej účasť je nevyhnutná na vyriešenie Udalosti alebo Incidentu.

n) **Doba eskalácie** – je doba stanovená Objednávateľom na eskaláciu Incidentu alebo Udalosti na zodpovednú osobu Objednávateľa.

o) **Miera úspešnosti SLA** – je percentuálny podiel parametrov riešených Udalostí/Incidentov, ktorých dodržanie je vyžadované v rámci SLA stanovených pre danú prioritnú úroveň.

p) **SOC** – SOC (Security Operations Center) je centralizované pracovisko alebo tím, ktorý sa špecializuje na monitorovanie, prevenciu, detekciu a reakciu na kybernetické hrozby a bezpečnostné incidenty v organizácii.

SOC je základným pilierom kybernetickej bezpečnosti, pretože poskytuje nepretržité sledovanie IT infraštruktúry a zaisťuje ochranu pred bezpečnostnými rizikami.

q) **SIEM** - Security Information and Event Management zhromažďuje logy a údaje z rôznych zdrojov, ako sú firewally, servery, sieťové zariadenia, aplikácie a databázy.

VYHLÁSENIA ZMLUVNÝCH STRÁN

Poskytovateľ vyhlasuje, že je spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky z nej vyplývajúce a že sa oboznámil s podkladmi tvoriacimi zadávanú dokumentáciu, vrátane jej príloh, ktoré ustanovujú požiadavky na predmet plnenia tejto SLA Zmluvy.

Poskytovateľ vyhlasuje, že disponuje všetkými oprávneniami požadovanými príslušnými orgánmi a v zmysle príslušných právnych predpisov, ako aj kapacitami a odbornými znalosťami nevyhnutnými na riadnu a včasnú realizáciu predmetu SLA Zmluvy.

Poskytovateľ vyhlasuje a zaväzuje sa, že v čase uzatvorenia SLA Zmluvy má splnené povinnosti, ktoré mu vyplývajú v zmysle Zákona o registri partnerov verejného sektora a počas trvania tejto SLA Zmluvy bude udržiavať zápis v tomto registri a riadne plniť všetky povinnosti vyplývajúce pre neho zo Zákona o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Objednávateľ týmto vyhlasuje, že je orgánom verejnej moci (orgán štátnej správy, verejnej správy, samosprávy, organizáciou v zriaďovateľskej pôsobnosti orgánu verejnej, štátnej správy, samosprávy) alebo iný verejný obstarávateľ/obstarávateľ, ktorý nie je orgánom verejnej moci, založený a vzniknutý v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, spĺňa všetky podmienky a požiadavky stanovené v tejto SLA Zmluve, je oprávnený a spôsobilý uzatvoriť túto SLA Zmluvu a riadne plniť záväzky v nej obsiahnuté.

Objednávateľ podpisom SLA Zmluvy vyhlasuje, že na účely plnenia tejto SLA Zmluvy Poskytovateľom má zabezpečené programové vybavenie a IT infraštruktúru, a to takým spôsobom, že plnenie povinností Poskytovateľom bude objektívne možné a bude v súlade s preambulou tejto SLA Zmluvy.

V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA Zmluvy a dispozitívnymi ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, platia ustanovenia SLA Zmluvy. V prípade rozporu medzi ustanoveniami SLA Zmluvy a ustanoveniami všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky, ktoré je možné dohodou Zmluvných strán vylúčiť, platia ustanovenia SLA Zmluvy a uvedené ustanovenia všeobecne záväzných právnych predpisov právneho poriadku Slovenskej republiky sa považujú za výslovne vylúčené.

Objednávateľ vyhlasuje, že obsah SLA Zmluvy je v súlade so všetkými predpismi upravujúcimi činnosť Objednávateľa, najmä s predpismi týkajúcimi sa verejného obstarávania.

ÚČEL A PREDMET ZMLUVY

Účelom tejto SLA Zmluvy je zabezpečenie služby SOC.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi v rozsahu a za podmienok tejto SLA Zmluvy služby SOC v nasledovnom rozsahu:

a) podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému),
b) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring),
c) realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti Informačného systému alebo jeho komponentov,
d) služby údržby, konfigurácie, malých zmien a doplnenia ISVS vo výške 40 predplatených hodín ročne,
e) pohotovosť - hotline pre zber požiadaviek a analýzu požiadaviek,
f) realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie),
g) ďalšie dodávky, činnosti a práce nevyhnutné pre zachovanie funkčnosti a prevádzkyschopnosti Informačného systému, ktoré nie sú výslovne stanovené ako povinnosť Objednávateľa,
h) poskytovanie telefonických konzultácií pre pracovníkov Objednávateľa,
i) odstraňovanie vád komponentov a modulov v požadovanej kvalite,
j) štvrťročné správy o hodnotení poskytovania služieb.

(ďalej ako „**Paušálne služby**").

Podrobná špecifikácia obsahu a rozsahu Paušálnych služieb je uvedená v Prílohe č. 1 tejto SLA Zmluvy.

Parametre pre bezpečnostný monitoring:

Typ udalosti	Závažný incident	Významný incident	Bežný incident	Udalosť
SLA parametre				
TTO - doba odozvy	30 minút	60 minút	120 minút	120 minút
Doba prvotnej analýzy	asap, max. 2 hod.	4 hodiny	6 hodín	8 hodín

TTR - resolve time	asap, max. 4 hod.	6 hodín	12 hodín	1 deň
Service time	24/7	24/7	24/7	24/7
Ostatné parametre				
Interval informovania kontaktnej osoby stanovenej v čl. 9 Zmluvy	každé 2 hodiny	každé 2 hodiny	x	x
Doba urgencie na súčinnosť tretej strany	po 2 hodinách od poskytnutia vstupnej informácie	po 3 hodinách od poskytnutia vstupnej informácie	po 8 hodinách od poskytnutia vstupnej informácie	po 5tich pracovných dňoch
Doba eskalácie na osobu stanovenú v čl. 9 Zmluvy	každé 2 hodiny	každé 2 hodiny	každé 4 hodiny	po 6tich pracovných dňoch

Súčasťou riešenia Bezpečnostného incidentu je plynulá súčinnosť s Objednávateľom dostupnými komunikačnými prostriedkami (helpdeskový nástroj, email, telefón) v rozsahu potrebnom pre riešenie vzniknutej situácie vrátane poskytnutia informácií, reportov, zadefinovania doplnkových detekčných scenárov, účasť na stretnutiach podľa požiadavky Objednávateľa a pod.) až do vyriešenia situácie, spolupráca na vykonanom lesson learned a aplikácii prijatých opatrení v rozsahu primeranom v rámci poskytovaného rozsahu služieb špecifikovaných v Prílohe č. 2 tejto Zmluvy.

KPI:

Služba	Činnosť	SLA parameter	Miera úspešnosti v %	Zľava v % z mesačnej ceny pri nedodržaní
SOC	Udalosť	TTO - doba odozvy	95	0,50%
SOC	Udalosť	Doba prvotnej analýzy	95	0,50%
SOC	Udalosť	TTR - resolve time	95	1%
SOC	Incident low	TTO - doba odozvy	95	0,50%
SOC	Incident low	Doba prvotnej analýzy	98	0,50%
SOC	Incident low	TTR - resolve time	98	1%
SOC	Incident high	TTO - doba odozvy	95	0,50%
SOC	Incident high	Doba prvotnej analýzy	100	0,50%
SOC	Incident high	TTR - resolve time	100	1%
SOC	Incident critical	TTO - doba odozvy	98	0,50%
SOC	Incident critical	Doba prvotnej analýzy	100	1%
SOC	Incident critical	TTR - resolve time	100	1%
SOC	RR (re-open rate)	Nesprávne vyhodnotenie False positive alebo False negative	95	0,50%
SOC	RR (re-open rate)	Nesprávne pridelenie riešiteľského tímu	90	0,50%

Objednávateľ sa touto SLA Zmluvou zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi dohodnutú sumu za riadne a včas poskytnuté Služby. Podmienky určenia a výšku sumy zodpovedajúcej cene za Služby v zmysle tejto SLA Zmluvy upravuje článok 6 SLA Zmluvy.

Objednávateľ sa zaväzuje poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť, ktorá je nevyhnutná pre poskytnutie Služieb, a to v rozsahu, ktorý je výslovne uvedený v Prílohe č. 1 tejto SLA zmluvy.

Služba SOC - bezpečnostný monitoring – popis služby

1) 24/7 aktívny monitoring minimálne v rozsahu §15, odst. 2 Vyhl. NBÚ č.362/2018,
2) trvalá prítomnosť operátora, reakcia na bezpečnostnú udalosť, hrozbu, útok alebo incident,
3) evidencia detegovaných udalostí, hrozieb a bezpečnostných incidentov v nástroji a sledovanie ich životného cyklu,

4) reakcia na detegované udalosti podľa dohodnutých postupov a procesov v súlade s SLA uvedeným nižšie,
5) eskalácia incidentu podľa stanovených postupov,
6) zasielanie špecifických informácií stanoveným osobám o aktuálnych hrozbách alebo bezpečnostných incidentoch,
7) prvotná analýza udalostí v rozsahu, ktorý umožňujú dáta, ktoré má SOC k dispozícii v súlade s SLA uvedeným nižšie,
8) klasifikácia bezpečnostných incidentov v súlade so Zákonom o Kybertnetickej bezpečnosti, podpora pri hlásení bezpečnostných incidentov na NBÚ
9) spolupráca Objednávateľom a podpora jeho odborných tímov pri riešení incidentov a znížení ich dopadov – v reakčných časoch primeraných závažnosti udalosti a v súlade s aktivitami Objednávateľa,
10) pomoc pri zotavení sa z incidentu,
11) priebežné ladenie data modelov v súlade s potrebami monitorovanej infraštruktúry a dostupnosťou potrebných informácií,
12) minimalizovanie false positive udalostí,
13) reporting v rozsahu možností použitých nástrojov a podľa požiadaviek Objednávateľa pre jednotlivé úrovne prevádzkových pracovníkov a manažmentu,
14) zdieľanie informácií, vedomostí a znalostnej databázy zachytených incidentov,
15) proaktívne poskytnutie podpory pri výskyte zraniteľností alebo podobných rizikových bezpečnostných situáciách,
16) dopĺňanie korelačných pravidiel v nadväznosti na možnosti monitorovanej technológie požiadavky koncového užívateľa v rozsahu implementovaného riešenia a výskyt zraniteľností alebo rizikových bezpečnostných udalostí,
17) spracovanie SOC dokumentácie – playbook a ostatná SOC dokumentácia customizovaná na podmienky Objednávateľa, ktorá bude priebežne aktualizovaná a dopĺňaná,
18) podpora pri vyšetrovaní koreňových príčin bezpečnostných incidentov, podpora pri komunikácii s národným CSIRT resp. NBÚ a inými tretími stranami napr. dodávateľmi monitorovanej technológie alebo outsourcingovými partnermi Objednávateľa pre jednotlivé technologické celky.
19) Prevádzkovanie musí byť v režime nepretržite čiže 100% času v každom mesiaci
20) Implementácia a integrácia SOC a SIEM na úrovni informačných systémov do prostredia Objednávateľa na náklady Poskytovateľa vrátane dopravy a obstarania technických prostriedkov v prípade potreby.

O2 Business Services

Záverečné ustanovenia

1. Táto Špecifikácia je neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy. Podpisom obidvoma zmluvnými stranami sa zo Špecifikácie stáva záväzná objednávka, pričom sa Poskytovateľ zaväzuje realizovať úkony potrebné pre zriadenie objednanej Služby a Účastník je povinný poskytnúť mu potrebnú súčinnosť.
2. Podmienky tejto Špecifikácie sa vzťahujú len na Službu definovanú touto Špecifikáciou.
3. V prípade potreby budú ďalšie podmienky poskytovania Služby dohodnuté v osobitných dojednaniach, ktoré budú tvoriť prílohu tejto Špecifikácie.
4. Všetky ceny v tejto Špecifikácii sú uvedené bez DPH, ak nie je výslovne uvedené inak.
5. Špecifikácia nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej podpisu oprávnenými zástupcami obidvoch zmluvných strán.

Podpisy oprávnených zástupcov zmluvných strán

Poskytovateľ		Účastník	
V	BRATISLAVE	V	
dňa	20.01.2025	dňa	
Podpis	O2 Business Services, a. s. Pribinova 40, 811 09 Bratislava IČO: 50 087 487 DPH: SK2120172670	Podpis	Nemocnica Alexandra Wintera n. o. Piešťany MUDr. Miroslav Jaššo riaditeľ
Meno a priezvisko – funkcia	Martin Ďurov – Obchodný riaditeľ	Meno a priezvisko – funkcia	MUDr. Miroslav Jaššo, riaditeľ