**Příloha č. 2 servisní smlouvy Kyberbezpečnost v MMN a.s.**

**VYMEZENÍ MECHANISMŮ**

**SERVISNÍ PODPORY A KONTAKTNÍ ÚDAJE**

1. VYMEZENÍ MECHANISMŮ SERVISNÍ PODPORY
   1. Veškeré požadavky na servisní zásah Poskytovatele uplatňují oprávněné osoby Objednatele uvedené níže, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje Poskytovatel v souladu s dále uvedenými pravidly.
   2. Dostupnost kontaktního místa Poskytovatele Helpdesk je 7x24 (nepřetržitě) se standardní dobou reakce do 16 pracovních hodin od nahlášení požadavku nebo podle kategorie závažnosti vady. Veškeré zadané požadavky budou zde evidovány.
   3. Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce:
      1. systémem servisní podpory Helpdesk formou webového portálu dostupném na URL adrese: **[DOPLNÍ DODAVATEL]** v režimu 7x24 (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Poskytovatele při správě systému Helpdesk).
      2. na telefonním čísle Hotline: **[DOPLNÍ DODAVATEL]** v pracovní době lidskou obsluhou.
   4. Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání do systému Helpdesk.
   5. Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory Helpdesk, umožňující Objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek, a to nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Poskytovatele při správě systému HelpDesk.
   6. Helpdesk musí Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení.
   7. Helpdesk bude Objednateli poskytovat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený atd.) a musí Objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
   8. Helpdesk bude poskytovat Objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
   9. Helpdesk bude umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionalita bude poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání Objednatele ve formátu minimálně HTML, případně XLS a CSV.
   10. Pro účely kybernetického dohledu budou mít oprávněné osoby Objednatele přístup do specializovaného portálu, kde budou dostupné potřebné informace na jednom místě v přehledné podobě dashboardu. Tento portál umožní konfigurace dashboardů na míru Objednateli, skrze specialisty Poskytovatele, kde bude možné zobrazit dynamicky aktuální informace ze všech komponent kybernetického dohledového centra.
   11. Objednatel umožní Poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adres Poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění této smlouvy.
   12. Kontaktní údaje Poskytovatele uvedené dále ve 2. kapitole může využít Objednatel pouze pro případy řešení technicky závažných a naléhavých případů nebo pro případy eskalace.
2. KONTAKTNÍ ÚDAJE
   1. Kontaktní osoby a kontaktní údaje Poskytovatele:

| **Jméno a příjmení** | **Role** | **Telefon** | **Mobilní telefon** | **E-mail** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[DOPLNÍ DODAVATEL]** | Osoba oprávněná ve věcech smluvních | **[DOPLNÍ DODAVATEL]** | **[DOPLNÍ DODAVATEL]** | **[DOPLNÍ DODAVATEL]** |
| **[DOPLNÍ** **DODAVATEL]** | Osoba oprávněná ve věcech technických | **[DOPLNÍ** **DODAVATEL]** | **[DOPLNÍ** **DODAVATEL]** | **[DOPLNÍ** **DODAVATEL]** |
| **[DOPLNÍ DODAVATEL]** | Vedoucí projektu (projektový manažer) | **[DOPLNÍ DODAVATEL]** | **[DOPLNÍ DODAVATEL]** | **[DOPLNÍ DODAVATEL]** |
| **[DOPLNÍ DODAVATEL]** | Vedoucí týmu kybernetické bezpečnosti | **[DOPLNÍ DODAVATEL]** | **[DOPLNÍ DODAVATEL]** | **[DOPLNÍ DODAVATEL]** |
| **[DOPLNÍ DODAVATEL]** | Specialista infrastruktury | **[DOPLNÍ DODAVATEL]** | **[DOPLNÍ DODAVATEL]** | **[DOPLNÍ DODAVATEL]** |

* 1. Pověřené kontaktní osoby a kontaktní údaje Objednatele:

| **Jméno a příjmení** | **Role** | **Telefon** | **Mobilní telefon** | **E-mail** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

*Pozn. Zástupci za stranu Objednatele budou doplnění ke dni podpisu smlouvy.*