



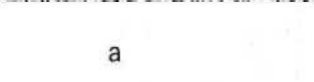
SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB NÁRODNÍ CERTIFIKAČNÍ AUTORITY

číslo NCA/2025/012/22

č.j. SSSVD: SSSVD-157/OCA-2025

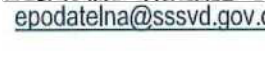
č.j. Objednatele: HSLI-406-4/KŘ-IZS-250-2025

Česká republika – Hasičský záchranný sbor Libereckého kraje

adresa: Barvířská 29/10, Liberec III, 460 01
IČO: 70888744
DIČ: není osobou povinnou k dani
zastoupena: plk. Ing. Janem Hadrbolem, MBA, ředitelem HZS Libereckého kraje, vrchním radou
datová schránka (dále jen „DS“): hv4aivj
kontaktní osoba: 
email: 
(dále jen „Objednatel“)

a

Správa státních služeb vytvářejících důvěru

se sídlem: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
zastoupena: Ing. Michalem Peškem, ředitelem
IČO: 19122063
DIČ: není osobou povinnou k dani
DS: pp634ge
kontaktní osoba: 
telefon: 
email: epodatelna@sssvd.gov.cz
(dále jen „Poskytovatel“)

Preambule

Objednatel a Poskytovatel (dále společně jen „**Smluvní strany**“ a jednotlivě jen „**Smluvní strana**“) uzavřely podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“) a na základě zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon č. 297/2016 Sb.**“) a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES ve znění Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/1183 ze dne 11. dubna 2024, kterým se mění nařízení (EU) č. 910/2014, pokud jde o zřízení evropského rámce pro digitální identitu (dále jen „**nařízení eIDAS**“) a v souladu s ustanoveními certifikačních politik vydávání kvalifikovaných certifikátů pro ověřování elektronických podpisů (dále jen „**CPQC**“), vydávání kvalifikovaných časových razítek (dále jen „**TSA**“), vydávání kvalifikovaných certifikátů pro ověřování elektronických pečeti, vydávání komerčních certifikátů a politiky kvalifikované služby ověřování kvalifikovaných elektronických podpisů a pečeti (QVerify) uvedených na <https://www.narodni-ca.gov.cz/Dokumenty.aspx> (dále jen „**Certifikační politiky**“) tuto Smlouvu o poskytování služeb Národní certifikační autority (dále jen „**Smlouva**“).



1. Úvodní ustanovení a účel Smlouvy

- 1.1. Poskytovatel byl zřízen podle § 14 odst. 1 zákona č. 297/2016 Sb., přičemž předmětem hlavní činnosti Poskytovatele je poskytování kvalifikovaných služeb vytvářejících důvěru pro potřeby České republiky v souladu se právními předpisy a Certifikačními politikami vymezenými v úvodu této Smlouvy.
- 1.2. Poskytovatel je ze strany Digitální a informační agentury (dále jen „DIA“) zapsán na Seznam kvalifikovaných poskytovatelů služeb vytvářejících důvěru a jimi poskytovaných kvalifikovaných služeb vytvářejících důvěru (dále jen „Seznam“) vedený ze strany DIA a publikovaný na webových stránkách DIA. Na základě této skutečnosti je Poskytovatel oprávněn poskytovat pro Objednatele kvalifikované služby vytvářející důvěru uvedené v tomto Seznamu.
- 1.3. Účelem této Smlouvy je upravit vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran při poskytování těchto služeb, které Poskytovatel zajišťuje prostřednictvím Národní certifikační autority (dále jen „NCA“).

2. Předmět Smlouvy

- 2.1. Předmětem Smlouvy je povinnost Poskytovatele vydávat bezplatně pro potřeby Objednatele:
 - a) **kvalifikované certifikáty pro elektronické podpisy** (rozsah služby je specifikován katalogovými listy ID NCA01-01, NCA01-03, NCA02, NCA03-01, NCA03-02, NCA04, NCA05, NCA06, NCA07, TSA01 a TSA05 v Příloze č. 1);
 - b) **kvalifikovaná elektronická časová razítka** (rozsah služby je specifikován katalogovými listy ID NCA01-02, NCA01-03, NCA02, NCA03-01, NCA04, NCA05, NCA06, NCA07, TSA01 TSA02, TSA03, TSA04-01, TSA04-02, TSA05 a TSA07 v Příloze č. 1);
 - c) **kvalifikované certifikáty pro elektronické pečete** (rozsah služby je specifikován katalogovými listy ID NCA01-01, NCA01-02, NCA01-03, NCA02, NCA03-01, NCA03-02, NCA04, NCA05, NCA06, NCA07, TSA01, TSA02, TSA03, TSA04-01, TSA04-02, TSA05 a TSA07 v Příloze č. 1);
 - d) **komerční certifikáty** (rozsah služby je specifikován katalogovými listy, ID NCA01-03, NCA01-04, NCA02, NCA03-01, NCA03-02, NCA04, NCA05, NCA06, NCA07, TSA01 a TSA05 v Příloze č. 1),
 - e) **poskytovat službu QVerify** (rozsah služby je specifikován katalogovými listy ID NCA01-05, NCA02, NCA03-01, NCA03-02, NCA04, NCA05 a NCA06 v Příloze č. 1).

a poskytovat další kvalifikované služby s tím spojené (v rozsahu odpovídajícím výčtu služeb tohoto článku), které jsou detailně specifikovány v jednotlivých katalogových listech v **Příloze č. 1** Smlouvy, (plnění poskytované dle odst. 2.1 je dále uváděné souhrnně jako „**Služby**“).

3. Realizace Služeb

- 3.1. Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel poskytuje Služby sám nebo prostřednictvím svých poddodavatelů:
 - a) První certifikační autorita, a. s., Podvinný mlýn 2178/6, 190 00 Praha 9 – Libeň, IČO 26439395,
 - b) Asseco Central Europe, a. s., Budějovická 778/3 a, 140 00 Praha 4, IČO 27074358(dále jen „**Poddodavatelé**“).
- 3.2. Poskytovatel je povinen neprodleně písemně informovat Objednatele o záměru změnit Poddodavatele, nejpozději však 30 dnů před plánovanou změnou. Objednatel je oprávněn do 10 dnů od doručení oznámení Poskytovatele vznést námitku proti zapojení daného poddodavatele, přičemž tuto námitku musí odůvodnit. V případě, že Objednatel do 10 dnů od doručení písemného záměru Zhotovitele o změně poddodavatele nevznesl písemnou námitku, platí, že se zapojením poddodavatele souhlasí, a to zároveň v rozsahu poskytování Služeb a zároveň v rozsahu případného zpracování osobních údajů podle této Smlouvy. Souhlas Objednatele je podmíněn tím, že ze strany poddodavatele bude zajištěno dodržování čl. 8 a čl.9 Smlouvy.
- 3.3. Před prvotním zahájením činností ze strany Poskytovatele v místě plnění (tento pojem je definován v čl. 5



Smlouvy), podle této Smlouvy, předloží Poskytovatel Objednateli na vyžádání Objednatele, za účelem ověření podmínek bezpečnostní způsobilosti ve smyslu § 88 zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zák. č. 412/2005 Sb.**“) seznam svých zaměstnanců a/nebo zaměstnanců Poddodavatelů, kteří se budou podílet na zajištění Služeb v místě plnění, v rozsahu údajů požadovaných Objednatel. Poskytovatel se zavazuje, že se na plnění této Smlouvy budou podílet pouze zaměstnanci uvedení na seznamu, které Objednatel výslovně odsouhlasil po ověření podmínek bezpečnostní způsobilosti. Při změně poddodavatele ve smyslu čl. 3.2 Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli aktualizovaný seznam zaměstnanců (včetně předložení dokladů k ověření splnění podmínek bezpečnostní způsobilosti) podílejících se na zajištění Služeb v DC Objednatele, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však k okamžiku, kdy se má daná osoba podílet na poskytování Služeb podle této Smlouvy.

- 3.4. Vstupují-li v souvislosti s plněním této Smlouvy zaměstnanci Poskytovatele a/nebo Poddodavatelů do objektu Objednatele (dále jen „**zaměstnanci**“ nebo také „**pracovníci**“), jsou povinni dbát pokynů oprávněných osob Objednatele a respektovat jeho vnitřní režimová opatření. Pověřené osoby Objednatele jsou oprávněny kontrolovat, aby do objektu byli vpuštěni pouze ti zaměstnanci, které Objednatel výslovně odsouhlasil. Na vyžádání oprávněných osob Objednatele jsou zaměstnanci Poskytovatele a/nebo Poddodavatelů povinni předložit občanský průkaz a odevzdat do úschovy předměty, které dle vnitřních režimových opatření nelze do objektu vnášet (např. zbraně, mobilní telefony, záznamová zařízení apod.) Pokud zaměstnanec Poskytovatele a/nebo Poddodavatelů do objektu takové předměty vnese nebo jinak poruší vnitřní režimová opatření Objednatele, je Objednatel nebo jím pověřená osoba oprávněn zaměstnance vykázat z objektu.
- 3.5. Poskytovatel na vyžádání Objednatele Předloží Objednateli kopie dokladů ve smyslu zák. č. 412/2005 Sb., za účelem prokázání jeho schopnosti a schopnosti Poddodavatelů zabezpečit ochranu utajovaných informací minimálně do stupně utajení Důvěrné.

4. Kontrola plnění Služeb

- 4.1. Poskytovatel poskytne na písemnou žádost Objednatele, nejpozději však do pěti pracovních dnů od doručení této žádosti Objednatel, detailní přehled poskytovaných Služeb (za vybrané období) s vyhodnocením kvality jejich poskytování (dále jen „**Vyhodnocení**“).
- 4.2. Objednatel může k obdržnému Vyhodnocení zpracovat a předložit Poskytovateli své písemné stanovisko (dále jen „**Stanovisko**“) do pěti pracovních dnů od jeho předložení.
- 4.3. Objednatel má právo na informace o průběhu poskytování služeb.
- 4.4. Případné výhrady Objednatele k poskytnutí Služeb dle předloženého Vyhodnocení budou na základě předloženého Stanoviska řešeny vzájemnou dohodou prostřednictvím zástupců pro jednání organizační a technická uvedených v čl. 10 Smlouvy.

5. Místo plnění Služeb

Místem plnění pro poskytování Služeb jsou prostory státního datového centra, Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3.

6. Práva a povinnosti Smluvních stran

6.1. Povinnosti Smluvních stran:

- vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé Smluvní straně součinnost potřebnou pro řádné plnění Smlouvy,
- neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění Smlouvy,



- c) plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy řádně a včas tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním povinností vázaných k jednotlivým Službám, a
- d) Dodržovat vždy aktuální znění Certifikačních politik vymezených v úvodu této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn vydávat novou certifikační politiku (případně provádět aktualizace stávající certifikační politiky), která reflektuje vždy současnou právní situaci. Nová Certifikační politika je pro Objednatele závazná od chvíle, kdy bude ze strany Poskytovatele uveřejněna na internetové stránce <https://www.narodni-ca.gov.cz/Dokumenty.aspx>, ne však dříve, než Poskytovatel tuto informaci neprodleně oznámí Objednateli.

6.2. Povinnosti Poskytovatele:

- a) poskytovat Služby ode dne nabytí účinnosti Smlouvy a po celou dobu jejího trvání,
- b) postupovat při plnění Smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo jejího účelu,
- c) poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, řádně, včas a v souladu příslušnými obecnými standardy v odvětví a relevantními technickými normami (včetně ISO 9001, ISO 20000 a ISO 27001) s tím, že Poskytovatel nemusí být držitelem příslušných certifikací, nicméně je povinen Smlouvu plnit v souladu s nimi,
- d) zajistit dostatečnou kapacitu pracovníků s odpovídající kvalifikací a zkušenostmi pro poskytování Služeb,
- e) poskytovat Služby v souladu s platnými a účinnými obecně závaznými právními předpisy, dle současného stavu techniky, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria tak, jak vyplývají i z právních předpisů, kterými jsou zejména, nikoliv však výlučně:
 - nařízení eIDAS,
 - nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) - dále jen „nařízení EU 2016/679“,
 - zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zák. č. 110/2019 Sb.“),
 - zák. č. 297/2016 Sb. o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů,
 - zákon č. 298/2016 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů,
 - zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
 - zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zák. č. 181/2014 Sb.“),
 - zák. č. 412/2005 Sb.
- f) postupovat v profesionální kvalitě a s odbornou péčí, podle nejlepších odborných znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele,
- g) plnit Služby v kvalitě potřebné pro dosažení parametrů stanovených v Příloze č. 1 a odpovídat za to, že případné vady plnění poskytnutého dle Smlouvy řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným,
- h) poskytovat nezbytnou součinnost pro zajištění provozu a bezpečnosti NCA,
- i) na vyžádání předložit Objednateli ke schválení seznam zaměstnanců, kteří budou zajišťovat provoz a správu systému v DC Objednatele za účelem poskytování Služeb.

6.3. Povinnosti Objednatele:

- a) zajistit úpravu svých systémů (spisové služby, případně dalších systémů) nezbytných k napojení na služby



- NCA za účelem opatřování dokumentů kvalifikovaným časovým razítkem a elektronickou pečeti,
- b) zajistit hardware (zejména PC apod.) – pro práci operátora registrační autority (dále jen „HW“),
 - c) zajistit instalaci softwaru (dále jen „SW“) NCA (a jeho případnou aktualizaci) nezbytného pro práci operátora registrační autority,
 - d) zajistit v případě nutnosti součinnost svých zaměstnanců dle oprávněných potřeb zaměstnanců Poskytovatele, nebo jejich Poddodavatelů,
 - e) Umožnit Poskytovateli provést nahlášenou kontrolu evidence údajů při vydávání certifikátů Objednatelem.

7. Náhrada škody

- 7.1. Smluvní strany mají v rámci platných a účinných právních předpisů a Smlouvy povinnost k náhradě škody. Zároveň se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 7.2. Smluvní strany nemají povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, bránila-li jim v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 OZ. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující povinnost k náhradě škody, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou Smluvní stranu. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto okolností vylučujících odpovědnost.
- 7.3. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhou Smluvní stranou.
- 7.4. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo poškozené Smluvní strany na náhradu škody.

8. Ochrana informací

- 8.1. Za důvěrné údaje nebo sdělení ve smyslu OZ se považují všechny informace obsažené v této Smlouvě nebo poskytnuté v souvislosti s ní; ustanovení § 1730 odst. 2 OZ se vztahuje i na tyto informace. Smluvní strany budou o takových informacích zachovávat mlčenlivost a sdělí je třetí osobě výhradně v zákonem stanovených případech a zákonem stanoveném rozsahu. Mlčenlivost zahrnuje také zákaz uvádět Objednatele v rámci obchodních, reklamních nebo jiných referencí. Tyto povinnosti trvají i v době po ukončení plnění podle Smlouvy nebo v jiných případech jeho ukončení.
- 8.2. Poskytovatel nesmí postoupit třetí osobě Smlouvu ani pohledávku vzniklou na jejím základě.
- 8.3. Za porušení některé povinnosti podle tohoto čl. 8 Smlouvy zaměstnancem Poskytovatele nebo Poddodavatele odpovídá Poskytovatel tak, jako by povinnost porušil sám.
- 8.4. Poskytovatel se zavazuje:
 - a) dodržovat zák. č. 110/2019 Sb. a zabezpečit splnění všech povinností z něj vyplývajících,
 - b) zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, organizačních opatřeních, technických opatřeních, a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních trvá i po ukončení této Smlouvy.
- 8.5. Povinnost mlčenlivosti podle tohoto čl. 8 Smlouvy se nevztahuje na případy:
 - a) kdy Smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama,
 - b) kdy Smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před zpřístupněním druhou Smluvní stranou a že ji nenabyla protiprávně,
 - c) kdy Smluvní strana obdrží od druhé Smluvní strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci,
 - d) je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu,



- e) kdy je to nezbytně nutné pro plnění této Smlouvy (např. dokumentace apod.). Objednatel je tak oprávněn zpřístupnit či předat třetí osobě (zaměstnanci Objednatele) veškerou dokumentaci vytvořenou Poskytovatelem při poskytování Služeb nezbytnou pro řádné využití Služeb.
- 8.6. Za chráněné informace podle tohoto čl. 8 Smlouvy se považují rovněž veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy včetně softwaru, diagnostiky, dokumentace včetně manuálů související s činností Smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a vztahuje se na ně dle vůle Smluvní strany povinnost mlčenlivosti.
- 8.7. Smluvní strany se zavazují nakládat s chráněnými informacemi podle čl. 8.6 Smlouvy jako s obchodním tajemstvím a učinit veškerá organizační technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 8.8. Povinnost mlčenlivosti o chráněných informacích podle čl. 8.6 Smlouvy trvá po celou dobu účinnosti Smlouvy a po dobu pěti let od ukončení její účinnosti.
- 8.9. V případě, že některá Smluvní strana poruší povinnost mlčenlivosti podle tohoto čl. 8 Smlouvy, zavazuje se zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 200 000,- Kč, a to za každé jednotlivé porušení povinnosti. Právo požadovat ve všech uvedených případech i náhradu škody v plné výši není tímto ujednáním dotčeno.
- 8.10. Veškerá ustanovení tohoto čl. 8 Smlouvy se vztahují i na všechny změny Smlouvy či její dodatky.

9. Ochrana osobních údajů

- 9.1. V souvislosti s poskytováním Služeb podle této Smlouvy bude docházet ke zpracování osobních údajů žadatelů o kvalifikované Služby vymezené v čl. 2.1 Smlouvy ve smyslu nařízení EU 2016/679 a zák. č. 110/2019 Sb., a to za účelem poskytování Služeb v rozsahu údajů (jméno, příjmení, adresa trvalého bydliště, rodné číslo, a typ a číslo dalšího dokladu totožnosti – například řidičský průkaz) (dále jen „Osobní údaje“).
- 9.2. Smluvní strany se zavazují zpracovávat Osobní údaje v souladu s veškerými právními předpisy, které se na jejich činnost vztahují.
- 9.3. Objednatel jakožto správce Osobních údajů (dále v tomto čl.9. Smlouvy označen jako „**Správce**“) určuje účely a prostředky zpracování Osobních údajů, a to v rozsahu vymezeném v tomto článku. Osobní údaje se uchovávají po dobu 25 let.
- 9.4. Správce tímto pověřuje ve smyslu čl. 28 nařízení EU 2016/679 Poskytovatele jako zpracovatele Osobních údajů (dále v tomto čl.9 Smlouvy označen jako „**Zpracovatel**“) zpracováním Osobních údajů pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.
- 9.5. Správce a Zpracovatel postupují při své činnosti týkající se zpracování Osobních údajů v souladu s nařízením EU 2016/679. Zpracovatel zpracovává Osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Správce, v rozsahu stanoveném touto Smlouvou a v souladu s nařízením EU 2016/679. Pokud je Zpracovatel přesvědčen, že pokyny Správce porušují nařízení EU 2016/679 nebo jiné platné právní předpisy EU, České republiky nebo jiného členského státu EU z oblasti ochrany osobních údajů, informuje o této skutečnosti bez zbytečného odkladu Správce; Zpracovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služeb, dokud Správce nezmění nebo písemnou formou nepotvrdí zákonnost svých pokynů.
- 9.6. Správce a Zpracovatel se zavazují přijmout taková technická a organizační opatření k zabezpečení Osobních údajů, aby nemohlo dojít k neoprávněnému, nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům ze strany jiných osob, k jejich změně, poškození, zničení či ztrátě, k jejich odcizení či jiným neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů. Tato povinnost trvá i po ukončení zpracování Osobních údajů.
- 9.7. Správce zmocňuje Zpracovatele k tomu, aby zapojil Poddodavatele vymezené v čl. 3 Smlouvy do zpracování



Osobních údajů (dále jen „**Dílčí zpracovatelé**“). Při záměru změnit Dílčí zpracovatele se ustanovení čl. 3.2 Smlouvy použije obdobně. Zpracovatel bude od všech schválených Dílčích zpracovatelů před vlastním zpracováním jakýchkoli Osobních údajů těmito Dílčími zpracovateli vyžadovat totožné povinnosti týkající se ochrany Osobních údajů, jako jsou stanoveny v tomto čl.9 Smlouvy.

9.8. Zpracovatel je dále vázán těmito povinnostmi:

- a) Zpracovatel zpracovává Osobní údaje v rozsahu nezbytném pro plnění účelu podle tohoto čl.9. Smlouvy, a to pouze po nezbytně nutnou dobu,
- b) Zpracovatel nesmí s poskytnutými Osobními údaji nakládat nad rámec účelu, za kterým mu byly poskytnuty, v rámci tohoto účelu pak Zpracovatel musí s Osobními údaji nakládat jen v rozsahu nezbytně nutném,
- c) Zpracovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci pracující s Osobními údaji byli v souladu s platnými právními předpisy vázáni povinností mlčenlivosti ohledně těchto údajů (zejména ve smyslu nařízení EU 2016/679),
- d) Zpracovatel není oprávněn poskytnout Osobní údaje třetím osobám, vyjma zákonem stanovených případů (př. kontroly atd.),
- e) Zpracovatel poskytne Správci nezbytnou spolupráci, součinnost a informace:
 - potřebné k vyřízení stížnosti nebo žádosti subjektu údajů týkající se jejich Osobních údajů nebo dozorového orgánu ochrany osobních údajů,
 - v souvislosti se zmírňováním a nápravou incidentů v oblasti zabezpečení Osobních údajů a porušení zabezpečení údajů (jako např. ztráta, poškození, vymazání, odcizení nebo zveřejnění osobních údajů),
 - za účelem opravy, změny, přenesení nebo vymazání Osobních údajů,
 - za účelem plnění jiných povinností Správce podle nařízení EU 2016/679,
- f) Zpracovatel ohlásí Správci porušení zabezpečení Osobních údajů bez zbytečného odkladu poté, co porušení zjistí, nejpozději do 24 hodin od zjištění porušení, a ohlášení případně doplní o informace požadované Správcem,
- g) Zpracovatel v souladu s rozhodnutím Správce všechny Osobní údaje buď vymaže, nebo je vrátí Správci po ukončení činností spojených se zpracováním a vymaže existující kopie, pokud právo EU nebo České republiky nepožaduje uložení daných Osobních údajů,
- h) Zpracovatel poskytne Správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v článku 28 nařízení EU 2016/679 a umožní audity, včetně inspekci, prováděné Správcem nebo jiným auditorem, kterého Správce pověřil, a k těmto auditům poskytne součinnost.

9.9. Správce a Zpracovatel souhlasně prohlašují, že pro zajištění ochrany Osobních údajů jsou dostačující opatření zavedená Zpracovatelem podle nařízení EU 2016/679.

9.10. Ujednání o zpracování Osobních údajů ve smyslu tohoto čl. 9 jsou účinná po dobu trvání této Smlouvy.

9.11. Shora uvedeným nejsou dotčeny další vzájemná práva a povinnosti Smluvních stran, práva a povinnosti Smluvních stran vůči třetím osobám a veřejným orgánům v souvislosti se zpracováním osobních údajů vyplývající z nařízení EU 2016/679.

10. Zmocněnci a oprávněné osoby

10.1. Zmocněnci a oprávněné osoby **Objednatele** pro jednání:

- a) smluvní (mimo podpisu Smlouvy a jejích dodatků):

[REDACTED]

- b) organizační a technická:

[REDACTED]

- c) o naplňování požadavků zák. č. 181/2014 Sb.:

[REDACTED]

10.2. Zmocněnci a oprávněné osoby **Poskytovatele** pro jednání:



- a) ve věcech smluvních a ekonomických (mimo podpisu Smlouvy a jejích dodatků):

- b) ve věcech organizačních a technických:

- c) ve věcech naplňování požadavků zák. č. 181/2014 Sb. :

10.3. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit zmocnění uvedené v tomto čl. 10 Smlouvy bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě. V takovém případě jsou povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu předem písemně upozornit, jinak tato změna nemá vůči druhé Smluvní straně právní účinky.

11. Komunikace mezi Smluvními stranami

11.1. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na jejím základě, musí být učiněna v písemné podobě a druhé Smluvní straně doručena buď osobně, nebo doručením prostřednictvím datové schránky případně doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu sídla druhé Smluvní strany.

11.2. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do tří pracovních dnů.

11.3. Hlášení incidentů bude probíhat:

11.3.1. v pracovní době i mimo pracovní dobu na e-mailovou adresu Poskytovatele podpora@sssvd.gov.cz

11.3.2. v pracovní době v čase od 8:00 do 16:30 a mimo pracovní dobu, telefonicky na +420 770 315 204.

11.4. Objednatel je povinen provést nahlášení na e-mailovou adresu i v případě nahlášení incidentu telefonicky.

11.5. Pracovník Poskytovatele je oprávněn provést při nahlášení incidentu kontrolu volajícího a požadovat identifikaci tak, aby se prokázalo že komunikaci incidentu provádí zodpovědná, zplnomocněná osoba zastupující Objednatele.

11.6. Objednatel je povinen se při nahlášení incidentu identifikovat tak, aby se prokázalo že komunikaci incidentu provádí zodpovědná, zplnomocněná osoba zastupující Objednatele.

12. Trvání Smlouvy a možnosti jejího ukončení

12.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na období od nabytí účinnosti Smlouvy, do 31.12. 2027. Při zániku Smlouvy jsou její Smluvní strany povinny vyrovnat veškeré své závazky plynoucí z této Smlouvy a učinit veškeré úkony, které nesnesou odkladu a které jsou nutné k zabránění vzniku újmy na jmění druhé Smluvní strany.

12.2. Smlouva může být před uplynutím doby, na kterou byla sjednána, ukončena Smluvními stranami:

- výpovědí i bez udání důvodu s **výpovědní dobou tři měsíce**. Výpovědní doba začne běžet vždy od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé Smluvní straně,
- dohodou,
- odstoupením od Smlouvy dle příslušných ustanovení OZ. Pro účely odstoupení od Smlouvy v důsledku podstatného porušení se za podstatné porušení Smlouvy považuje zejména:
 - porušení jakékoli povinnosti stanovené v čl. 6. Smlouvy,
 - pokud Poskytovatel nedodrží opakovaně, tj. alespoň třikrát, parametry Služeb uvedené v Příloze č. 1,
 - bude-li rozhodnuto o povinném nebo dobrovolném zrušení Poskytovatele (vyjma případů sloučení nebo splynutí),



- porušení jakékoli povinnosti plynoucí Smluvními stranám z čl. 8 Smlouvy (Ochrana informací) a čl. 9 Smlouvy (Ochrana osobních údajů).

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž každá ze Smluvních stran obdrží její elektronický originál.
- 13.2. Smlouva může být měněna či doplňována pouze písemnou dohodou Smluvních stran formou vzestupně číslovaných dodatků k této Smlouvě podepsaných oběma Smluvními stranami. Za změnu Smlouvy se nepovažuje změna kontaktních údajů zmocněnců a oprávněných osob.
- 13.3. Smlouva podléhá povinnosti zveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o registru smluv“). Její zveřejnění zajistí Objednatel.
- 13.4. Právní jednání Smluvních stran ve věci plnění, porušení a uplatňování nároků ze Smlouvy musí mít písemnou formu, jinak jsou vůči druhé straně neplatné a neúčinné.
- 13.5. Ve výslovně neupravených otázkách se vztahy mezi Smluvními stranami řídí příslušnými ustanoveními nařízení eIDAS, nařízení EU 2016/679, OZ, zák. č. 297/2016 Sb a případně dalšími platnými a účinnými obecně závaznými právními předpisy.
- 13.6. Smluvní strany prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by uzavření Smlouvy vylučovaly a berou na vědomí, že v plném rozsahu nesou veškeré právní důsledky plynoucí z jimi udaných vědomě nepravdivých údajů.
- 13.7. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatným, nevymahatelným nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost či neúčinnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit do pěti (5) pracovních dnů po doručení výzvy kterékoliv ze Smluvních stran neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným se stejným nebo obdobným právním účelem.
- 13.8. Smlouva nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv (odst. 13.3 Smlouvy).

Nedílnou součástí této smlouvy tvoří následující přílohy: Příloha č. 1 Katalogové listy NCA

Na důkaz toho, že Smluvní strany s obsahem této Smlouvy souhlasí, rozumí jí a zavazují se k jejímu plnění, připojují níže své podpisy.

V Liberci dne dle elektronického podpisu

V Zelenči dne dle elektronického podpisu

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

Ing. Jan
Hadrbolec, MBA

Digitálně podepsal Ing. Jan
Hadrbolec, MBA
Datum: 2025.10.02 15:38:26 +02'00'

.....
plk. Ing. Jan Hadrbolec, MBA
ředitel HZS Libereckého kraje
vrchní rada

Elektronický podpis: 20.9.2025
Certifikátor podpisu:
Jméno: Ing. Michal Pešek, MBA
Vydal: NCA SubEA17243-10/2023
Platnost do: 15.7.2028 14:38 +02:00
.....

Ing. Michal Pešek,
ředitel Správy státních služeb vytvářejících důvěru



Správa státních služeb vytvářejících důvěru
Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3

Katalogové listy



Obsah

Příloha č. 1	11
1. Seznam zkratk a označení.....	12
2. Služby NCA.....	14
2.1 Zajištění dostupnosti	14
2.2 Pravidelná údržba	18
2.3 Řešení incidentů	20
2.4 Servis HW	21
2.5 Aktualizace základního SW	22
2.6 Držení záložních HSM	23
2.7 Servis kryptografických prvků	23
3. Služby pro klientské instance.....	25
3.1 Zajištění obnovy	25
3.2 Pravidelná údržba	25
3.3 Řešení incidentů	26
3.4 Servis HW	28
3.5 Aktualizace základního SW	29
3.6 Servis kryptografických prvků	30
4. Kontrola kvality poskytovaných služeb.....	32
5. Stanovení priorit incidentů a požadavků a jejich SLA.....	33



1. Seznam zkratk a označení

RSA	Sada kryptografických algoritmů realizovaných na základě známého problému faktorizace přirozených čísel
ECC	Sada kryptografických algoritmů realizovaných na základě známého problému nalezení diskretního logaritmu náhodného bodu eliptické křivky s ohledem na známý základní bod
NCA	Národní certifikační autorita , zahrnuje jak „kvalifikovanou“ tak i „komerční“ certifikační autoritu, a online služby TSA&Seal a QVerify.
QCA	„ Kvalifikovaná “ certifikační autorita – certifikační autorita vydávající v rámci Národní certifikační autority kvalifikované certifikáty, sloužící pro účely ověřování elektronického podpisu a/nebo elektronické pečeti. Pokud není uvedeno jinak, mají se na mysli certifikáty jak na bázi RSA, tak na bázi ECC
QCA RSA	Certifikační autorita vydávající v rámci Národní certifikační autority kvalifikované certifikáty, sloužící pro účely ověřování elektronického podpisu a/nebo elektronické pečeti s využitím RSA
QCA ECC	Certifikační autorita vydávající v rámci Národní certifikační autority kvalifikované certifikáty, sloužící pro účely ověřování elektronického podpisu a/nebo elektronické pečeti s využitím ECC
KCA	„ Komerční “ certifikační autorita – certifikační autorita vydávající v rámci Národní certifikační autority certifikáty, které nejsou kvalifikované a mohou sloužit i pro jiné účely, nežli ověřování elektronického podpisu a/nebo elektronické pečeti. Pokud není uvedeno jinak, mají se na mysli certifikáty jak na bázi RSA, tak na bázi ECC
KCA RSA	Certifikační autorita vydávající v rámci Národní certifikační autority certifikáty, které nejsou kvalifikované a mohou sloužit i pro jiné účely, nežli ověřování elektronického podpisu a/nebo elektronické pečeti s využitím RSA
KCA ECC	Certifikační autorita vydávající v rámci Národní certifikační autority certifikáty, které nejsou kvalifikované a mohou sloužit i pro jiné účely, nežli ověřování elektronického podpisu a/nebo elektronické pečeti s využitím ECC
TSA	Time Stamp Authority (Autorita pro vydávání časových razítek)
TSS	Time Stamp Services (Služba vydávání časových razítek)
QSealService	Služba vydávání kvalifikovaných elektronických pečetí
TSA_isol	Informační systém (řešení) pro bezpečnostní složky zahrnující izolovanou autoritu časových razítek a službu vystavování kvalifikovaných pečetí v zastoupení
TSA&Seal	Informační systém poskytující na základě odpovídajícího volání oprávněného zdrojového systému (např. spisové služby SZR/DIA nebo bezpečnostní složky) kvalifikovanou elektronickou pečeť pro vybraný dokument nebo kvalifikované časové razítko.
Online služby NCA	Služby poskytující prostřednictvím informačního systému TSA&Seal časová razítka a kvalifikované pečeti pro potřeby připojené organizace
QVerify	Služba ověřování platnosti elektronických podpisů a pečetí splňující požadavky nařízení eIDAS pro certifikáty na bázi jak RSA, tak i ECC



HSM	Hardware Security Modul
TIF	Technická infrastruktura
RA	Registrační autorita
CRL	Certificate revocation list (seznam zneplatněných certifikátů) publikovaný na následujících URL: - http://crlp1.narodni-ca.cz/subnCArr_alg.crl - http://crlp2.narodni-ca.cz/subnCArr_alg.crl - http://crlp3.narodni-ca.cz/subnCArr_alg.crl
OCSP	Online certificate status protocol (služba poskytování online informací o stavu certifikátu)
QTSP	Qualified Trust Service Provider – kvalifikovaný poskytovatel služeb vytvářejících důvěru
24x7	Nepřetržitý režim podpory, 365 dní, 24 hodin, včetně víkendů a státních svátků.
12x5	Režim podpory v pracovních dnech od 7:00 do 19:00
10x5	Režim podpory v pracovních dnech od 7:00 do 17:00
8x5	Režim podpory v pracovních dnech od 8:00 do 16:00
NBD	Následující pracovní den
Systém	Informační systém zahrnující HW a SW realizující funkčnosti QCA, KCA, TSA&Seal, TSA_isol a SW aplikaci Registrační autority instalovanou na HW klienta
Standardní provoz	Provoz v daném prostředí v rámci stanoveného režimu pro toto prostředí, kdy by měl být Systém plně funkční
Riziková činnost	Objednatelem předem definovaný a veřejně oznámený časový interval na daném prostředí, ve kterém může dojít ke snížení nebo omezení funkčnosti Systému nebo některé z jeho částí. Po jeho dobu Objednatel nemůže uplatňovat slevy z ceny (je-li aplikovatelné). O vyhlášení Rizikové činnosti rozhoduje Objednatel
DIA	Digitální a informační agentura



2. Služby NCA

Následující katalogové listy zahrnují služby poskytované Poskytovatelem v rámci Core systému NCA.

2.1 Zajištění dostupnosti online služeb:

Služby zajištění dostupnosti jsou definovány pro následující prostředí:

- vlastní provozní prostředí QCA (PROD) pro obě skupiny používaných algoritmů (RSA a ECC)
- provozní prostředí služby TSA&Seal (PROD) pro algoritmus RSA.
- testovací prostředí služby QCA, KCA PREPROD pro obě skupiny používaných algoritmů (RSA a ECC) a TSA&Seal (PREPROD – pouze RSA) a QVerify (PREPROD – pouze RSA)
- vlastní provozní prostředí KCA (PROD) pro obě skupiny používaných algoritmů (RSA a ECC)
- provozní prostředí služby QVerify pro obě skupiny algoritmů (RSA a ECC)

Není-li dále uvedeno jinak, má se za to, že pod pojmem NCA, QCA a KCA se rozumí certifikační autority postavené na obou podporovaných rodinách kryptografických algoritmů, tedy jak RSA, tak i ECC. Případné odchylky jsou v textu uvedeny explicitně.

Zavedení služby dostupnosti pro prostředí PROD je dáno požadavkem Objednatele, který stanovuje maximální možnou dobu nedostupnosti za určitou jednotku času, dostupnost ostatních prostředí je dána požadavkem jejich funkčnosti vzhledem k roli, kterou tato prostředí plní. Konkrétně pro

- provozní prostředí PROD QCA je dostupnost stanovena jako relativní dostupnost v průběhu kalendářního roku hodnotou 99,5 % při stanoveném provozu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Maximální hodnota absolutní nedostupnosti v kalendářním roce (365 kalendářních, nepřestupný rok) pak činí 2628 minut, tj. 43,8 hodin. Služba přitom podléhá příslušným SLA podle priority a charakteru služby, která není dostupná, s tím, že
 - služba získání CRL je zajišťována se speciální prioritou v režimu, Odezvou a Dobou obnovy uvedenými v katalogovém listu NCA03-02,
 - služba získání odpovědi na dotaz prostřednictvím OCSP je zařazena do priority 1, viz. Tabulka v kapitole 6.1,
 - služba přijetí žádosti o certifikát je zařazena do priority 2, viz. Tabulka v kapitole 6.1,
 - a služba vyhledání certifikátů je zařazena do priority 3, viz. Tabulka v kapitole 6.1,
- provozní prostředí PROD TSA&Seal je dostupnost stanovena jako relativní dostupnost v průběhu kalendářního roku hodnotou 99,5 % při stanoveném provozu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Maximální hodnota absolutní nedostupnosti v kalendářním roce (365 kalendářních dní, nepřestupný rok) pak činí 2628 minut, tj. 43,8 hodin. Služba přitom podléhá příslušným SLA podle priority a charakteru služby, která není dostupná, s tím, že
 - služba přijetí žádosti o vystavení elektronické pečeti je zařazena do priority 1, viz. Tabulka v kapitole 6.1,
 - služba přijetí žádosti o vystavení elektronického časového razítka je zařazena do priority 1, viz. Tabulka v kapitole 6.1,
- provozní prostředí PROD QVerify je dostupnost stanovena jako relativní dostupnost v průběhu kalendářního roku hodnotou 99,5 % při stanoveném provozu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Maximální hodnota absolutní nedostupnosti v kalendářním roce (52 týdnů, tj. 260 pracovních dní, nepřestupný rok) pak činí 2628 minut, tj. 43,8 hodin. Služba přitom podléhá příslušným SLA podle priority 1, viz. Tabulka v kapitole 6.1,



- prostředí PREPROD QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify je dostupnost stanovena jako relativní dostupnost v průběhu kalendářního roku hodnotou 80 % při stanoveném provozu 8 hodin denně, 5 dní v týdnu. Maximální hodnota nedostupnosti v kalendářním roce (52 týdnů, tj. 260 pracovních dní, nepřestupný rok) pak činí 416 hodin, tj. 52 pracovních dní. Služby testovacího prostředí PREPROD jsou zařazeny do priority 4.
- provozní prostředí PROD KCA je dostupnost stanovena jako relativní dostupnost v průběhu kalendářního roku hodnotou 99,5 % při stanoveném provozu 8 hodin denně, 5 dní v týdnu. Maximální hodnota absolutní nedostupnosti v kalendářním roce (52 týdnů, tj. 260 pracovních dní, nepřestupný rok) pak činí 624 minut, tj. 10,4 hodin. Služba přitom podléhá příslušným SLA podle priority a charakteru služby, která není dostupná, s tím, že
 - služba získání CRL je zajišťována se speciální prioritou v režimu, Odezvou a Dobou obnovy uvedenými v katalogovém listu NCA03-02,
 - služba získání odpovědi na dotaz prostřednictvím OCSP je zařazena do priority 1, viz. Tabulka v kapitole 6.1,
 - služba přijetí žádosti o certifikát je zařazena do priority 2, viz. Tabulka v kapitole 6.1,
 - a služba vyhledání certifikátů je zařazena do priority 3, viz. Tabulka v kapitole 6.1,

Poznámka: Dostupnost prostředí PREPROD služby TSA&Seal, resp. QVerify je zajištěna z důvodu poskytnutí tohoto prostředí pro testování přístupu a aplikací klientů (uživatelů služby) před jejich napojením na prostředí PROD, resp. při aktualizaci prostředí napojované aplikace apod.

Vzorec pro výpočet nedostupnosti je stanoven takto:

Označíme-li jako

- CP = celková doba provozu v minutách odpovídající danému režimu provozu, tedy pro období od 8:00 do 16:00 v rámci jednoho pracovního dne tato hodnota činí $8 \times 60 = 480$ minut,
- N = celková doba nedostupnosti v minutách některé ze služeb v době odpovídající danému režimu provozu (tedy od 8:00 do 16:00 v pracovní dny v případě služby v režimu 8 x 5) – období, ve kterém byla prováděna riziková činnost, se do doby nedostupnosti nezapočítává.

Pak relativní dostupnost RD spočteme jako

$$RD = (CP - N) / CP \times 100\%$$

kde výpočet provádíme na dvě desetinná místa se zaokrouhlením dolů.

Ověření dostupnosti služby OCSP se realizuje formou dotazu na status vybraného certifikátu – testovací prostředek PROBE_OCSP zajistí Objednatel.

Ověření dostupnosti služby TSA&Seal se realizuje formou získání elektronické pečeti a časového razítka k definovanému testovacímu dokumentu – odpovídající testovací prostředek PROBE_TSA&Seal zajistí Objednatel, a to pro obě prostředí (PROD i PREPROD).

Ověření dostupnosti služby QVerify se realizuje formou získání odpovědi k definovanému testovacímu dokumentu – odpovídající testovací prostředek PROBE_QVerify zajistí Objednatel, a to pro obě prostředí (PROD i PREPROD).



Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA01-01
Název Služby	Zajištění dostupnosti QCA PROD (RSA a ECC)
Popis činnosti	Zajištění dostupnosti QCA PROD za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI. Jedná se o zajištění dostupnosti vybraných služeb: - přijetí žádosti o certifikát, - získání CRL, - získání odpovědi na dotaz prostřednictvím OCSP, - vyhledání certifikátů, - zneplatnění certifikátů. Nejedná se o dostupnost www stránek NCA. Dostupnost kritické služby OCSP je sledována pomocí testovacího nástroje PROBE_OCSP, dostupnost kritické služby CRL je sledována pomocí testovacího nástroje PROBE_CRL, ostatní služby pomocí pravidelné kontroly pracovníků Objednatele, resp. na základě podnětů uživatelů
Popis	Dostupnost poskytování služeb QCA PROD při standardním provozu
Rozsah poskytování Služby	24 x 7
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 5.1 této přílohy – Priorita 1 pro OCSP a CRL, přijetí žádosti o certifikát – priorita 2 vyhledání certifikátu – priorita 3

Katalogový list	
Identifikace (ID)	NCA01-02
Název Služby	Zajištění dostupnosti online služeb TSA&Seal v prostředí PROD (RSA)
Popis činnosti	Zajištění dostupnosti online služeb TSA&Seal v prostředí PROD za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI. Jedná se o zajištění dostupnosti vybraných služeb: - přijetí žádosti o vystavení elektronické pečeti, - přijetí žádosti o vystavení elektronického časového razítka, - správa uživatelů online služeb (prostřednictvím portálu) Dostupnost online služeb je sledována pomocí testovacího nástroje PROBE_TSA&Seal, ostatní služby pomocí pravidelné kontroly pracovníků Objednatele, resp. na základě podnětů uživatelů.
Popis	Dostupnost online služeb TSA&Seal v prostředí PROD
Rozsah poskytování Služby	24 x 7
Maximální garantovaný objem služby	100 pečeti/minutu, 2 000 razítek/minutu,
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 5.1 této přílohy – priorita 1



Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA01-03
Název Služby	Zajištění dostupnosti služeb QCA, KCA (RSA a ECC), TSA&Seal (RSA) a QVerify prostředí PREPROD
Popis činnosti	Zajištění dostupnosti služeb QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify prostředí PREPROD za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI. Jedná se o zajištění dostupnosti vybraných služeb: – přijetí žádosti o certifikát, – získání CRL, – získání odpovědi na dotaz prostřednictvím OCSP, – vyhledání certifikátů – zneplatnění certifikátů, – přijetí žádosti o vystavení elektronické pečeti systémem TSA&Seal, – přijetí žádosti o vystavení elektronického časového razítka systémem TSA&Seal, – správa uživatelů online služeb QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify (prostřednictvím portálu) Dostupnost online služeb je sledována pomocí testovacích nástrojů PROBE_CRL, PROBE_OCSP, PROBE_TSA&Seal a PROBE_QVerify, ostatní služby pomocí pravidelné kontroly pracovníků Objednatele, resp. na základě podnětů uživatelů.
Popis	Dostupnost služeb QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify prostředí PREPROD
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 5.1 této přílohy - priorita 4

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA01-04
Název Služby	Zajištění dostupnosti KCA PROD (RSA a ECC)
Popis činnosti	Zajištění dostupnosti KCA PROD za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI. Jedná se o zajištění dostupnosti vybraných služeb: - přijetí žádosti o certifikát, - získání CRL, - získání odpovědi na dotaz prostřednictvím OCSP, - zneplatnění certifikátů, - vyhledání certifikátů. Nejedná se o dostupnost www stránek NCA. Dostupnost kritické služby OCSP je sledována pomocí testovacího nástroje PROBE_OCSP, dostupnost kritické služby CRL je sledována pomocí testovacího nástroje PROBE_CRL, ostatní služby pomocí pravidelné kontroly pracovníků Objednatele, resp. na základě podnětů uživatelů
Popis	Dostupnost poskytování služeb KCA PROD při standardním provozu
Rozsah poskytování Služby	8 x 5



Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 5.1 této přílohy – Priorita 1 pro OCSP a CRL, přijetí žádosti o certifikát – priorita 2 vyhledání certifikátu – priorita 3
----------------------------------	---

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA01-05
Název Služby	Zajištění dostupnosti služby QVerify v prostředí PROD
Popis činnosti	Zajištění dostupnosti služby QVerify PROD za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI. Jedná se o zajištění dostupnosti získání odpovědi na dotaz prostřednictvím QVerify. Nejedná se o dostupnost www stránek NCA. Dostupnost kritické služby QVerify je sledována pomocí testovacího nástroje PROBE_QVerify.
Rozsah poskytování Služby	24 x 7
Maximální garantovaný objem služby	50 ověření/minutu
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 5.1 této přílohy – Priorita 1 pro QVerify,

2.2 Pravidelná údržba

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA02
Název Služby	Pravidelná údržba QCA, KCA (RSA a ECC) a online služeb TSA&Seal (RSA) a QVerify
Popis Služby	Služba údržby zahrnuje kontrolu, profylaxi a zálohování Systému v prostředích QCA PROD a PREPROD, KCA PROD a PREPROD a v prostředích online služeb TSA&Seal (PROD a PREPROD) a QVerify (PROD a PREPROD). Pravidelná údržba, kontrola stavu jednotlivých prvků TIF – monitorování, proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k zajištění chodu technické infrastruktury QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify, poskytování požadovaných informací o případných zjištěních a realizace nápravných opatření. Pravidelná údržba, kontrola stavu jednotlivých aplikačních modulů – monitorování, proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k zajištění chodu programového vybavení QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify, poskytování požadovaných informací o případných zjištěních a realizace nápravných opatření. Aktualizace databáze QVerify (PROD a PREPROD) na základě identifikovaných změn národních TL v rámci Evropské unie, vyhodnocení změn, analýza dopadů těchto změn a implementace zjištěných skutečností do odpovídajících tabulek databáze. Zálohování serverů, dat a HSM, kontrola záloh. Zajištění dalších nezbytných činností k provozu QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify a řešení vybraných požadavků v rámci kybernetické bezpečnosti.
popis činnosti	Provádění pravidelné kontroly, testování a monitorování TIF a SW QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify, identifikace případných incidentů a realizace nápravných opatření. – pravidelnou kontrolu prvků technické infrastruktury



	– předávání informací o zjištěných nedostatcích – zajištění/provedení údržby v případě zjištěných nedostatků <u>Provádění činností spojených se zálohováním v minimálním rozsahu:</u> – Vytváření záloh – Správa zálohovacích nástrojů QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify. – Kontrola běhu zálohování formou monitoringu. – Eskalaci v případě nedoběhnutých záloh formou založení incidentu a předání/řešení incidentu. – Obnovu dat ze zálohy na vyžádání formou servisního požadavku. – Pravidelnou kontrolu čitelnosti zálohovacích médií. – Pravidelnou kontrolu obnovitelnosti QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify ze záloh. Řízení životního cyklu zálohovacích médií. <u>Vybrané požadavky v rámci kybernetické bezpečnosti:</u> – Rozvíjet bezpečnostní povědomí svých zaměstnanců a příp. dalších osob, které se podílejí na plnění Smlouvy a průběžně je seznamovat se změnami v ISMS a další relevantní bezpečnostní dokumentaci Objednatele. – Realizovat pravidelné školení pro rozvíjení bezpečnostního povědomí svých zaměstnanců a příp. dalších osob, které se podílejí na plnění Smlouvy, nejméně však 1x ročně. Poskytovatel předloží Objednateli prokazatelné záznamy o provedených školeních, obsahu školení a seznamu proškolených osob Objednateli. – Min. 1x za 6 měsíců předložit seznam všech osob s administrátorskými účty, které se na realizaci Smlouvy podílejí, včetně podrobných informací, k jakým částem QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify a jejich infrastruktuře mají přístup. – Zajistit součinnost při zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů. – Zajistit min. 1x ročně součinnost Objednateli při provedení zákaznického auditu u Poskytovatele. – Zajištění součinnosti při provádění identifikace a hodnocení aktiv a rizik QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify. – Alespoň 1x za čtvrtletí, vždy ale s minimálně dvouměsíčním odstupem testovat funkčnost zálohy dat. – Zajistit min. 1x ročně součinnost Objednateli při auditu, certifikacích, kontrolách apod. (včetně fyzické účasti zaměstnanců Poskytovatele na přípravných schůzkách k auditu a při auditu samotném). – Zajistit max. 3x ročně školení operátorů registračních autorit nebo dalších rolí, které se na provozu QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify podílejí.
Rozsah poskytování Služby	24 x 7 pro QCA (RSA i ECC), TSA&Seal a QVerify prostředí PROD 8 x 5 pro KCA PROD; 8 x 5 pro všechna prostředí PREPROD



2.3 Řešení incidentů

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA03-01
Název Služby	Řešení incidentů na Systému
Popis Služby	Řešení incidentů různého rozsahu ve všech prostředích (PROD, PREPROD) jak pro základní služby QCA (QCA Core) a KCA (KCA Core), tak i pro online služby TSA&Seal a QVerify. Jako izolovaný incident je chápána nefunkčnost/nestandardní chování zařízení v infrastruktuře QCA, KCA, TSA&Seal nebo QVerify, případně služby QCA, KCA, služby TSA&Seal nebo QVerify. Incident je logován vždy na jedno zařízení případně jednu službu. Službou je zabezpečeno odstraňování incidentů (nefunkčností) vzniklých v souvislosti se správou serverů a služeb, včetně kompletní obnovy systému. Jako havárie je chápán incident, který zapříčinil kompletní pád všech služeb QCA, KCA (úplná nefunkčnost) nebo služeb TSA&Seal a QVerify. Incident vyžadující ruční vystavení CRL v prostředí PROD <u>není</u> předmětem řešení podle tohoto katalogového listu.
Popis činnosti	Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: – Příjem incidentů na emailovou adresu podpora@sssvd.gov.cz. – Analýzu, zda se jedná o incident, tj. nefunkčnost. Servisní a provozní požadavky jsou řešeny cestou katalogového listu NCATSA05 – L2 aplikační a infrastrukturní podporu v součinnosti s Objednatelem – V případě potřeby řešení na vyšší úrovni zajištění přesměrování incidentu na L3 podporu – V případě, že incident musí být řešen zcela nebo částečně subdodavatelem, zajištění neprodleného přesměrování požadavku na subdodavatele – Vyřešení incidentu včetně případné obnovy dat – Řešení následků incidentů – uzavření incidentu
Rozsah poskytování Služby	24 x 7 pro QCA (RSA i ECC), TSA&Seal a QVerify prostředí PROD 8 x 5 pro KCA PROD 8 x 5 pro všechna prostředí PREPROD
Odezva	Podle čl. 5.1 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 5.1 této přílohy
Objem poskytované služby	Dle potřeby



Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA03-02
Název Služby	Řešení incidentu spojeného s nevydáním CRL v prostředí QCA a KCA PROD
Popis Služby	V případě, že Objednatel zjistí, že v prostředí QCA a/nebo KCA PROD je na některé z URL vy publikován CRL, jehož platnost končí za méně než 15 hodin, zajistí určeným způsobem předání této informace odpovědnému pracovníkovi Poskytovatele. Poskytovatel následně zajistí vydání CRL náhradním způsobem v zákonem stanovené lhůtě.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: – Příjem incidentu prostřednictvím určeného způsobu vyrozumění a následně i na emailovou adresu podpora@sssvd.gov.cz. – Analýzu příčin, proč nedošlo k vydání CRL – Opětovné automatické, případně ruční vydání CRL pro prostředí QCA a KCA PROD – uzavření incidentu
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Do 60 minut od prokazatelného doručení požadavku Poskytovateli
Obnovení Služby	Obnovení služby bude provedeno v době nutné pro dodržení zákonem stanovené lhůty pro aktualizaci CRL.
Objem poskytované služby	Dle potřeby

2.4 Servis HW

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA04
Název Služby	Servis HW QCA, KCA, TSA&Seal nebo QVerify
Popis Služby	Zajištění servisu v případě závady na HW v rámci infrastruktury QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify
Popis činnosti	Zajištění servisu HW Objednatel: Hlášení závady prostřednictvím emailové adresy podpora@sssvd.gov.cz Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: – příjem incidentu na HW závadu, – vzdálená analýza závady, identifikace vadného dílu/serverů/prvku, – výjezd na místo s náhradním dílem nebo objednání zásahu u výrobce (v tomto případě zajištění součinnosti technika Poskytovatele s technikem výrobce), – výměna vadného dílu/prvku, otestování funkčnosti, – ukončení incidentu, zpráva na ServiceDesk Objednatele



Rozsah poskytování Služby	24 x 7 pro NCA (RSA i ECC), TSA&Seal a QVerify prostředí PROD 8 x 5 pro KCA PROD 8 x 5 pro všechna prostředí PREPROD
Odezva	Podle čl. 5.1 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 5.1 této přílohy
Objem poskytované služby	Dle poruchovosti HW QCA, KCA, resp. TSA&Seal a QVerify.

2.5 Aktualizace základního SW

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA05
Název Služby	Podpora a aktualizace základního SW QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify
Popis Služby	Zajištění pravidelných aktualizací základního SW (OS, firmware, standardní SW třetích stran). Provádění prací spojených s podporou a pravidelnými aktualizacemi SW infrastruktury QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify a jejich komponent podle instrukcí, které vydávají výrobci jednotlivých komponent NCA.
Popis činnosti	Provádění pravidelné kontroly, aktualizace a údržby SW infrastruktury QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify, sledování nových aktualizací a doporučení uveřejněných výrobcí jednotlivých SW komponent a použitých SW knihoven a modulů, analýza jejich dopadů na QCA, KCA, TSA&Seal nebo QVerify, návrhy na implementace aktualizací a vlastní implementace po odsouhlasení návrhu Objednatelem. <u>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</u> – předání Objednateli návrhu vhodných a potřebných aktualizací s analýzou přínosů, rizik a dopadů aktualizací na QCA, KCA, TSA&Seal nebo QVerify – Jednorázovou zálohu prvku (pokud je potřeba) – Provedení implementace na PREPROD prostředí – Implementace odsouhlasených aktualizací na prostředí PROD. – Aktualizace provozní dokumentace. – Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci SW. <u>DIA zajišťuje a zodpovídá za:</u> – Výběr vhodných aktualizací a schválení analýzy přínosů, rizik a dopadů aktualizací na QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify. – Předání vlastních návrhů na změny Poskytovateli – Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s aplikačními administrátory a Objednatelem. – Provedení testování implementované aktualizace a ověření zachování funkčnosti celého řešení.
Rozsah poskytování Služby	24 x 7 pro QCA (RSA i ECC), TSA&Seal a QVerify prostředí PROD 8 x 5 pro KCA PROD 8 x 5 pro všechna prostředí PREPROD



Odezva	Podle čl. 5.1 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 5.1 této přílohy
Objem poskytované služby	Podle Objednatelům schváleného harmonogramu kontrol a údržby a jednotlivých harmonogramů implementací aktualizací a v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Poznámka	Aktualizace pak proběhne na základě oboustranné dohody. Pokud odsouhlasené aktualizace neřeší akutní bezpečnostní riziko, bude jejich nasazení kumulováno do pravidelného "release".

2.6 Držení záložních HSM

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA06
Název Služby	Pohotovostní držení náhradních HSM pro RootCA a SubCA
Popis Služby	Poskytnutí dispoziční zálohy zařízení HSM Entrust nShield Connect XC eIDAS CC pro účely rychlé výměny vadného HSM za účelem maximalizace doby dostupnosti služeb QCA, případně KCA
Popis činnosti	Poskytovatel zajistí na své náklady 2 exempláře HSM Entrust nShield Connect XC eIDAS CC v provozuschopném stavu za účelem rychlé výměny vadného zařízení a opravy vadného zařízení. Vlastní výměna vadného zařízení je realizována podle KL NCA04 Servis HW NCA.
Objem poskytované služby	Dle potřeby

2.7 Servis kryptografických prvků

Služby servisu kryptografických prvků jsou definovány pro všechna prostředí, tedy pro

- o vlastní provozní prostředí QCA (PROD)
- o vlastní provozní prostředí TSA&Seal (PROD)
- o vlastní provozní prostředí KCA (PROD)
- o testovací prostředí služeb QCA (PREPROD)
- o testovací prostředí služeb TSA&Seal (PREPROD)
- o testovací prostředí služeb KCA (PREPROD)

a spočívají v

- o generování privátních klíčů HSM v prostředí QCA a KCA
- o obnově certifikátů RootCA, SubCA1, SubCA2
- o generování privátních klíčů a instalaci certifikátů pro pečeti v prostředí TSA&Seal
- o generování privátních klíčů a instalaci certifikátů časových razítek v prostředí TSA&Seal.



Jedná se o služby poskytované

- o na základě blížící se expirace stávajících certifikátů a klíčů (generování následných certifikátů a klíčů) - poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na blížící se expiraci klíče či certifikátu nejpozději 15 kalendářních dní předem a dohodnout potřebnou součinnost,
- o na základě objednávky Objednatele (v případě generování nových klíčů a certifikátů).

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA07
Název Služby	Generování a nasazení klíče RootCA a/nebo SubCA1 nebo SubCA2 (RSA a ECC), generování a nasazení klíčů OCSP responderu, generování a nasazení klíčů a certifikátů pro pečetení a generování a nasazení klíčů pro vystavení časových razítek (TSS certifikátů).
Popis Služby	Generování a nasazení privátního klíče RootCA a/nebo SubCA1 nebo SubCA2, generování certifikátu, a jeho nasazení, generování nových operátorských čipových karet a přístupů ve všech třech prostředích a pro aktuálně používané rodiny kryptografických algoritmů. Generování a nasazení klíčů OCSP responderu, generování a nasazení klíčů a certifikátů pro pečetení a vystavování časových razítek. Zajištění umístění certifikátů pro vystavení časových razítek (TSS certifikátů) na seznam důvěryhodných certifikátů (TSL).
Popis činnosti	Kontrola expirace privátních klíčů a certifikátů QCA a KCA. Vygenerování privátních klíčů HSM, nového privátního klíče RootCA, SubCA1, SubCA2 resp. OCSP responderu a odpovídajících certifikátů RootCA, SubCA1, SubCA2 resp. OCSP responderu v daném termínu a struktuře a jejich nasazení. Kontrola expirace privátních klíčů a certifikátů v rámci služby TSA&Seal. Vygenerování privátních klíčů TSS a odpovídajících certifikátů v daném termínu a struktuře a jejich nasazení. Vygenerování nových privátních klíčů pro pečetení a odpovídajících certifikátů na základě požadavku Objednatele v daném termínu a struktuře a jejich nasazení.
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Podle čl. 5.1 této přílohy – priorita 5
Objem poskytované služby	Dle potřeby



3. Služby pro klientské instance

Následující katalogové listy zahrnují služby poskytované v rámci podpory provozu instancí TSA_izol a RA u jednoho klienta Objednatele (společně dále „klientská instance“).

TSA_izol je řešení služeb vystavování časových razítek a vzdáleného pečetění dokumentů realizované v prostředí izolovaných sítí klientů Objednatele, bez možnosti online připojení a monitoringu Poskytovatelem. V některých případech není možné vadný HW odvážet a může se jen vyměňovat za nový.

V případě registrační autority (RA) vzhledem ke skutečnosti, že HW a základní SW je majetkem klienta Objednatele, je předmětem podpory provozu pouze podpora SW umožňujícího využívání služeb NCA (SW pro správu žádostí o certifikát – NCARA). Instancí RA se proto týkají pouze odpovídající katalogové listy.

3.1 Zajištění obnovy

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	TSA01
Název Služby	Zajištění obnovy služeb klientské instance
Popis Služby	Zajištění obnovy poskytování služeb po výpadku služeb klientské instance vystavení časového razítka a vystavení elektronické pečeti nebo po výpadku služby vydávání certifikátů.
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Podle čl. 5.2 této přílohy – priorita 1
Obnovení Služby	Podle čl. 5.2 této přílohy – priorita 1
Objem poskytované služby	Dle potřeby

3.2 Pravidelná údržba

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	TSA02
Název Služby	Údržba klientské instance
Popis Služby	Pravidelná údržba, kontrola stavu jednotlivých prvků TIF a SW – proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k zajištění chodu technické infrastruktury a SW vybavení klientské instance.



Popis činnosti	Provádění pravidelné kontroly, testování a lokální monitorování TIF TSA_izol, identifikace případných incidentů Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: – pravidelnou kontrolu prvků technické infrastruktury – preventivní analýzu logů – předávání informací o zjištěných nedostatcích – iniciaci servisu v případě zjištěných nedostatků
	Provádění pravidelné kontroly, testování a lokální monitorování programového vybavení klientské instance, identifikace případných incidentů Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: – pravidelnou kontrolu jednotlivých modulů programového vybavení – preventivní analýzu logů – předávání informací o zjištěných nedostatcích – iniciaci servisu v případě zjištěných nedostatků
	Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: – Provádění pravidelných záloh jednotlivých serverů TSA_izol a jejich systémového nastavení vč. logů – Funkčnost, provoz a správu zálohování – Správu zálohovacích nástrojů klientské instance. – Kontrolu běhu zálohování – Obnovu dat ze zálohy na vyžádání formou servisního požadavku. – Pravidelnou kontrolu čitelnosti zálohovacích médií. – Řízení životního cyklu zálohovacích médií.
	Poskytovatel má povinnost vést evidenci realizovaných profylaxí, informovat na každém HPT o provedených profylaxích na jednotlivých TSA_izol a předkládat návrh min. měsíčního plánu profylaxí.
Rozsah poskytování Služby	1 x za 3 měsíce v režimu 8x5
Objem poskytované služby	Dle checklistu pravidelných činností údržby odsouhlaseného mezi Objednatel a Poskytovatelem

3.3 Řešení incidentů

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	TSA03
Název Služby	Řešení incidentů klientské instance



Popis Služby	<u>Řešení incidentů různého rozsahu:</u> Jako izolovaný incident je chápán nefunkčnost/nestandardní chování zařízení v infrastruktuře TSA_izol nebo služby klientské instance. Incident je logován vždy na jedno zařízení případně jednu službu. Jako havárie je chápán incident, který zapříčinil kompletní pád všech služeb TSA_izol nebo služby RA (úplná nefunkčnost). Havárie může způsobit delší nefunkčnost, zpravidla nad rámec služby TSA01. Službou je zabezpečeno řešení a odstraňování incidentů (nefunkčností) vzniklých v souvislosti se správou serverů a služeb.
Popis činnosti	Poskytovatel v případě izolovaného incidentu zejména zajišťuje a zodpovídá za: – Příjem incidentů na emailovou adresu podpora@sssvd.gov.cz. – Analýzu, zda se jedná o incident, tj. nefunkčnost. Servisní a provozní požadavky jsou řešeny cestou katalogového listu NCA05 – L1 aplikační a infrastrukturní podporu v součinnosti se ServiceDeskem Objednatele – V případě potřeby řešení na vyšší úrovni zajištění přesměrování incidentu na L2/L3 podporu – Výjezd na místo implementace TSA_izol, analýza a vyřešení incidentu, v případě RA předání příslušné záplaty s popisem odstranění závady. – Komunikaci se ServiceDeskem a uzavření tiketu V případě havárie poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: – Příjem hlášení o havárii na emailové adrese podpora@sssvd.gov.cz. – Analýzu, zda se jedná o havárii, tj. nefunkčnost významné části klientské instance. Servisní požadavky a lokální incidenty jsou řešeny jinou cestou – Analýzu rozsahu havárie a volbu odpovídajícího postupu – Zajištění uplatnění havarijních postupů a postupů obnovy (restart systému, obnovení ze zálohy atd.) – uzavření tiketu Zajištění stop a důkazů, zejména logů, pro pozdější posouzení příčin havárie (forenzní zkoumání)
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle čl. 5.2 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 5.2 této přílohy
Objem poskytované služby	Dle potřeby
Služba nezahrnuje	Jakýkoliv návazný problém, change, release management.



3.4 Servis HW

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	TSA04-01
Název Služby	Servis HW klientské instance – výměna
Popis Služby	Zajištění servisu v případě závady na HW klientské instance, kde je možno vadný HW vyměnit za nový.
Popis činnosti	Zajištění servisu HW Objednatel: Hlášení závady na emailovou adresu podpora@sssvd.gov.cz Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: – příjem incidentu na HW závadu, – identifikaci vadného dílu/serverů/prvku – vzdáleně na základě hovoru s kontaktní osobou, pokud nestačí, prostřednictvím návštěvy – výjezd na místo s náhradním dílem nebo objednání zásahu u výrobce (v tomto případě zajištění součinnosti technika Poskytovatele s technikem výrobce), – výměnu vadného dílu/prvku, otestování funkčnosti, – ukončení incidentu V případě HW RA (čtečka nebo čipová karta) nahlásí klient Objednatele závadu na emailovou adresu podpora@sssvd.gov.cz a zajistí její předání Objednateli, kde obdrží náhradní. Výměnu za novou pak vyřizuje u Poskytovatele Objednatel.
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Podle čl. 5.2 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 5.2 této přílohy
Objem poskytované služby	Dle potřeby
Poznámka	Služba může být poskytována v individuálním režimu odpovídajícím podmínkám klienta, kde je klientská instance implementována.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	TSA04-02
Název Služby	Servis HW klientské instance – bez výměny
Popis Služby	Zajištění servisu v případě závady na HW klientské instance, kde není možno vadný HW odvést, ale musí být nahrazen novým.



Popis činnosti	Zajištění servisu HW Objednatel: Hlášení závady na emailovou adresu podpora@sssvd.gov.cz Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: – příjem incidentu na HW závadu, – identifikaci vadného dílu/serverů/prvku – vzdáleně na základě hovoru s kontaktní osobou, pokud nestačí, prostřednictvím návštěvy – výjezd na místo s náhradním dílem nebo objednání zásahu u výrobce (v tomto případě zajištění součinnosti technika Poskytovatele s technikem výrobce), – dodání nového dílu/prvku, otestování funkčnosti, – předání vadného dílu zástupci klienta Objednatele, – ukončení incidentu, zpráva na ServiceDesk Objednatele V případě HW RA (čtečka) nahlásí klient Objednatele závadu do ServiceDesku Objednatele a zajistí její předání Objednateli, kde obdrží náhradní. Výměnu za novou pak vyřizuje u Poskytovatele Objednatel. V případě závady na čipové kartě RA zajistí klient Objednatele její likvidaci a od Objednatele na vyžádání obdrží náhradní. Náhradní kartu zařizuje u Poskytovatele Objednatel.
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Podle čl. 5.2 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 5.2 této přílohy
Objem poskytované služby	Dle potřeby
Poznámka	Služba může být poskytována v individuálním režimu odpovídajícímu podmínkám klienta, kde je klientská instance implementována.

3.5 Aktualizace základního SW

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	TSA05
Název Služby	Podpora a aktualizace základního SW klientské instance
Popis Služby	Zajištění pravidelných aktualizací základního SW (OS, firmware, standardní SW třetích stran), provádění prací spojených s podporou a pravidelnými aktualizacemi SW v prostředí NCA a jejích komponent podle instrukcí, které vydávají výrobci jednotlivých komponent Systému. Příprava instalačních balíčků pro upgrade RA.



popis činnosti	Provádění pravidelné kontroly, aktualizace a údržby SW infrastruktury v prostředí NCA a RA, sledování nových aktualizací a doporučení uveřejněných výrobcí jednotlivých SW komponent a použitých SW knihoven a modulů, analýza jejich dopadů na prostředí NCA a RA. Návrhy na implementace aktualizací TSA_izol a realizace vlastní implementace po odsouhlasení návrhu Objednatelem. Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: – Jednorázovou zálohu prvku (pokud je potřeba) – Analýzu přínosů, rizik a dopadů aktualizací na klientskou instanci, výběr vhodných aktualizací. – Předání návrhů na změny – Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s aplikačními administrátory a Objednatelem. – Provedení implementace na referenčním prostředí Poskytovatele – Provedení testování implementované aktualizace a ověření zachování funkčnosti celého řešení. – Implementace odsouhlasených aktualizací na všech dotčených pracovištích, kde je TSA_izol umístěno, – Aktualizace provozní dokumentace. V případě RA je uživateli předán update formou instalačního balíčku (případně odkaz ke stažení), instalaci si zajišťuje uživatel vlastními silami.
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Objem poskytované služby	V prostředí NCA Minimálně 1 x za 2 měsíce (pokud NUKIB nerozhodne jinak) podle Objednatelem schváleného harmonogramu kontrol a údržby a jednotlivých harmonogramů implementací aktualizací a v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy. V prostředí TSA_izol pouze na základě vyžádaných (NUKIB) a odsouhlasených aktualizací.
Poznámka	Aktualizace pak proběhne na základě oboustranné dohody. Pokud odsouhlasené aktualizace neřeší akutní bezpečnostní riziko, bude jejich nasazení kumulováno do pravidelného "release".

3.6 Servis kryptografických prvků

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	TSA07
Název Služby	Obnova certifikátů TSA a QSealCD



Popis činnosti	Generování privátního klíče pro TSS (Time Stamp Service – služba vydávání časových razítek), generování žádosti o certifikát, vložení certifikátu do zařízení Thales nShield Solo 500e F3 a jeho nasazení do serveru TSS, zálohování certifikátu a privátního klíče. Generování privátního klíče pro QSealService (služba vydávání kvalifikovaných elektronických pečeti), generování žádosti o certifikát, vložení certifikátu do zařízení, a jeho nasazení do QSealService, zálohování certifikátu a privátního klíče, generování nových operátorských a provozních čipových karet a přístupů k zařízení Thales nShield Connect 1500. Vygenerování klíčů a certifikátů jsou služby poskytované na základě blížíící se expirace platných certifikátů. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na blížíící se expiraci klíče či certifikátu nejpozději 15 kalendářních dní předem a dohodnout potřebnou součinnost.
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Podle čl. 5.2 této přílohy – priorita 5
Objem poskytované služby	Dle potřeby



4. Kontrola kvality poskytovaných služeb

Objednatel může provádět dostupnými prostředky kontrolu provádění Služeb. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána zcela nebo vykonána jen částečně, zašle tuto informaci na emailovou adresu podpora@sssvd.gov.cz . Stejným způsobem Objednatel provádí záznam jakéhokoli provozního incidentu nebo registru.



5. Stanovení priorit incidentů a požadavků a jejich SLA

Standardní režim dostupnosti je 24 x 7, pro provozní prostředí QCA, TSA&Seal a QVerify, pro ostatní provozní prostředí (KCA a klientské instance), stejně jako pro všechna PREPROD prostředí je režim dostupnosti stanoven na 8 x 5. Pro jednotlivé parametry SLA platí následující upřesňující ustanovení:

- dobou dostupnosti v režimu 24 x 7 se mají na mysli kalendářní dny od 0:00 do 23:59 hodin
- dobou dostupnosti v režimu 8 x 5 se mají na mysli státem uznané pracovní dny od 8 do 16 hodin
- pokud jakákoliv níže stanovená lhůta končí po uplynutí doby dostupnosti, přerušuje se plynutí dané lhůty do začátku následující doby dostupnosti, doba mezi koncem jedné doby dostupnosti a začátkem následující doby dostupnosti se do trvání lhůty nezapočítává

Pro katalogový list NCA03-02 Řešení incidentu spojeného s nevydáním CRL v prostředí PROD platí doby odezvy a obnovení služby uvedené v katalogovém listu.

5.1 Pro provozní prostředí QCA, KCA a TSA&Seal

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku – SLA
Priorita 1 Kritická	Některé nebo všechny části QCA, KCA, QVerify, resp. TSA&Seal selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost QCA, KCA, QVerify, resp. TSA&Seal.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 4 hodiny Kalendář: 8x5 pro KCA, 24 x 7 pro ostatní
Priorita 2 Vysoká	Činnost QCA, KCA, QVerify, resp. TSA&Seal je podstatně omezena, některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost QCA, KCA, QVerify, resp. TSA&Seal, např. není dostupná jedna instance QCA, KCA, QVerify, resp. TSA&Seal.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 8 hodin Kalendář: 8x5 pro KCA, 24 x 7 pro ostatní
Priorita 3 Střední	QCA, KCA, QVerify, resp. TSA&Seal je funkční pouze částečně, QCA, KCA, resp. TSA&Seal je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze QCA, KCA, QVerify, resp. TSA&Seal funkcí podporujících důležité činnosti QCA, KCA, QVerify, resp. TSA&Seal. Některá ze služeb vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 24 hodin Kalendář 8x5 pro KCA, 24 x 7 pro ostatní
Priorita 4 Nízká	QCA, KCA, QVerify, resp. TSA&Seal je operativní, závada nemá vliv na činnost QCA, KCA, QVerify, resp. TSA&Seal. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracovní zátěž činností v běžném provozu.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 5 dní Kalendář: 8x5 pro KCA, 24 x 7 pro ostatní



Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku – SLA
	Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod QCA, KCA, QVerify, resp. TSA&Seal.	
Priorita 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení).	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 20 dnů Kalendář: 8x5 pro KCA, 24 x 7 pro ostatní

5.2 Pro provozní prostředí klientské instance

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku SLA
Priorita 1 Kritická	Některé nebo všechny části TSA_izol nebo RA selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost TSA_izol nebo je nefunkční RA.	Odezva: 60 minut Dostavení se na místo: NBD Obnovení Služby: do 2 pracovních dnů Kalendář: 8x5
Priorita 2 Vysoká	Činnost TSA_izol nebo RA je podstatně omezena, některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna jejich činnost, u TSA_izol např. není dostupná jedna instance.	Odezva: 60 minut Dostavení se na místo: do 2 pracovních dnů Obnovení Služby: do 3 pracovních dnů Kalendář: 8x5
Priorita 3 Střední	TSA_izol nebo RA jsou funkční pouze částečně, TSA_izol nebo RA jsou ovlivněny selháním nebo omezením některé z jejich funkcí podporujících důležité činnosti. Některá ze služeb vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční.	Odezva: 60 minut Dostavení se na místo: do 2 pracovních dnů Obnovení Služby: do 5 pracovních dnů Kalendář: 8x5



Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku SLA
Priorita 4 Nízká	TSA_izol nebo RA jsou operativní, závada nemá vliv na jejich činnost. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu. Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod TSA_izol a RA.	Odezva: 60 minut Dostavení se na místo: do 3 pracovních dnů Obnovení Služby: do 10 pracovních dnů Kalendář: 8x5
Priorita 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení).	Odezva: 60 minut Dostavení se na místo: do 10 pracovních dnů Obnovení Služby: do 20 pracovních dnů Kalendář: 8x5

