
Příloha č. 1

Technická specifikace

Základní podmínky plnění předmětu zakázky – způsob poskytování podpory

Servisní podpora se týká následujícího komponentu řízení bezpečnosti a provozu ICT – Splunk Enterprise Security (SIEM).

Místem poskytování servisní podpory je sídlo zadavatele. Podpora je možná jak v sídle zadavatele, tak i na dálku formou vzdáleného připojení prostřednictvím VPN přístupu. VPN účet bude zapnut pouze na vyžádání, a to na předem dohodnutou dobu. Žádost o povolení VPN účtu je nutné adresovat na mail vpn@dpmb.cz. Přístupové heslo má platnost 3 měsíce.

Podmínky podpory:

- režim poskytování podpory:
 - 5x24 pohotovost
 - v pracovní době 5x8, tj. 7:00 – 15:00 běžná podpora
- lhůty pro zahájení, řešení a ukončení požadavku na základě kategorizace požadavku dle naléhavosti:

Kategorizace požadavku	Výchozí doba reakce (doba zahájení zpracování požadavku)	Doba zahájení řešení (od zpracování požadavku)	Maximální doba zpracování (od nahlášení požadavku)	Definice
1 = kritická (critical)	do 1 hodin	do 3 hodin	1 pracovní den	úplné zastavení systému
2 = vysoká (high)	do 2 hodin	do 6 hodin	2 pracovní dny	funkčnost systému silně omezena, ale existuje náhradní řešení (činnost pokračuje v omezeném provozu)
3 = střední (medium)	1 pracovní den	1 pracovní den	dle dohody	závada nemá zásadní vliv na funkčnost systému
4 = nízká (low)	3 pracovní dny	3 pracovní dny	dle dohody	požadavek na úpravu nebo konzultaci

- možnost konzultace po telefonu (Hotline) s garantovanou délkou 30 minut s nepřetržitým režimem dostupnosti, včetně přechodu do režimu požadavku v případě zjištění závažnosti konzultovaného požadavku
-

-
- požadované způsoby zadávání požadavků:
 - e-mailem nebo písemně na adresu poskytovatele (případně ServisDesk poskytovatele)
 - telefonické nahlášení na kontaktní telefonické číslo v případě ohrožení provozu informačních technologií (vzniklá závada neumožňuje náhradní řešení)
 - na každý plánovaný servisní zásah bude vystavena objednávka
 - v případě neodkladného a zdůvodněného servisního zásahu, kdy je ohrožen provoz informačních technologií mající zásadní vliv na provoz podniku a neexistuje náhradní řešení, bude servisní zásah zahájen okamžitě po telefonickém nahlášení kontaktní osobě a objednávka bude řešena v jeho průběhu
 - poskytovatel je povinen vést evidenci servisních zásahů
 - k faktuře je nutné doložit výkaz o rozsahu skutečně poskytnutých služeb odsouhlasený objednatelem

Technické kvalifikační předpoklady:

- uchazeč doloží, že je alespoň Premium Partner Splunk
- uchazeč doloží profesní životopisy specialistů, ze kterých bude vyplývat, že disponují těmito certifikacemi:
 - 1 x Splunk Certified Architect
 - 2x Splunk Certified Admin