

Príloha č. 1 Špecifikácia Služieb

Verzia tejto Prílohy: V1

1. Táto Príloha tvorí neoddeliteľnú súčasť Zmluvy o poskytnutí služieb č. OP19923 (ďalej len „Zmluva“) a nadobúda účinnosť spolu so Zmluvou, najsôr však dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv podľa článku XII. Zmluvy.

Akákkoľvek zmena alebo doplnenie tejto Prílohy je možné výlučne formou písomného dodatku k Zmluve, podpísaného oprávnenými zástupcami oboch Zmluvných strán, inak sú právne účinky takejto zmeny vylúčené.

2. Predmet a rozsah Služieb

2.1. Činnosti v rozsahu uvedenom v tejto Zmluve

Činnosti zamerané na zaistenie prevádzky a riešenie problémov Bezpečnostnej a sieťovej infraštruktúry. Tieto činnosti sú kryté maximálnym mesačným rozsahom 1 človekoden (MD), ktorý je zahrnutý v paušálnej mesačnej cene:

2.1.1. Monitoring infraštruktúry:

- Sledovanie stavu hardvérových a softvérových komponentov zariadenia.
- Detekcia a upozornenie na anomálie (napr. prekročenie kapacity, zlyhanie zariadenia).
- Monitoring sieťových parametrov a výkonu.

2.1.2. Preventívna údržba:

- Aktualizácia firmvéru na stabilnú verziu.
- Pravidelná kontrola konfigurácií a zaistenie súladu s bezpečnostnými štandardmi.

2.1.3. Riešenie incidentov:

- Diagnostika a oprava problémov s hardvérom vrátane výmeny alebo opravy chybných súčastí.
- Diagnostika a riešenie softvérových problémov (napr. chyby konfigurácie alebo problémy s kompatibilitou).
- Riešenie bezpečnostných incidentov (napr. neoprávnené prístupy, malvér).
- Obnova prevádzky zariadenia po výpadkoch.

2.1.4. Podpora používateľov:

- Riešenie problémov s dostupnosťou Služieb Bezpečnostnej a sieťovej infraštruktúry a rýchla obnova Služieb po haváriách.
- Konzultácia a podpora pri riešení problémov súvisiacich s funkcionalitou zariadenia.

2.1.5. Dokumentácia:

- Tvorba a pravidelná aktualizácia technickej dokumentácie.
- Poskytovanie reportov o vykonaných činnostiach, analýzach a návrhoch.

2.1.6. Upgrade SW a FW:

- Prechod na nové hlavné verzie softvéru alebo firmvéru s testovaním kompatibility.

2.1.7. Rozvoj infraštruktúry:

- Rozširovanie Bezpečnostnej a sieťovej infraštruktúry.

- Zavádzanie nových funkcií.

2.1.8. Optimalizácia a plánovanie:

- Plánovanie kapacity pre budúce potreby (napr. rastúci počet zariadení).

2.1.9. Poradenstvo a návrhy:

- Odporúčenia na vylepšenie a integráciu infraštruktúry s ďalšími systémami.
- Konzultačné služby v oblasti kybernetickej bezpečnosti, zahrňujúce analýzu požiadaviek, odporúčenie technologického riešenia a plánovanie implementácie.

3. Definície pojmov

Tieto definície sa použijú v kontexte všetkých ustanovení tejto Prílohy a ďalších príloh Zmluvy.

3.1. MD (Man-day): Jeden človekoden predstavuje časový úsek 8 hodín práce technického špecialistu Poskytovateľa.

3.2. MH (Man-hour): Jedna človekohodina predstavuje 1/8 pracovného dňa technického špecialistu.

3.3. Incident: Akákoľvek udalosť, ktorá negatívne ovplyvňuje alebo ohrozuje bežnú prevádzku bezpečnostnej a sieťovej infraštruktúry Objednávateľa a vyžaduje zásah Poskytovateľa na obnovenie plnej funkčnosti. Incidents zahŕňajú, avšak nie sú obmedzené na:

3.3.1. Výpadky: Neplánovanú nedostupnosť bezpečnostnej a sieťovej infraštruktúry alebo jej častí.

3.3.2. Problémy s výkonom: Významné zníženie rýchlosti, stability alebo kvality pripojenia, ktoré má vplyv na používateľa.

3.3.3. Bezpečnostné incidenty: Udalosti spojené s neoprávneným prístupom, pokusy o narušenie bezpečnosti alebo detekcia podozrivej aktivity.

3.3.4. Hardvérové chyby: Zlyhanie fyzických zariadení alebo ďalšie predmetné komponenty bezpečnostnej a sieťovej infraštruktúry.

3.3.5. Konfiguračné problémy: Chyby alebo nesprávne nastavenia, ktorá narúšajú funkčnosť bezpečnostnej a sieťovej infraštruktúry.

4. Pravidlá vykonávania Služieb

4.1. Služby v lokalitách uvedených v bode 2. Prílohy č. 3 „Zoznam lokalít“ sa riadia podľa ukazovateľov úrovne služieb uvedených v Prílohe č. 4 „Helpdesk a SLA“.

4.2. Činnosti v bode 2.1. tejto Prílohy sa riadia podľa dohodnutých MD v Prílohe č. 5 „Ceny a platobné podmienky“ (ďalej len „Príloha č. 5“). Detailné pravidlá čerpania MD sú uvedené v Prílohe č. 5.