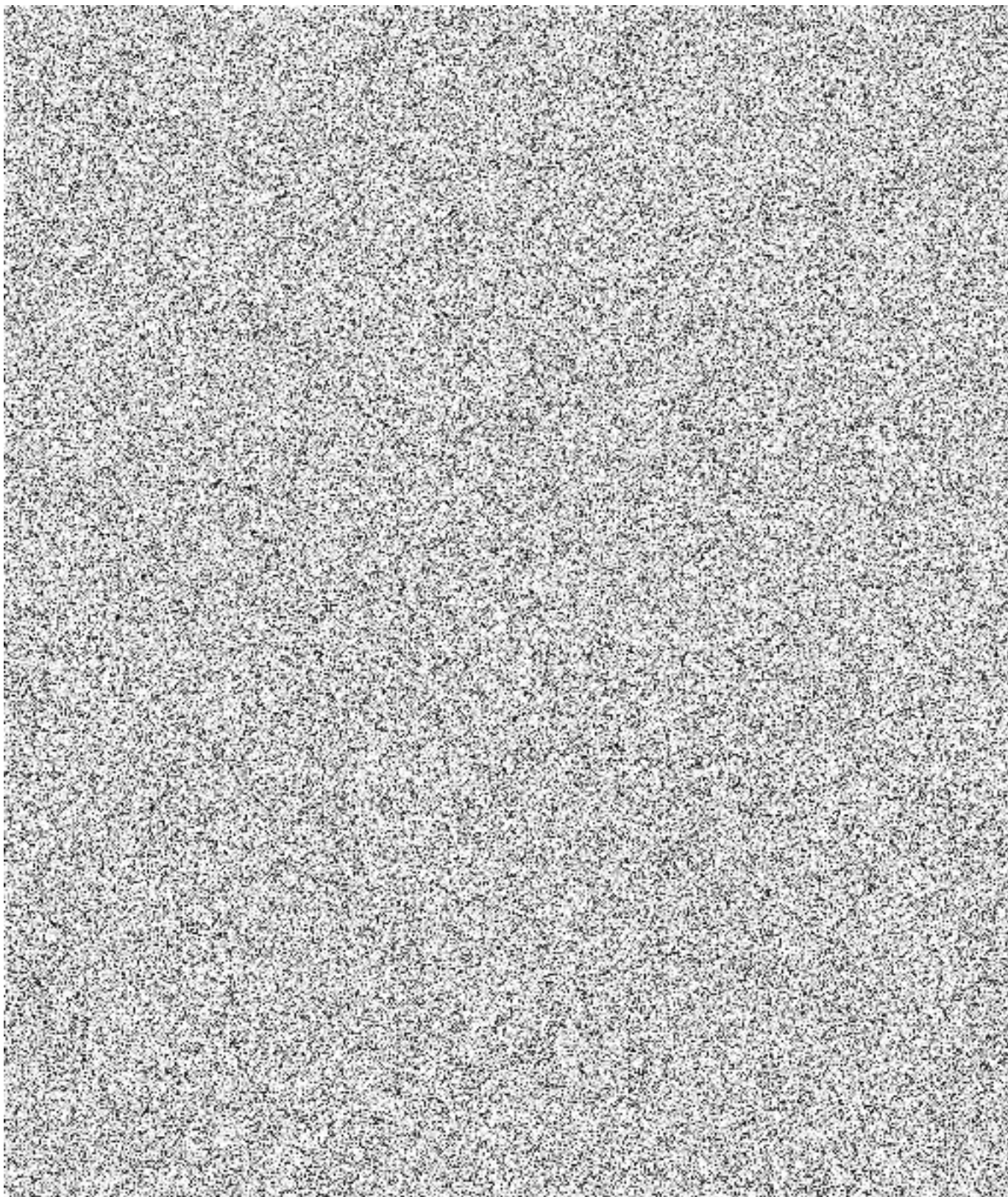
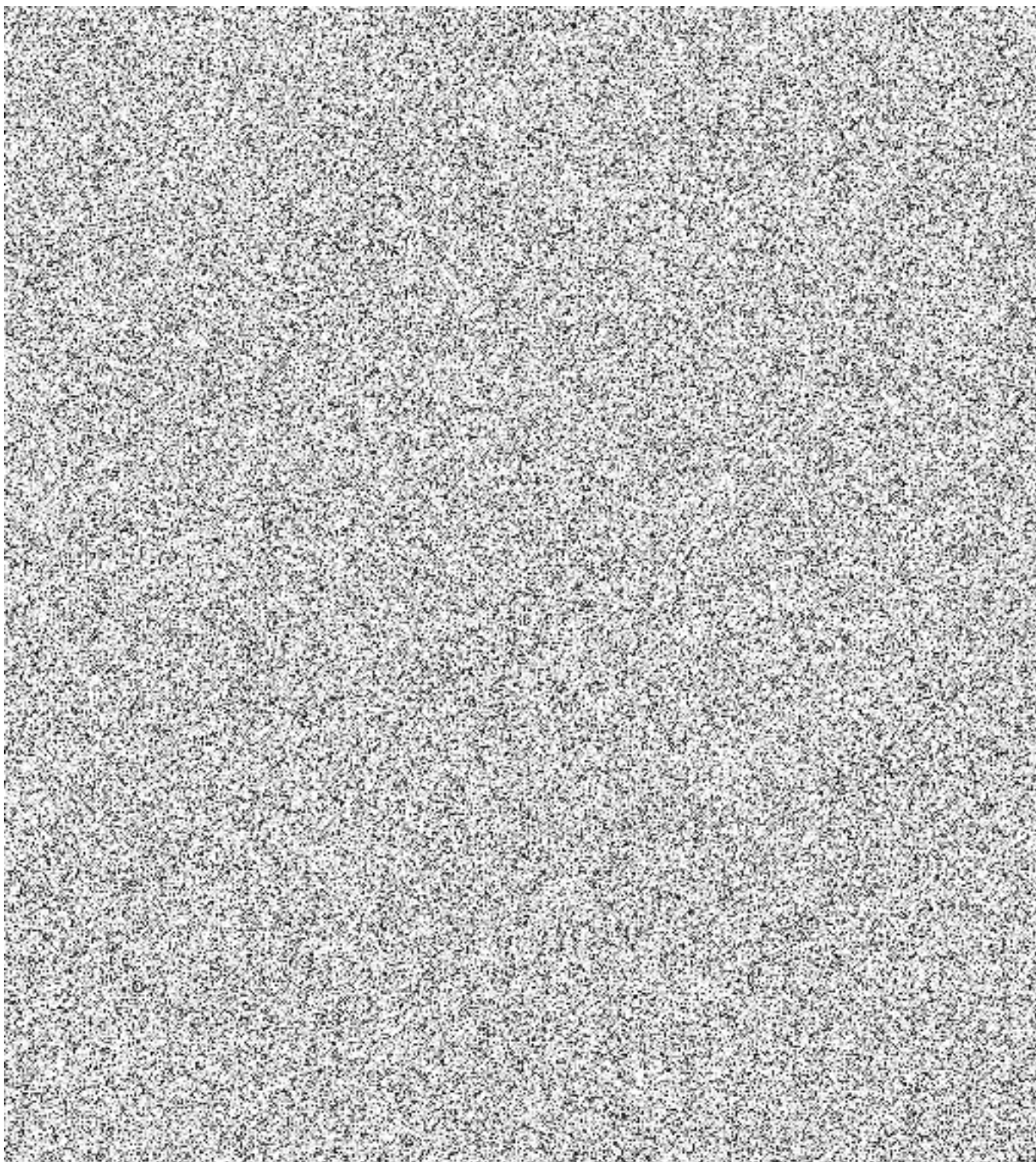


2.6 Držení záložních HSM

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA06
Název Služby	Pohotovostní držení náhradních HSM pro RootCA a SubCA
Popis Služby	Poskytnutí dispoziční zálohy zařízení PrivateServer 5.1 pro účely rychlé výměny vadného HSM za účelem maximalizace doby dostupnosti služeb QCA, případně KCA
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytovatel zajistí na své náklady 2 exempláře HSM PrivateServer 5.1 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.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	Není relevantní
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle potřeby
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8.3 této přílohy
Způsob dokladování	Záznam v Service Desku Objednatele

2.7 Servis kryptografických prvků





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.
Hodnota	
Způsob měření	Vyhodnocuje doba od nahlášení nedostupnosti služeb klientské instance do doby jejich obnovy podle údajů uvedených v Service Desku Objednatele, (pokud bylo současně nedostupných více služeb, počítá se pouze delší doba)
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Podle čl. 7.2 této přílohy – priorita 1
Obnovení Služby	Podle čl. 7.2 této přílohy – priorita 1
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle potřeby
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8.1 této přílohy

Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, založení incidentu na Poskytovatele na základě události z monitoringu.
--------------------	--

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.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Provádění pravidelné kontroly, testování a lokální monitorování TIF TSA_izol, identifikace případných incidentů</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ul style="list-style-type: none"> – pravidelnou kontrolu prvků technické infrastruktury – preventivní analýzu logů – předávání informací o zjištěných nedostatcích – iniciaci servisu v případě zjištěných nedostatků <p>Provádění pravidelné kontroly, testování a lokální monitorování programového vybavení klientské instance, identifikace případných incidentů</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ul style="list-style-type: none"> – pravidelnou kontrolu jednotlivých modulů programového vybavení – preventivní analýzu logů – předávání informací o zjištěných nedostatcích – iniciaci servisu v případě zjištěných nedostatků <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. <p>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.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	1 x za 3 měsíce v režimu 8x5
Odezva	Není relevantní

Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Záznamy v lozích jednotlivých komponent klientské instance, checklist s realizovanými činnostmi podepsaný zástupcem klienta Objednatele
Objem poskytované služby	Dle checklistu pravidelných činností údržby odsouhlaseného mezi Objednatelem a Poskytovatelem
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8.3 této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o provedených úkonech, checklisty podepsané zástupci klienta Objednatele

3.3 Řešení incidentů

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	TSA03
Název Služby	Řešení incidentů klientské instance
Popis Služby	<p>Řešení incidentů různého rozsahu:</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Službou je zabezpečeno řešení a odstraňování incidentů (nefunkčností) vzniklých v souvislosti se správou serverů a služeb.</p>
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Poskytovatel v případě izolovaného incidentu zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Příjem incidentů v Service Desku. – 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 <p>V případě havárie poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Příjem hlášení o havárii v Service Desku. – 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.) – Komunikaci se ServiceDeskem a uzavření tiketu <p>Zajištění stop a důkazů, zejména logů, pro pozdější posouzení příčin havárie (forenzní zkoumání)</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle čl. 7.2 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 7.2 této přílohy

Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle potřeby
Doplňující informace	
Poznámka	Zadávání požadavků na řešení incidentů probíhá prostřednictvím Service Desku Objednatele, který je referenčním komunikačním bodem.
Platební podmínky	Měsíční paušální platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8.2 této přílohy
Služba nezahrnuje	Jakýkoliv návazný problém, change, release management.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

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.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Zajištění servisu HW podle seznamu HW uvedeného v čl. 5 Objednatel: Hlášení závady prostřednictvím ServiceDesk Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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, zpráva na ServiceDesk Objednatele <p>V případě HW RA (čtečka nebo čipová karta) nahlásí klient Objednatele závadu do ServiceDesku Objednatele a zajistí její předání Objednateli, kde obdrží náhradní. Výměnu za novou pak vyřizuje u Poskytovatele Objednatel.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Podle čl. 7.2 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 7.2 této přílohy
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle potřeby
Doplňující informace	
Poznámka	Služba může být poskytována v individuálním režimu odpovídajícímu podmínkám klienta, kde je klientská instance implementována.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8.2 při incidentu, v ostatních případech podle čl. 8.3 této přílohy
Způsob dokladování	Záznamy ServiceDesk Objednatele

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.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Zajištění servisu HW podle seznamu HW uvedeného v čl. 5 této přílohy. Objednatel: Hlášení závady prostřednictvím ServiceDesk Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 Objednatel, – ukončení incidentu, zpráva na ServiceDesk Objednatel <p>V případě HW RA (čtečka) nahlásí klient Objednatel závadu do ServiceDesku Objednatel 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 Objednatel její likvidaci a od Objednatel na vyžádání obdrží náhradní. Náhradní kartu zařizuje u Poskytovatele Objednatel.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Podle čl. 7.2 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 7.2 této přílohy
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatel
Objem poskytované služby	Dle potřeby
Doplňující informace	
Poznámka	Služba může být poskytována v individuálním režimu odpovídajícímu podmínkám klienta, kde je klientská instance implementována.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8.2 při incidentu, v ostatních případech podle čl. 8.3 této přílohy
Způsob dokladování	Záznamy ServiceDesk Objednatel

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 infrastruktury TSA_izol a jejích komponent podle instrukcí, které vydávají výrobci jednotlivých komponent Systému. Příprava instalačních balíčků pro upgrade RA.
Definice činnosti	
popis činnosti	<p>Provádění pravidelné kontroly, aktualizace a údržby SW infrastruktury TSA_izol a RA, sledování nových aktualizací a doporučení uveřejněných výrobcí jednotlivých SW komponent a použitých SW knihoven a modulů, analýza jejich dopadů na TSA_izol a RA.</p> <p>Návrhy na implementace aktualizací TSA_izol a realizace vlastní implementace po odsouhlasení návrhu Objednatelem.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 j TSA_izol umístěno, – Aktualizace provozní dokumentace. <p>V případě RA je uživateli předán update formou instalačního balíčku (případně odkaz ke stažení), instalaci si zajišťuje uživatel vlastními silami.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	není relevantní
Obnovení Služby	není relevantní
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	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.
Doplňující informace	

Poznámka	Nasazení každé aktualizace bude předcházet analýza přínosů, rizik a dopadů Poskytovatelem a Objednatel bude o výsledku této analýzy informován. Aktualizace pak proběhne na základě oboustranné dohody. Pokud odsouhlasené aktualizace neřeší akutní bezpečnostní riziko, bude jejich nasazení kumulováno do pravidelného "release".
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8.3 této přílohy
Způsob dokladování	Záznamy ServiceDesk Objednatele

3.6 Servis kryptografických prvků

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	TSA07
Název Služby	Obnova certifikátů TSA a QSealCD
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>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</p> <p>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.</p> <p>Vygenerování klíčů a certifikátů jsou služby poskytované na základě blížící se expirace platných certifikátů. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na blížící se expiraci klíče či certifikátu nejpozději 15 kalendářních dní předem a dohodnout potřebnou součinnost.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Podle čl. 7.2 této přílohy – priorita 5
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle potřeby
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8.2 při incidentu, v ostatních případech podle čl. 8.3 této přílohy
Způsob dokladování	Záznam o poskytnutých Službách, report HSM, testovací PDF s elektronickou pečetí a časovým razítkem, případně prohlášení zástupce klienta Objednatele o proběhlé výměně.
Priorita	Nedodržení dohodnutého termínu a struktury se považuje za incident Priority 1

4. Služby společné pro QCA, KCA, TSA&Seal a klientské instance

Následující katalogové listy zahrnují služby poskytované v pro obě komponenty Systému (NCA a klientské instance) společně.

4.1 Údržba dokumentace

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCATSA01
Název Služby	Údržba dokumentace Systému
Popis Služby	Údržba a kontrola aktuálnosti dokumentace spojené s poskytováním služeb Systému (QCA, KCA, TSA&Seal a klientských instancí) jakožto kvalifikovaného poskytovatele certifikačních služeb, revize a aktualizace dokumentace, kontrola správnosti a souladu s požadavky souvisejícími se závěry auditů.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Minimálně jednou ročně provést aktualizaci celého komplexu certifikační dokumentace Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: <ul style="list-style-type: none"> – aktuálnost dokumentace ve vztahu k stavu jednotlivých prostředí (zejména PROD) a poskytovaných služeb – aktuálnost dokumentace ve vztahu k legislativě EU a ČR – aktuálnost dokumentace na základě hlášených změn ze strany Objednatele – nápravu případných dříve nezjištěných nedostatků
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Do 1 pracovního dne od nahlášení v případě podnětu ze strany Objednatele
Obnovení Služby	Irelevantní
Měřicí bod	irelevantní
Objem poskytované služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Sleva z ceny	Podle čl. 8.3 této přílohy
Způsob dokladování	Seznam aktualizovaných dokumentů

4.2 Maintenance HW a SW

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCATSA02
Název Služby	Maintenance HW a SW QCA, KCA, TSA&Seal a TSA_izol
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zajištění maintenance od výrobců HW a standardního SW dodaného Poskytovatelem a používaného v rámci Smlouvy.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	Služba musí být kontinuálně obnovována (v závislosti na intervalu obnovy podpory od výrobce)
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle podmínek maintenance výrobce pro HW a SW v seznamu HW a standardního SW dodaného Poskytovatelem uvedeném v čl. 5.
Doplňující informace	
Poznámka	Poskytovatel musí prokázat, že má pořízenou produktovou podporu od výrobce HW a SW.
Platební podmínky	Paušální roční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8.3 této přílohy
Služba nezahrnuje	Náklady na realizaci řešení při ukončení poskytování maintenance výrobcem HW a SW.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, objednávka, Smlouva, Dodací list, Faktura. Pokud by předání uvedených dokumentů znamenalo porušení obchodních podmínek mezi Poskytovatelem a výrobcem, může být nahrazeno prohlášením výrobce.

4.3 Konzultační a další služby

Zahrnuje konzultační a podobné služby, případně služby neodkladné povahy (na základě zvláštní objednávky) poskytované na základě vyžádání Objednatelem.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCATSA03-01
Název Služby	Konzultační služby
Popis Služby	Poskytnutí konzultačních služeb, expertní podpora pro dosažení a udržení certifikace jako QTSP.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytovatel zajišťuje příjem a zodpovídá za řešení požadavků směřujících k poskytnutí podpory při zajišťování shody s požadavky regulátora (MV ČR), zejména při: Poskytovatel zajišťuje zejména: <ul style="list-style-type: none"> – Poskytnutí konzultací při jednání s auditorem – Poskytnutí konzultací při jednání s MV ČR – Pomoc při zpracování dokumentů vyžadovaných auditorem či regulátorem a souvisejících s výkonem role QTSP – Zastupování na základě pověření při jednáních s auditorem či regulátorem v záležitostech akreditace
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Podle čl. 7.2 této přílohy – priorita 5
Obnovení Služby	není relevantní
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	Zadávání požadavku probíhá prostřednictvím zadání odpovídajícího tiketu na Service Desku Objednatele, který je referenčním komunikačním bodem.
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Sleva z ceny	Podle čl. 8.3 této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCATSA03-02
Název Služby	Další služby
Popis Služby	Poskytnutí služeb nad rámec zajištění podpory provozu Systému
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytnutí služeb nad rámec zajištění podpory provozu Systému uvedených v ostatních katalogových listech na základě objednávky Objednatele včetně provozních požadavků nevyžadujících změnové řízení. Zajištění školení operátorů registračních autorit nebo dalších rolí, které se na provozu QCA, KCA, resp. TSA&Seal podílejí (nad rámec činnosti v KL NCA02).
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 x 5, mimo tuto dobu je poskytnutí služby vázáno na souhlas odpovědných zástupců Objednatele a Poskytovatele.
Odezva	Podle čl. 7.2 této přílohy
Obnovení Služby	není relevantní
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	Zadávání požadavku probíhá prostřednictvím zadání odpovídajícího tiketu na Service Desku Objednatele, který je referenčním komunikačním bodem.
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Sleva z ceny	Podle čl. 8.3 této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

4.4 Vývoj

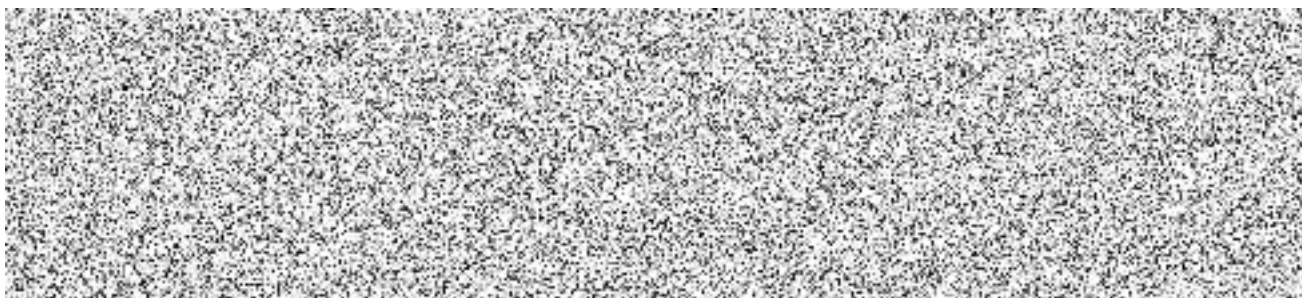
Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCATSA04
Název Služby	Realizace změnových požadavků
Popis Služby	<p>Realizace změn a úprav Systému a vývojově-technická podpora na základě požadavku Objednatele. Vyhodnocení dopadu a možných rizik vyplývajících z implementace změn.</p> <p>Služba zahrnuje řešení požadavků na změny, které nelze zahrnout mezi provozní požadavky (např. změny ve fungování vybraných modulů QCA, KCA, TSA&Seal nebo klientské instance).</p>
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Poskytovatel zajišťuje náležitou analýzu změnových požadavků a vyhodnocení dopadu požadované změny na Systém a schopnost i nadále poskytovat služby, na něž má platnou akreditaci, případně, které svým zákazníkům poskytuje nad rámec akreditace.</p> <p>K tomu poskytovatel zajišťuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Přijetí požadavku z ServiceDesk – Analýzu požadavku, dopadů a jejich vyhodnocení – Návrh realizace požadavku včetně ocenění finanční náročnosti – Odsouhlasení Objednatelem – Vypracování řešení – Funkční testování řešení na UAT – Testování řešení v prostředí PREPROD – Nasazení řešení na PROD – Uzavření tiketu na ServiceDesk
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Podle čl. 7.1 této přílohy
Obnovení Služby	není relevantní
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	Zadávání požadavku probíhá prostřednictvím zadání odpovídajícího tiketu na Service Desku Objednatele, který je referenčním komunikačním bodem.
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Sleva z ceny	Podle čl. 8.3 této přílohy

Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele
--------------------	--

4.5 HelpDesk a L2/L3 podpora

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCATSA05
Název Služby	HelpDesk a L2/L3 podpora
Popis Služby	Zajištění provozu a dostupnosti podpory L2/L3 Poskytovatele poskytujících podporu pracovníkům HelpDesku Objednatele
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Úroveň L1 HelpDesku si zajišťuje Objednatel vlastními silami. Poskytovatel zajišťuje provoz a dostupnost kontaktních míst podpory L2/L3 pro příjem požadavků pracovníků HelpDesku Objednatele souvisejících s provozem Systému ve všech prostředích a jejich následné řešení.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Přijem požadavku na poskytnutí L2/L3 podpory od HelpDesku Objednatele prostřednictvím elektronické pošty či telefonu a jeho zaevidování, – Analýzu pracovníkem HelpDesku a vyřešení požadavku, resp. vysvětlení pracovníkovi HelpDesku Objednatele (případně klientovi), jak požadavek vyřešit. – Následné zaevidování doby a způsobu vyřešení požadavku. <p>Seznamy přijatých a vyřešených požadavků z jejich evidence jsou součástí Záznamu o poskytovaných službách v příslušném měsíci.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle čl. 7.1 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 7.1 této přílohy
Měřicí bod	Záznam o poskytnutých službách
Objem poskytované služby	Dle potřeby
Doplňující informace	
Platební podmínky	Měsíční paušální platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8.3 této přílohy
Způsob dokladování	Seznam přijatých a vyřešených požadavků v měsíčním Záznamu o poskytnutých Službách

5. Popis Systému



6. Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb

6.1 Měření Služeb

Objednatel bude provádět dostupnými prostředky kontrolu provádění Služeb. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána zcela nebo vykonána jen částečně, zaznamená tuto skutečnost do Service Desku Objednatele prostřednictvím přidělení incidentu Poskytovateli. Stejným způsobem Objednatel provádí záznam jakéhokoli provozního incidentu nebo regestu.

6.2 Doba vzniku žádosti, doba vyřešení žádosti, doba trvání žádosti

Za dobu vzniku žádosti se považuje datum a čas jejího vytvoření v Service Desku Objednatele. V případě, že Service Desk Objednatele je nefunkční, za dobu vzniku se považuje datum a čas odeslání e-mailové zprávy, kterou Objednatel nahlásil žádost na kontaktní e-mailovou adresu Poskytovatele. Doba řešení žádosti počíná jejím prokazatelným doručením Poskytovateli.

Za dobu vyřešení žádosti se považuje datum a čas v Service Desku Objednatele, kdy byl status žádosti změněn na „vyřešeno“.

Za dobu trvání žádosti se považuje doba od vzniku žádosti do doby jejího vyřešení. V případě reklamace vyřešení žádosti se do doby trvání žádosti připočítává i doba od vrácení žádosti do statusu „v řešení“ do doby jejího opětovného vyřešení.

6.3 Čas dostavení se na místo

Za čas dostavení se na místo se považuje čas mezi datem a časem předání žádosti v Service Desku Objednatele na Poskytovatele (v případě, že Service Desk Objednatele je nefunkční, datem a časem odeslání e-mailové zprávy, kterou Objednatel nahlásil žádost na kontaktní e-mailovou adresu Poskytovatele) a datem a časem dostavení se technika Poskytovatele na adresu klienta Objednatele, kde uvedenou v žádosti.

7. Stanovení priorit incidentů a požadavků a jejich SLA

Standardní režim dostupnosti je 8x5, jak pro QCA, KCA, resp. TSA&Seal, tak i pro klientské instance. Pro jednotlivé parametry SLA platí následující upřesňující ustanovení:

- dobou dostupnosti 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.

7.1 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, resp. TSA&Seal selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost QCA, KCA, resp. TSA&Seal.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 4 hodiny Kalendář: 8x5
Priorita 2 Vysoká	Činnost QCA, KCA, 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, resp. TSA&Seal, např. není dostupná jedna instance QCA, KCA, resp. TSA&Seal.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 8 hodin Kalendář: 8x5
Priorita 3 Střední	QCA, KCA, resp. TSA&Seal je funkční pouze částečně, QCA, KCA, resp. TSA&Seal je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze QCA, KCA, resp. TSA&Seal funkcí podporujících důležité činnosti QCA, KCA, resp. TSA&Seal. Některá ze služeb vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 24 hodin Kalendář 8x5
Priorita 4 Nízká	QCA, KCA, resp. TSA&Seal je operativní, závada nemá vliv na činnost QCA, KCA, resp. TSA&Seal. 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	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 5 dní Kalendář: 8x5

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku – SLA
	moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod QCA, KCA, resp. TSA&Seal.	
Priorita 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení).	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 20 dnů Kalendář: 8x5

7.2 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 4	TSA_izol nebo RA jsou operativní, závada nemá vliv na jejich činnost. Vyskytují se nedostatky nepodstatné	Odezva: 60 minut

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku SLA
Nízká	<p>povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu.</p> <p>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.</p>	<p>Dostavení se na místo: do 3 pracovních dnů</p> <p>Obnovení Služby: do 10 pracovních dnů</p> <p>Kalendář: 8x5</p>
<p>Priorita 5</p> <p>Ostatní</p>	<p>Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení).</p>	<p>Odezva: 60 minut</p> <p>Dostavení se na místo: do 10 pracovních dnů</p> <p>Obnovení Služby: do 20 pracovních dnů</p> <p>Kalendář: 8x5</p>

8. Sleva z ceny

Poskytovatel není v prodlení s plněním povinnosti, na jejíž porušení se sleva z ceny vztahuje, a to po dobu, pro kterou prokáže, že za porušení povinnosti Poskytovatel neodpovídá (např. prokázána příčina ležící mimo Systém).

Nárok na slevu z ceny Služeb se nedotýká závazku Poskytovatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení (pokud je to vzhledem k povaze předmětné Služby objektivně možné).

Použitá metoda výpočtu výše slevy z ceny Služeb za nedodržení povinností Poskytovatele je definována na každém katalogovém listu pro konkrétní Službu.

Při výpočtu slevy z ceny na základě prodlení při poskytnutí služby spojené s opravou HW, resp. s aplikací záplaty, kterou výrobce standardního SW opravuje problém ve svém SW, se do doby prodlení nezapočítává doba, po kterou výrobce HW opravuje daný díl, nebo výrobce SW připravuje záplatu.

Pro účely výpočtu výše slevy z ceny se použijí následující metody:

8.1 Při vyhodnocování limitu roční dostupnosti služeb a nedodržení zákonem stanovené lhůty pro aktualizaci CRL

V případě, že nedostupnost služeb Systému překročí některý z limitů roční nedostupnosti definovaný pro QCA, KCA resp. TSA&Seal v katalogových listech NCA01-01, NCA01-02, NCA01-03, NCA01-04 a pro klientské instance v TSA01, nebo na některé URL byl vy publikován CRL, jehož platnost již skončila (Poskytovatel nestihl obnovit službu CRL podle katalogového listu NCA03-02 v době nutné pro dodržení zákonem stanovené lhůty pro aktualizaci CRL), má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 20.000,- Kč bez DPH (slovy: dvacet tisíc korun českých) za každou hodinu nedostupnosti nad limit roční nedostupnosti prostředí PROD a PREPROD (NCA01-01, NCA01-02, NCA01-03 a NCA01-04), v případě TSA01 za každou hodinu nad stanovenou dobu, dokdy musí být služba TSA_izol zprovozněna (viz čl.7.2) a v případě NCA03-02 za každou hodinu nedodržení zákonem stanovené lhůty pro aktualizaci CRL.

8.2 Vyhodnocování doby obnovení služby podle SLA

V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovanou dobu pro obnovení služby podle bodu 7.1 nebo 7.2, má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb podle následující tabulky:

Priorita	Výše slevy v Kč bez DPH	Doba překročení obnovení služby
Priorita 1 – Kritická	-	vyhodnocováno jako nedostupnost služby, čl.8.1
Priorita 2 – Vysoká	20.000,-	za každých započatých 8 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 3 – Střední	20.000,-	za každých započatých 24 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 4 – Nízká	20.000,-	za každých započatých 5 dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby

Priorita	Výše slevy v Kč bez DPH	Doba překročení obnovení služby
Priorita 5 – Ostatní	20.000,-	za každých započatých 10 dnů po uplynutí lhůty na obnovení Služby

V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovanou dobu pro obnovení služby více než třikrát za měsíc, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

8.3 Při vyhodnocování ostatních služeb

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 10.000, - Kč bez DPH (slovy: deset tisíc korun českých), za každý započatý den prodlení, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit.

8.4 Uplatnění slevy z ceny Služeb a možnost odstoupení od Smlouvy

Součet všech poskytnutých slev z ceny Služeb v daném měsíci se odečte od celkové ceny všech poskytnutých Služeb za daný měsíc. Poskytovatel má za daný měsíc nárok na zaplacení ceny za poskytnuté Služby pouze ve výši takto vypočteného rozdílu.

V případě, že součet všech poskytnutých slev z ceny poskytnutých Služeb v daném měsíci je vyšší než celková cena poskytnutých Služeb za daný měsíc, bude neuplatněný nárok na slevu z ceny Služeb uplatněn v dalším měsíci.

V případě, že výše neuplatněné slevy z ceny Služeb převyší součet cen Služeb za následující 4 měsíce, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

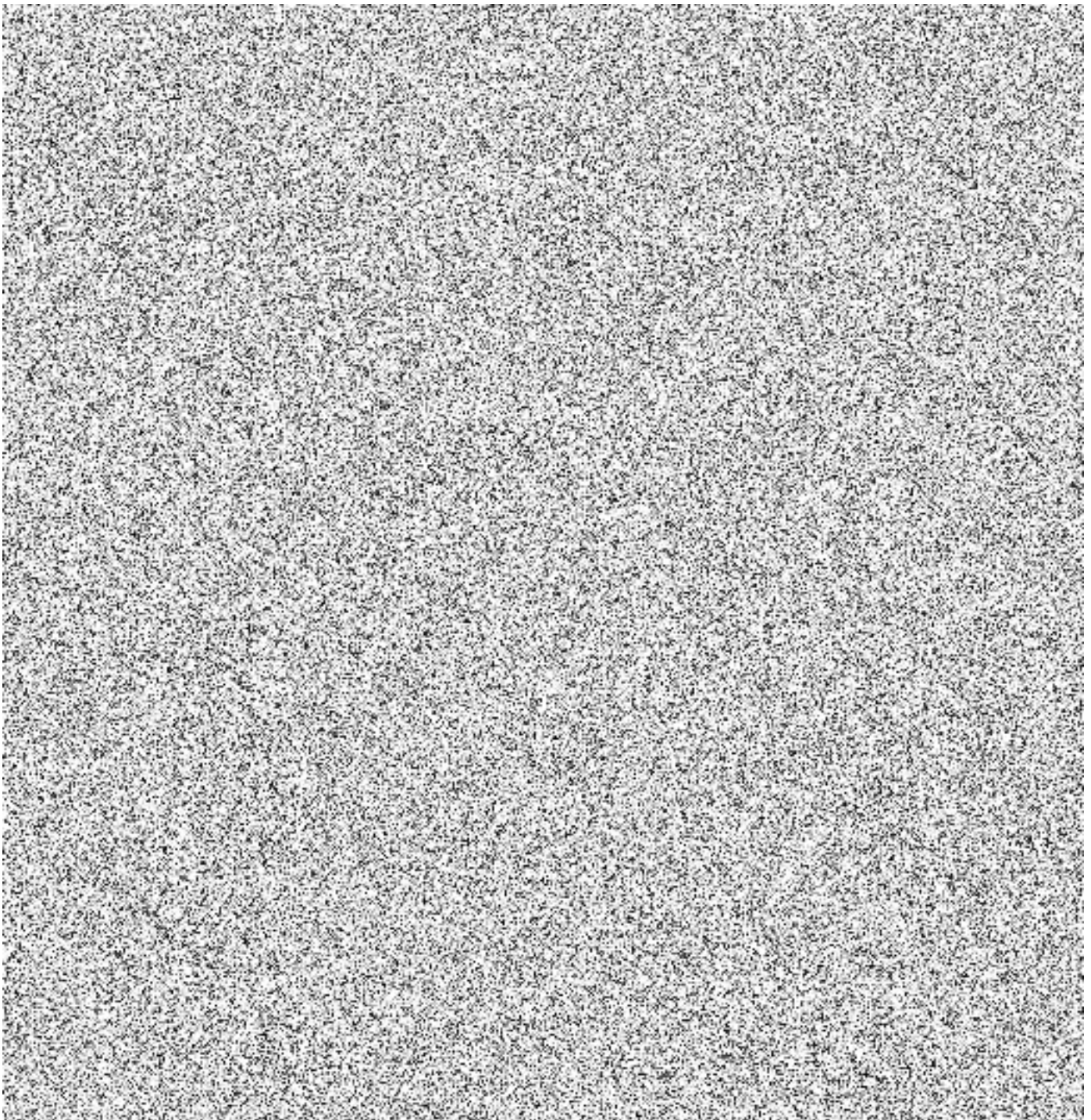
Případné odstoupení Objednatele nicméně nemá vliv na již vzniklý nárok Objednatele na poskytnutí slevy z ceny poskytnutých Služeb.

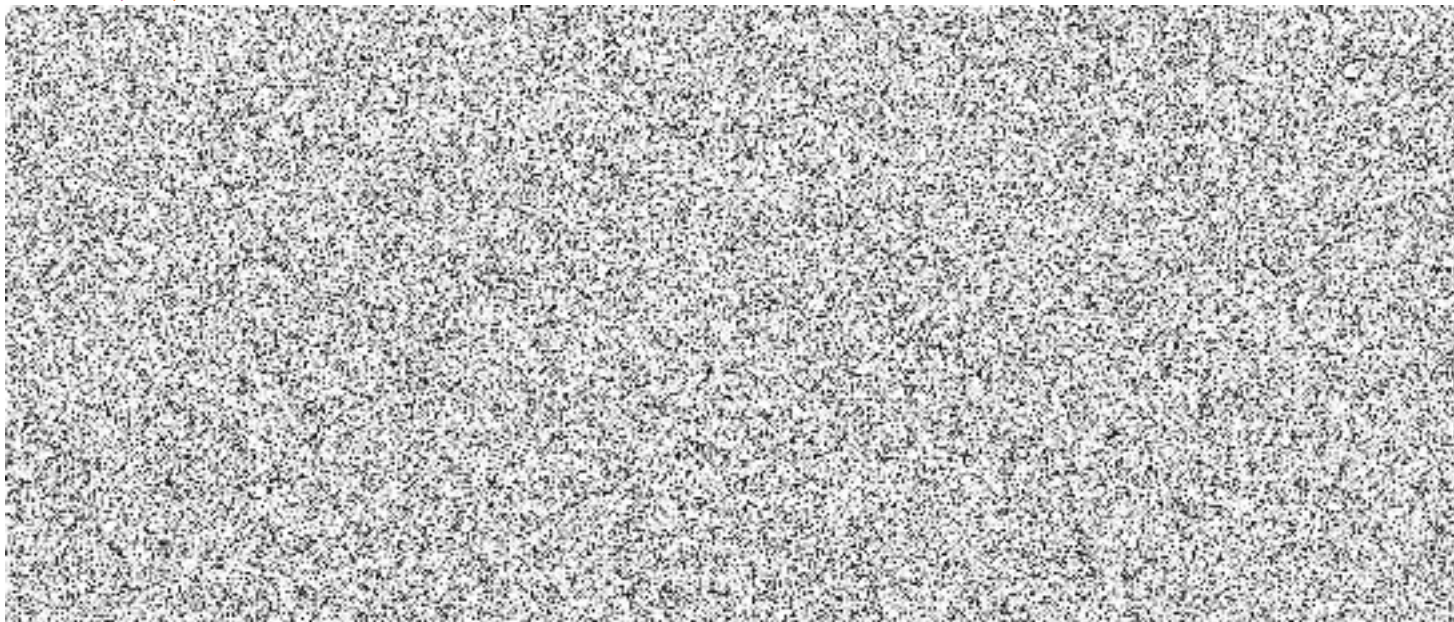
Příloha č. 2 Záznam o poskytnutých Službách

Období	MMRRRR – MMRRRR
---------------	------------------------

1. Služby zahrnuté do Paušální měsíční ceny

Ve výše uvedeném období poskytoval Poskytovatel následující Služby zahrnuté do Paušální měsíční ceny a Objednatel akceptuje stav plnění:





Katalogová paušální měsíční cena (bez DPH)	2 987 280,00 Kč
---	------------------------

Detailní popis výhrad bez vlivu na výši fakturace:

ID Služby	Datum + čas	Popis výhrady

Detailní popis výhrad snižující výši fakturace v důsledku slevy z ceny:

ID Služby	Datum + čas	Popis výhrady	Metoda výpočtu slevy (čl. 8. 1.– 8.3. Přílohy č. 1 Smlouvy)	Výše slevy	
				v %	v Kč (bez DPH)

Celková výše slev z Paušální měsíční ceny za vykazované období

**Paušální měsíční cena služeb poskytnutých ve vykazovaném období po
zohlednění slevy z ceny**

	Cena za Služby v období od DDMMRRRR do DDMMRRRR v Kč		
	bez DPH	DPH	s DPH
Katalogová paušální měsíční cena	0,00,- Kč	0,00,- Kč	0,00,- Kč
Celková výše slev z Paušální měsíční ceny	0,00,- Kč	0,00,- Kč	0,00,- Kč
Paušální měsíční cena služeb po zohlednění slev	0,00,- Kč	0,00,- Kč	0,00,- Kč

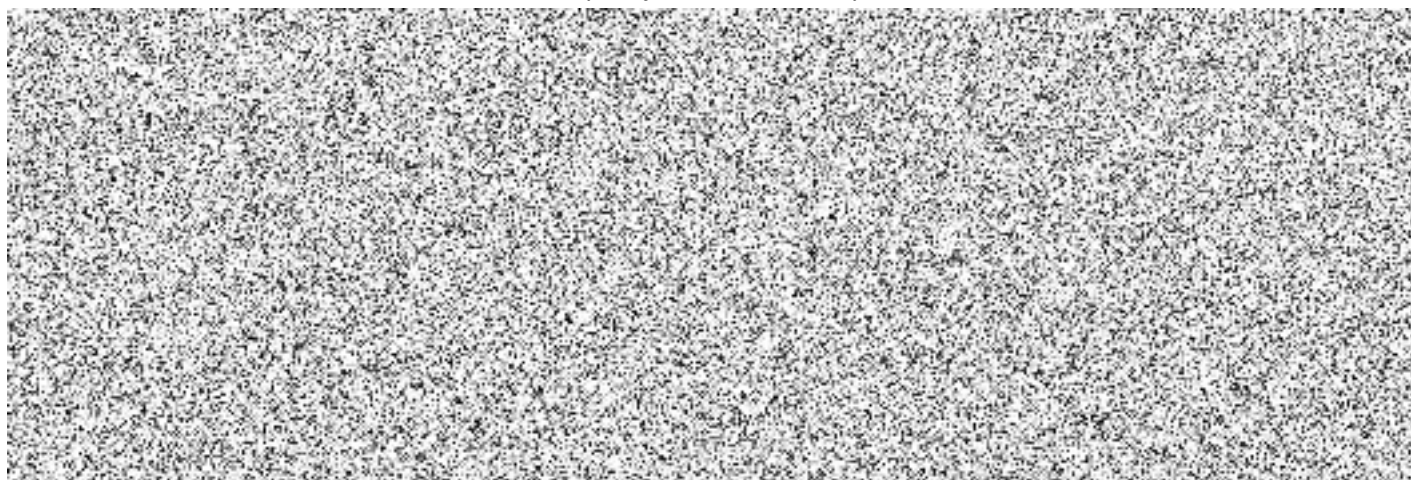
2. Služby Poskytnuté nad rámec Paušální měsíční ceny

Ve výše uvedeném období podle podepsaných Akceptačních protokolů poskytl Poskytovatel nad rámec Paušální měsíční ceny následující Služby:

Služba		Celkový počet MD	Cena za 1 MD (bez DPH)	Celková cena (bez DPH)
ID	Název služby			
NCATSA01	Údržba dokumentace Systému	0,00,- Kč	0,00,- Kč	0,00,- Kč
NCATSA03-01	Konzultační služby	0,00,- Kč	0,00,- Kč	0,00,- Kč
NCATSA03-02	Další služby	0,00,- Kč	0,00,- Kč	0,00,- Kč
NCATSA04	Realizace změnových požadavků	0,00,- Kč	0,00,- Kč	0,00,- Kč
Celková cena služeb poskytnutých nad rámec Paušální měsíční ceny				0,00,- Kč

3. Cena Prodloužení maintenance HW a SW

Prodloužení maintenance na HW a SW se platí jednou ročně vždy v září na další rok:




Katalogová paušální roční cena (bez DPH)
10 445 504 Kč

4. Celková cena služeb poskytnutých ve vykazovaném období

	Cena za Služby v období od DDMMRRRR do DDMMRRRR v Kč		
	bez DPH	DPH	s DPH
Paušální měsíční cena služeb po zohlednění slev	0,00,- Kč	0,00,- Kč	0,00,- Kč
Celková cena služeb poskytnutých nad rámec Paušální měsíční ceny	0,00,- Kč	0,00,- Kč	0,00,- Kč
Cena prodloužení maintenance HW a SW	0,00,- Kč	0,00,- Kč	0,00,- Kč
Celková cena služeb	0,00,- Kč	0,00,- Kč	0,00,- Kč

Detailní přehled plnění služeb viz příloha:

Záznam o poskytnutých službách

V _____ dne: _____

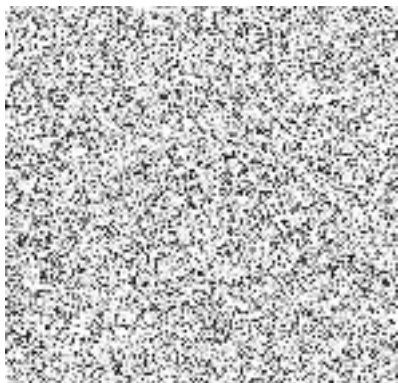
Za Objednatele	Za Poskytovatele
Jméno, příjmení	Jméno, příjmení
Podpis	Podpis

Příloha č. 3 Seznam poddodavatelů a realizační tým Poskytovatele

Poddodavatelem Poskytovatele bude společnost:

Asseco Central Europe, a.s.
se sídlem Budějovická 778/3, 140 00 Praha 4,
IČ: 27074358

Realizační tým Poskytovatele:



**Příloha č. 4 Housing – DC Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.,
Provozní řád pro zákazníky DC SPCSS**

