**Príloha č. 4**

**k zmluve o podpore prevádzky, údržbe a rozvoji informačného systému bezpečnostného monitorovacieho pracoviska Ministerstva zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky, č. z.: ...................**

**Postup a podmienky vykonania zásahu**

**Definície:**

* + - 1. Chyby, poruchy a bezpečnostné incidenty IS SOC (ďalej len „chyby“) sa podľa priority ich odstránenia delia do nasledovných kategórií: chyba kategórie A, chyba kategórie B a chyba kategórie C.
      2. Chyba kategórie A (kritická priorita) - za „chybu kategórie A“ sa považuje kritické zlyhanie IS SOC, ktoré znemožňuje používanie IS SOC a zásadná chyba funkcionality, ktorá znemožňuje spracovanie údajov a ich zobrazovanie koncovým používateľom IS SOC, vrátane problémov spojených s bezpečnosťou a poškodením dát.
      3. Chyba kategórie B (vysoká priorita) - za „chybu kategórie B“ sa považuje zlyhanie IS SOC, ktoré degraduje dostupnosť kritických funkcionalít, prevádzkyschopnosť systému je výrazne obmedzená.
      4. Chyba kategórie C (normálna priorita) - za „chybu kategórie C“ sa považuje chyba IS SOC, ktorá postihuje menej dôležité funkcionality a nemá kritický dopad na prácu používateľov alebo problém významným spôsobom neovplyvňuje fungovanie IS SOC a spôsob realizácie operácií v ňom. Môžu to byť menšie chyby alebo drobné odchýlky od očakávanej prevádzky.

**Postup:**

* + - 1. Nahlásenie chyby:

Koncový používateľ IS SOC nahlási nesprávnu funkčnosť IS SOC, ktorú nevie odstrániť, Poskytovateľovi prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek a v prípade jeho nefunkčnosti prostredníctvom elektronickej pošty na emailovú adresu oznámenú podľa bodu 7.19 písm. c) Zmluvy o dielo.

* + - 1. Poskytovateľ klasifikuje nesprávnu funkčnosť IS SOC podľa kategórií chýb a urobí záznam do Informačného systému pre správu požiadaviek, ktorý obsahuje miesto výskytu chyby, dátum a čas nahlásenia, údaje o osobe, ktorá chybu nahlásila, a stručný popis chyby; čas nahlásenia nesprávnej funkčnosti IS SOC sa považuje za čas nahlásenia chyby.
      2. Vyhodnotenie a začiatok odstraňovania chýb:
  1. Ak Poskytovateľ klasifikuje chybu ako chybu kategórie A, do 2 hodín od nahlásenia chyby začne Poskytovateľ riešiť chybu a bezodkladne dohodne ďalší postup s Oprávnenou osobou Objednávateľa, a to najmä spôsob odstránenia chyby a čas začatia odstraňovania chyby, pričom musia byť dodržané lehoty uvedené v tejto prílohe, a zároveň do 2 hodín od nahlásenia chyby urobí záznam o odstraňovaní chyby v Informačnom systéme pre správu požiadaviek, v ktorom uvedie:  meno a priezvisko odborníka Poskytovateľa, dátum, klasifikácia chyby podľa kategórií uvedených v tejto prílohe, príčiny chyby a klasifikáciu príčin chyby, t. j. či sa chyba IS SOC má odstraňovať v režime zodpovednosti zo záruky podľa Zmluvy o dielo alebo v rámci zásahu podľa tejto Zmluvy, čas začatia odstraňovania chyby a spôsob riešenia chyby;
  2. Ak Poskytovateľ klasifikuje chybu ako chybu kategórie B, do 4 hodín od nahlásenia chyby začne Poskytovateľ riešiť chybu a bezodkladne dohodne ďalší postup s Oprávnenou osobou Objednávateľa, a to najmä spôsob odstránenia chyby a čas začatia odstraňovania chyby, pričom musia byť dodržané lehoty uvedené v tejto prílohe, a zároveň do 4 hodín od nahlásenia chyby urobí záznam o odstraňovaní chyby v Informačnom systéme pre správu požiadaviek, v ktorom uvedie:  meno a priezvisko odborníka Poskytovateľa, dátum, klasifikácia chyby podľa kategórií uvedených v tejto prílohe, príčiny chyby a klasifikáciu príčin chyby, t. j. či sa chyba IS SOC má odstraňovať v režime zodpovednosti zo záruky podľa Zmluvy o dielo alebo v rámci zásahu podľa tejto Zmluvy, čas začatia odstraňovania chyby a spôsob riešenia chyby.
  3. Ak Poskytovateľ klasifikuje chybu ako chybu kategórie C, do 8 hodín od nahlásenia chyby začne Poskytovateľ riešiť chybu a bezodkladne dohodne ďalší postup s Oprávnenou osobou Objednávateľa, a to najmä spôsob odstránenia chyby a čas začatia odstraňovania chyby, pričom musia byť dodržané lehoty uvedené v tejto prílohe, a zároveň do 8 hodín od nahlásenia chyby urobí záznam o odstraňovaní chyby v Informačnom systéme pre správu požiadaviek, v ktorom uvedie:  meno a priezvisko odborníka Poskytovateľa, dátum, klasifikácia chyby podľa kategórií uvedených v tejto prílohe, príčiny chyby a klasifikáciu príčin chyby, t. j. či sa chyba IS SOC má odstraňovať v režime zodpovednosti zo záruky podľa Zmluvy o dielo alebo v rámci zásahu podľa tejto Zmluvy, čas začatia odstraňovania chyby a spôsob riešenia chyby.
  4. Oprávnená osoba Objednávateľa bezodkladne odsúhlasí prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek a v prípade jeho nefunkčnosti prostredníctvom elektronickej pošty na emailovú adresu oznámenú podľa bodu 7.19 písm. c) Zmluvy o dielo, klasifikáciu chyby, príčiny chyby, klasifikáciu príčin chyby a navrhnutý spôsob riešenia chyby. Ak Objednávateľ nesúhlasí s Poskytovateľom stanovenou klasifikáciou chyby, príčinou chyby, klasifikáciou príčiny chyby alebo navrhnutým spôsobom riešenia chyby, zmení klasifikáciu chyby a požiada prostredníctvom Informačného systému pre správu požiadaviek a v prípade jeho nefunkčnosti prostredníctvom elektronickej pošty na emailovú adresu oznámenú podľa bodu 7.19 písm. c) Zmluvy o dielo o iný spôsob riešenia chyby alebo stanoví iný spôsob riešenia chyby; Poskytovateľ je povinný podľa bodu 4.11 Zmluvy vykonať zásah.

V prípade nefunkčnosti Informačného systému pre správu požiadaviek pri vyhodnocovaní a začatí odstraňovania chyby Zmluvné strany komunikujú a vykonávajú úkony podľa tohto bodu prostredníctvom elektronickej pošty adresovanej na emailovú adresu Poskytovateľa oznámenú podľa bodu 7.19 písm. c) Zmluvy o dielo a emailovú adresu Oprávnenej osoby Objednávateľa oznámenú podľa bodu 11.7 Zmluvy.

* + - 1. Odstraňovanie chyby:

1. ak ide o chybu kategórie A, Poskytovateľ do 12 hodín od odsúhlasenia alebo požiadania o vykonanie zásahu zo strany Objednávateľa podľa bodu 3 písm. d) odstráni chybu a zabezpečí funkčnosť IS SOC,
2. ak ide o chybu kategórie B, Poskytovateľ do 48 hodín od odsúhlasenia alebo požiadania o vykonanie zásahu zo strany Objednávateľa podľa bodu 3 písm. d) odstráni chybu a zabezpečí plnú prevádzkyschopnosť IS SOC,
3. ak ide o chybu kategórie C, Poskytovateľ do 192 hodín od odsúhlasenia alebo požiadania o vykonanie zásahu zo strany Objednávateľa podľa bodu 3 písm. d) odstráni chybu,
4. lehota na odstránenie chyby je podmienená zabezpečením adekvátnej súčinnosti  zo strany Objednávateľa.
   * + 1. Ak sa nepodarilo odstrániť chybu prostredníctvom vzdialeného prístupu Poskytovateľa, Poskytovateľ v spolupráci s Objednávateľom vyhotovia „Požiadavku na zásah na pracovisku“ (príloha č. 2 Zmluvy) a „Odovzdávací a Preberací protokol zásahu“ (príloha č. 3 Zmluvy).
       2. V prípade, že na začatie odstraňovania chyby IS SOC je nevyhnutná prítomnosť odborníka Poskytovateľa na pracovisku Objednávateľa podľa bodu 5, lehoty uvedené v tejto prílohe na začatie odstraňovania chyby podľa ich kategórie (bod 3) a lehoty na odstránenie chyby podľa ich kategórie (bod 4) začínajú plynúť od umožnenia prístupu odborníka Poskytovateľa na pracovisko Objednávateľa podľa bodu 4.12 Zmluvy. Čas, od kedy Objednávateľ umožní prístup odborníkovi Poskytovateľa na pracovisko Objednávateľa, oznámi Oprávnená osoba Objednávateľa Oprávnenej osobe Poskytovateľa Informačným systémom pre správu požiadaviek a v prípade jeho nefunkčnosti prostredníctvom e-mailu na emailovú adresu oznámenú podľa bodu 7.19 písm. c) Zmluvy o dielo.
       3. Do lehoty na odstránenie chyby sa nezapočítava čas, kedy Poskytovateľ preukázateľne nemohol pokračovať v odstraňovaní chyby a bezodkladne o tom informoval Objednávateľa (čakanie na tretie strany, ktoré nie sú v zmluvnom vzťahu s Poskytovateľom, čakanie na upresnenie popisu problému Objednávateľom, čakanie na poskytnutie vyžiadaných dodatočných informácií, dát, súborov, súčinnosti tretích strán a potrebných prístupov).