

Katalogové listy NCA

OBSAH

1.		
2.1	Zajištění dostupnosti	5
	Zajištění dostupnosti NCA PROD	8
	Zajištění dostupnosti NCA prostředí PREPROD	9
2.2	Pravidelná údržba	10
	Pravidelná údržba NCA	10
2.3	Řešení incidentů	13
	Řešení incidentů na NCA	13
	Řešení incidentu spojeného s nevydáním CRL v prostředí PROD	14
2.4	Servis HW	16
	Servis HW NCA	16
2.5	Aktualizace základního SW	17
	Podpora a aktualizace základního SW NCA	17
2.6	Držení záložních HSM	19
	Pohotovostní držení náhradních HSM pro RootCA a SubCA	19
2.7	Servis kryptografických prvků	20
	Generování a nasazení klíče RootCA a/nebo SubCA	20
3.1	Zajištění obnovy	22
	Zajištění obnovy služeb klientské instance	22
3.2	Pravidelná údržba	23
	Údržba klientské instance	23
3.3	Řešení incidentů	25
	Řešení incidentů klientské instance	25
3.4	Servis HW	27
	Servis HW klientské instance – výměna	27
	Servis HW klientské instance – bez výměny	28
3.5	Aktualizace základního SW	29
	Podpora a aktualizace základního SW klientské instance	29
3.6	Servis kryptografických prvků	31
4.1	Údržba dokumentace	32
	Údržba dokumentace Systému	32
4.2	Maintenance HW a SW	33
4.3	Konzultační a další služby	34

Konzultační služby	34
Další služby	35
4.4 Vývoj.....	36
Realizace změnových požadavků	36
4.5 HelpDesk a L2/L3 podpora	38
HelpDesk a L2/L3 podpora	38
7.1 Pro provozní prostředí NCA.....	41
7.2 Pro provozní prostředí klientské instance	42
8.1 Při vyhodnocování limitu roční dostupnosti služeb a nedodržení zákonem stanovené lhůty pro aktualizaci CRL.....	44
8.2 Vyhodnocování doby obnovení služby podle SLA	44
8.3 Při vyhodnocování ostatních služeb	45
8.4 Uplatnění slevy z ceny Služeb a možnost odstoupení od Smlouvy.....	45

1. Seznam zkratek a označení

NCA	Národní certifikační autorita
TSA	Time Stamp Authority (Autorita pro vydávání časových razítek)
TSS	Time Stamp Services (Služba vydávání časových razítek)
QSealService	Služba vydávání kvalifikovaných elektronických pečeti
TSA_izol	Informační systém (řešení) pro bezpečnostní složky zahrnující izolovanou autoritu časových razítek a službu vystavování kvalifikovaných pečeti v zastoupení
HSM	Hardware Security Modul
TIF	Technická infrastruktura
RA	Registrační autorita
CRL	Certificate revocation list (seznam zneplatněných certifikátů) publikovaný na následujících URL: <ul style="list-style-type: none"> - http://crl1.narodni-ca.cz/sub1CA18_rsa.crl 8 NCA-crl1_log_ - http://crl2.narodni-ca.cz/sub1CA18_rsa.crl 6 NCA-crl2_log_ - http://crl3.narodni-ca.cz/sub1CA18_rsa.crl 7 NCA-crl3_log_
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
System	Informační systém zahrnující HW a SW realizující funkčnosti NCA, TSA_izol 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 System plně funkční
Riziková činnost	Objednatel předem definovaný a veřejně oznámený časový interval na daném prostředí, ve kterém může dojít ke snížení nebo omezení funkčnosti Systemu nebo některé z jeho částí. Po jeho dobu Objednatel nemůže uplatňovat slevy z ceny. O vyhlášení Rizikové činnosti rozhoduje Objednatel

2. Služby NCA

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

2.1 Zajištění dostupnosti

Služby zajištění dostupnosti jsou definovány pro následující prostředí:

- vlastní provozní prostředí (PROD)
- testovací prostředí (PREPROD)

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 je dostupnost stanovena jako relativní dostupnost v průběhu kalendářního roku hodnotou 99,5 % při stanoveném provozu 12 hodin denně, 5 dní v týdnu. Maximální hodnota nedostupnosti v kalendářním roce (52 týdnů, tj. 260 pracovních dní, nepřestupný rok) pak činí 936 minut, tj. 15,6 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 7.1,
 - služba přijetí žádosti o certifikát je zařazena do priority 2, viz. Tabulka v kapitole 7.1,
 - a služba vyhledání certifikátů je zařazena do priority 3, viz. Tabulka v kapitole 7.1,
- prostředí PREPROD je dostupnost stanovena jako relativní dostupnost v průběhu kalendářního roku hodnotou 80 % při stanoveném provozu 12 hodin denně, 5 dní v týdnu. Maximální hodnota nedostupnosti v kalendářním roce (52 týdnů, tj. 260 pracovních dní, nepřestupný rok) pak činí 624 hodin, tj. 52 pracovních dní. Služby testovacího prostředí PREPROD jsou zařazeny do priority 4
- prostředí UAT v daný moment není sledováno

Vzorec pro výpočet nedostupnosti je stanoven takto:

Označíme-li jako

- CP = celková doba provozu v minutách odpovídající danému režimu provozu (pro období od 7:00 do 19:00 v rámci jednoho pracovního dne tato hodnota činí $12 \times 60 = 720$ minut),
- N = celková doba nedostupnosti v minutách některé ze služeb v době odpovídající danému režimu provozu (tedy od 7:00 do 19:00 v pracovní dny) – 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 zajistí Objednatel.

Testování bude probíhat v pravidelných intervalech 1x za 5 minut, pokud nebude dohodnuto jinak. Testovací scénář se předpokládá následující:

Krok č.	Činnost	Poznámka
1.	Čítač pokusů je nastaven na hodnotu 0	Čítač slouží k počítání pokusů v rámci jedné relace
2.	Odešle se dotaz na OCSP s parametry vybraného certifikátu	Request podle RFC 6960, kap. 4.1
3.	Pokud bude vrácena relevantní odpověď, test končí s výsledkem „Je detekována dostupnost služby OCSP“. Čítač pokusů je nastaven na hodnotu 0	Relevantní odpovědi se má na mysli vrácení očekávaného výsledku, tedy odpovědi v souladu s RFC 6960, kap. 4.2, kde Status je 0 nebo 3
4.	Pokud je vrácena odpověď, kterou není možné dekodovat (neodpovídá struktuře OCSPResponse), nebo není vrácena žádná odpověď, čítač pokusů se zvedne o 1	
5.	Pokud je čítač roven 3 (tři neplatné pokusy v řadě), test končí s výsledkem „Je zaznamenána nedostupnost služby OCSP“	
6.	Po uplynutí 5 minut od odeslání dotazu se pokračuje krokem 2.	

Ověření dostupnosti služby CRL se realizuje formou načtení CRL ze všech tří URL, kde je publikován – testovací prostředek PROBE zajistí Objednatel.

Testování bude probíhat v pravidelných intervalech 1x za 5 minut, pokud nebude dohodnuto jinak. Testovací scénář se předpokládá následující:

Krok č.	Činnost	Poznámka
1.	Čítač pokusů je nastaven na hodnotu 0	Čítač slouží k počítání pokusů v rámci jedné relace
2.	Odešle se požadavek na načtení CRL z první URL Odešle se požadavek na načtení CRL z druhé URL Odešle se požadavek na načtení CRL ze třetí URL	
3.	Pokud při načítání CRL alespoň z jedné URL dostane relevantní odpověď, test končí s výsledkem „Je detekována dostupnost služby CRL“. Čítač pokusů je nastaven na hodnotu 0	Relevantní odpovědi se má na mysli vrácení očekávaného výsledku, tedy odpovědi v souladu s RFC 6960, kap. 4.2, kde Status je 0 nebo 3
4.	Pokud je ze všech URL vrácena odpověď, kterou není možné dekodovat (neodpovídá struktuře CRLResponse), nebo není ze všech URL vrácena žádná odpověď, nebo není žádná URL dostupná, čítač pokusů se zvedne o 1	
5.	Pokud je čítač roven 3 (tři neplatné pokusy v řadě), test končí s výsledkem „Je zaznamenána nedostupnost služby CRL“	
6.	Po uplynutí 5 minut od odeslání dotazu se pokračuje krokem 2.	

Pokud test skončil s výsledkem „**Je zaznamenána nedostupnost služby CRL**“, resp. „**Je zaznamenána nedostupnost služby OCSP**“, odešle se prostřednictvím ServiceDesk oznámení o nedostupnosti Dodavateli, současně testovací nástroj uloží do logu časový údaj o zjištění nedostupnosti.

Pokud z některé URL není vrácena odpověď nebo je vrácena odpověď, jejíž struktura neodpovídá požadavkům na strukturu CRL, nebo není vlastní URL dostupná, odešle se prostřednictvím ServiceDesk vyrozumění o nefunkčnosti daného distribučního bodu.

Nadále je pak dostupnost, resp. nedostupnost testována podle výše uvedeného postupu s tím, že pokud je detekována dostupnost, odešle se hlášení pomocí ServiceDesk a do logu je uložena odpovídající zpráva o obnovení dostupnosti s časovým údajem, pokud je nadále detekována nedostupnost, tato skutečnost je rovněž zaznamenána, avšak hlášení se neodesílá.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA01-01
Název Služby	Zajištění dostupnosti NCA PROD
Popis činnosti	<p>Zajištění dostupnosti NCA PROD za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI. Jedná se o zajištění dostupnosti vybraných služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> - přijetí žádosti o certifikát, - získání CRL, - získání odpovědi na dotaz prostřednictvím OCSP, - vyhledání certifikátů. <p>Nejedná se o dostupnost www stránek NCA. Dostupnost kritické služby OCSP je sledována pomocí testovacího nástroje PROBE_OCSP, ostatní služby pomocí pravidelné kontroly pracovníků Objednatele, resp. na základě podnětů uživatelů.</p>
Identifikace KPI	KPI 1
Název KPI	Dostupnost poskytování služeb NCA PROD
Definice KPI	
Popis	Dostupnost poskytování služeb NCA PROD při standardním provozu
Měřicí bod	NCA vnější rozhraní, podle provozních dat v monitoringu Objednatele
Rozsah poskytování Služby	12 x 5
Hodnota	
Způsob měření a výpočtu	<p>V pravidelných intervalech 1 x 5 minut se provádí testování dostupnosti služeb CRL a OCSP v prostředí PROD postupy uvedenými úvodem kapitoly. Vyhodnocuje se nahlášená doba nedostupnosti, která byla zjištěna a doložena Objednatelem ve formě logů prostředkem PROBE_CRL a PROBE_OCSP a hlášení ServiceDesk.</p> <p>Měří se:</p> <p>CP = celková doba provozu v minutách odpovídající danému režimu provozu (pro období od 7:00 do 19:00 v rámci jednoho pracovního dne tato hodnota činí 12 x 60 = 720 minut),</p> <p>N = celková doba nedostupnosti v minutách některé ze služeb v době odpovídající danému režimu provozu (tedy od 7:00 do 19:00 v pracovní dny), období, ve kterém byla prováděna riziková činnost, se do doby nedostupnosti nezapočítává.</p> <p>Pak $KPI\ 1 = (CP - N) / CP * 100$</p>
Hodnota KPI 1	KPI 1 > = 99,5 % (nedostupnost maximálně 936 minut, tj. 15,6 hodin měřeno za kalendářní rok v době 7:00 -19:00 v pracovních dnech).
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 7.1 této přílohy – Priorita 1 pro OCSP a CRL, přijetí žádosti o certifikát – priorita 2 vyhledání certifikátu – priorita 3
Doplňující informace	
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, založení incidentu na Poskytovatele na základě události z monitoringu.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA01-02
Název Služby	Zajištění dostupnosti NCA prostředí PREPROD
Popis činnosti	<p>Zajištění dostupnosti NCA – PREPROD za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI. Jedná se o zajištění dostupnosti vybraných služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> přijetí žádosti o certifikát, získání CRL, získání odpovědi na dotaz prostřednictvím OCSP, vyhledání certifikátů. <p>Nejedná se o dostupnost www stránek NCA. Dostupnost kritické služby OCSP je sledována pomocí testovacího nástroje PROBE_OCSP, ostatní služby pomocí pravidelné kontroly pracovníků Objednatele, resp. na základě podnětů uživatelů.</p>
Identifikace KPI	KPI 1
Název KPI	Dostupnost poskytování služeb prostředí NCA – PREPROD při standardním provozu
Definice KPI	
Popis	Dostupnost poskytování služeb prostředí NCA – PREPROD
Měřicí bod	NCA – PREPROD vnější rozhraní, podle provozních dat v monitoringu Objednatele
Rozsah poskytování Služby	12 x 5
Hodnota	
Způsob měření a výpočtu	<p>V pravidelných intervalech 1 x 5 minut se provádí testování dostupnosti služeb CRL a OCSP postupem uvedeným úvodem kapitoly. Vyhodnocuje se nahlášená doba nedostupnosti, která byla zjištěna a doložena Objednatelem ve formě logů prostředkem PROBE_CRL a PROBE_OCSP a hlášení ServiceDesk.</p> <p>Měří se:</p> <p>CP = celková doba provozu v minutách odpovídající danému režimu provozu (pro období od 7:00 do 19:00 v rámci jednoho pracovního dne tato hodnota činí 12 x 60 = 720 minut),</p> <p>N = celková doba nedostupnosti v minutách některé ze služeb v době odpovídající danému režimu provozu (tedy od 7:00 do 19:00 v pracovní dny), období, ve kterém byla prováděna riziková činnost, se do doby nedostupnosti nezapočítává.</p> <p>Pak $KPI\ 1 = (CP - N) / CP * 100$</p>
Hodnota KPI 2	KPI 1 > = 80 % (nedostupnost maximálně 624 hodin, měřeno za kalendářní rok v době 7:00 -19:00 v pracovních dnech).
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 7.1 této přílohy – OCSP, CRL, přijetí žádosti o certifikát vyhledání certifikátu – priorita 4
Doplňující informace	
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, založení incidentu na Poskytovatele na základě události z monitoringu.

2.2 Pravidelná údržba

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA02
Název Služby	Pravidelná údržba NCA
Popis Služby	<p>Služba údržby zahrnuje monitoring, profylaxi a zálohování Systému ve všech třech prostředích PROD, PREPROD a UAT.</p> <p>Pravidelná údržba, kontrola stavu jednotlivých prvků TIF – monitorování, proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k zajištění chodu technické infrastruktury NCA, poskytování požadovaných informací o případných zjištěních a realizace nápravných opatření.</p> <p>Pravidelná údržba, kontrola stavu jednotlivých aplikačních modulů – monitorování, proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k zajištění chodu programového vybavení NCA, poskytování požadovaných informací o případných zjištěních a realizace nápravných opatření.</p> <p>Zálohování serverů, dat a HSM, kontrola záloh.</p> <p>Zajištění dalších nezbytných činností k provozu NCA a řešení vybraných požadavků v rámci kybernetické bezpečnosti.</p>
Definice činnosti	

<p>Popis činnosti</p>	<p>Provádění pravidelné kontroly, testování a monitorování TIF a SW NCA, identifikace případných incidentů a realizace nápravných opatření. pravidelnou kontrola prvků technické infrastruktury předávání informací o zjištěných nedostatcích zajištění/provedení údržby v případě zjištěných nedostatků</p> <p>Provádění činností spojených se zálohováním v minimálním rozsahu: Vytváření záloh Správa zálohovacích nástrojů NCA. 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 NCA ze záloh.</p> <p>Řízení životního cyklu zálohovacích médií.</p> <p>Vybrané požadavky v rámci kybernetické bezpečnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 SZR. - Realizovat pravidelné školení pro rozvíjení bezpečnostního povědomí svých zaměstnanců a příp. dalších osob, které se podílejí na plnění Smlouvy, nejméně však 1x ročně. Dodavatel 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 NCA a její infrastruktuře mají přístup. - Zajistit součinnost při zvládnutí 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 NCA. - Alespoň 1x za čtvrtletí, vždy ale s minimálně dvoutříměsíčním odstupem testovat funkčnost zálohy dat. - Zajistit min. 1x ročně součinnost Objednateli při auditu, certifikacích, kontrolách apod. (včetně fyzické účasti zaměstnanců Dodavatele na přípravných schůzkách k auditu a při auditu samotném). - Zajistit max. 3x ročně školení operátorů registračních autorit nebo dalších rolí, které se na provozu NCA podílejí.
-----------------------	--

Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	12 x 5
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Monitoring – logové záznamy
Objem poskytované služby	V objemu a podle harmonogramu dle technické dokumentace
Doplňující informace	
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o provedených úkonech z logu.

2.3 Řešení incidentů

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA03-01
Název Služby	Řešení incidentů na NCA
Popis Služby	<p>Řešení incidentů různého rozsahu ve všech třech prostředích:</p> <p>Jako izolovaný incident je chápána nefunkčnost/nestandardní chování zařízení v infrastruktuře NCA nebo služby NCA. 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.</p> <p>Jako havárie je chápán incident, který zapříčinil kompletní pád všech služeb NCA (úplná nefunkčnost). Havárie může způsobit delší nefunkčnost, zpravidla nad rámec služby NCA01-01 nebo NCA01-02.</p> <p>Incident vyžadující ruční vystavení CRL <u>není</u> předmětem řešení podle tohoto katalogového listu.</p>
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Poskytovatel 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 NCATSA05 L1 aplikační a infrastrukturní podporu v součinnosti s ServiceDeskem Objednatele V případě potřeby řešení na vyšší úrovni zajištění přesměrování incidentu na L2/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 Komunikaci se ServiceDeskem a uzavření tiketu
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	12x5
Odezva	Podle čl. 7.1 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 7.1 této přílohy
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle potřeby
Doplňující informace	

Poznámka	Zadávání incidentů probíhá prostřednictvím Service Desku Objednatele, který je referenčním komunikačním bodem. V případě, že (např. kvůli vadnému dílu) je řešení předáno subdodavateli, pozastavuje se lhůta pro obnovení služby po dobu, kdy problém řeší subdodavatel. Se subdodavatelem je sepsán předávací protokol obsahující kromě obvyklých ustanovení také datum předání vadného dílu a datum převzetí opraveného či nového dílu. Skutečnosti, že byl díl předán subdodavateli, informuje Poskytovatel neprodleně Objednatele.
Služba nezahrnuje	Jakýkoliv návazný problém, change, release management.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA03-02
Název Služby	Řešení incidentu spojeného s nevydáním CRL v prostředí PROD
Popis Služby	V případě, že Objednatel zjistí, že v prostředí 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 v rámci Service Desku. Analýzu příčin, proč nedošlo k vydání CRL Opětovné automatické, případně ruční vydání CRL pro prostředí PROD Komunikaci se ServiceDeskem a uzavření tiketu
Parametry činnosti	
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.
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle potřeby
Doplňující informace	
Poznámka	Zadávání incidentů probíhá prostřednictvím Service Desku Objednatele, který je referenčním komunikačním bodem a v daném případě i prostřednictvím dohodnutého způsobu (SMS, volání apod.).

Služba nezahrnuje	Jakýkoliv návazný problém, change, release management.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objevnatele

2.4 Servis HW

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA04
Název Služby	Servis HW NCA
Popis Služby	Zajištění servisu v případě závady na HW v rámci infrastruktury NCA
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zajištění servisu HW podle seznamu HW uvedeného v čl. 5 této přílohy. Objednatel: Hlášení závady prostřednictvím ServiceDesk 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
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	12x5
Odezva	Podle čl. 7.1 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 7.1 této přílohy
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle poruchovosti HW NCA.
Doplňující informace	
Poznámka	Poskytovatel má povinnost po celou dobu platnosti Smlouvy mít platnou smlouvu na podporu od výrobce HW nebo od jeho certifikovaného servisního partnera, nebo vlastnit platný certifikát od výrobce na poskytování této služby.
Způsob dokladování	Záznamy ServiceDesk Objednatele

2.5 Aktualizace základního SW

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA05
Název Služby	Podpora a aktualizace základního SW NCA
Popis Služby	Zajištění pravidelných aktualizací základního SW (OS, firmware, standardní SW třetích stran). Provádění prací spojených s podporou a pravidelnými aktualizacemi SW infrastruktury NCA a jejích komponent podle instrukcí, které vydávají výrobci jednotlivých komponent NCA.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Provádění pravidelné kontroly, aktualizace a údržby SW infrastruktury NCA, sledování nových aktualizací a doporučení uveřejněných výrobcí jednotlivých SW komponent a použitých SW knihoven a modulů, analýza jejich dopadů na NCA, návrhy na implementace aktualizací a vlastní implementace po odsouhlasení návrhu Objednatelem.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ul style="list-style-type: none"> předání Objednateli návrhu vhodných a potřebných aktualizací s analýzou přínosů, rizik a dopadů aktualizací na NCA 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. <p>SZR zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ul style="list-style-type: none"> Výběr vhodných aktualizací a schválení analýzy přínosů, rizik a dopadů aktualizací na NCA. 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.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	12 x 5, Seznam standardního SW ve čl. 5 této přílohy.
Odezva	Podle čl. 7.1 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 7.1 této přílohy
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	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".
Způsob dokladování	Záznamy ServiceDesk Objednatele

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 NCA
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	12x5
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle potřeby
Doplňující informace	
Způsob dokladování	Záznam v Service Desku Objednatele

2.7 Servis kryptografických prvků

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

- vlastní provozní prostředí (PROD)
- testovací prostředí (PREPROD)
- a prostředí pro akceptační testování (UAT)

a spočívají v

- generování privátních klíčů HSM
- obnově certifikátů RootCA, SubCA.

Jedná se o služby poskytované na základě objednávky Objednatele. Objednávky musí být vystaveny na základě výzvy (upozornění) Poskytovatele s tím, že

- Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na blížící se expiraci klíče či certifikátu nejpozději 30 kalendářních dní předem
- Objednatel je povinen vystavit objednávku nejpozději 15 kalendářních dní před expirací klíče (klíčů) nebo certifikátu (certifikátů)

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA07
Název Služby	Generování a nasazení klíče RootCA a/nebo SubCA
Popis Služby	Generování a nasazení privátního klíče RootCA a/nebo SubCA, generování certifikátu, a jeho nasazení, generování nových operátorských čipových karet a přístupů ve všech třech prostředích.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Kontrola expirace privátních klíčů a certifikátů NCA. Vygenerování privátních klíčů HSM, nového privátního klíče RootCA, resp. SubCA a odpovídajících certifikátů RootCA, resp. SubCA v daném termínu a struktuře a jejich nasazení.</p> <p>Vygenerování klíčů a certifikátů jsou služby poskytované na základě objednávky Objednatele. Objednávky musí být vystaveny na základě výzvy (upozornění) Poskytovatele s tím, že</p> <p>Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na blížící se expiraci klíče či certifikátu nejpozději 30 kalendářních dní předem Objednatel je povinen vystavit objednávku nejpozději 15 kalendářních dní před expirací klíče (klíčů) nebo certifikátu (certifikátů).</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	12 x 5
Odezva	Podle čl. 7.1 této přílohy – priorita 5

Obnovení Služby	Dle objednávky
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Způsob dokladování	Záznam o poskytnutých Službách, report HSM a RootCA.
Priorita	Nedodržení termínu a struktury se považuje za incident Priority 1

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 pečetení 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	10 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	
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 10x5
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Záznamy v ložích 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	
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	10x5
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.
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	10 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.
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 Objednatele, ukončení incidentu, zpráva na ServiceDesk Objednatele <p>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.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10 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.
Způsob dokladování	Záznamy ServiceDesk Objednatele

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 výrobci 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	10 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".
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 objednávky Objednatele. Objednávky musí být vystaveny na základě výzvy (upozornění) Poskytovatele s tím, že</p> <p style="text-align: center;">Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na blížící se expiraci klíče či certifikátu nejpozději 30 kalendářních dní předem Objednatel je povinen vystavit objednávku nejpozději 15 kalendářních dní před expirací klíče (klíčů) nebo certifikátu (certifikátů).</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10 x 5
Odezva	Podle čl. 7.2 této přílohy – priorita 5
Obnovení Služby	Dle objednávky
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
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 NCA 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 (NCA 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 x5
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	
Způsob dokladování	Seznam aktualizovaných dokumentů

4.2 Maintenance HW a SW

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCATSA02
Název Služby	Maintenance HW a SW
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zajištění SW maintenance od výrobců ke standardnímu SW dodanému Poskytovatelem a používanému 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 SW v seznamu standardního SW dodaného Poskytovatelem uvedeném v čl. 5.
Doplňující informace	
Poznámka	Poskytovatel musí prokázat, že má pořízenou produktovou podporu od výrobce SW.
Služba nezahrnuje	Náklady na realizaci řešení při ukončení poskytování maintenance výrobcem 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: 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.
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 NCA podílejí (nad rámec činností v KL NCA02).
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	12 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.
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 NCA 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.

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"> Příjem 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	
Způsob dokladování	Seznam přijatých a vyřešených požadavků v měsíčním Záznamu o poskytnutých Službách

5. Popis Systému

System se dělí na NCA a jednotlivé klientské instance, které jsou detailně popsány v Příloze č. 5. Smlouvy. Zde jsou uvedeny i podmínky maintenance a servisu na HW a maintenance a software assurance na SW podle existujících smluv Objednatele s jejich dodavateli. Poskytovatel bude s těmito smlouvami seznámen po uzavření Smlouvy, přičemž bude v zastoupení Objednatele v případech souvisejících s plněním Smlouvy povinen efektivně uplatňovat ve prospěch Objednatele nároky vyplývající z těchto smluv.

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 registru.

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 12x5, jak pro NCA, tak i pro klientské instance. Pro jednotlivé parametry SLA platí následující ustanovení:

dobou dostupnosti se mají na mysli státem uznané pracovní dny od 7 do 19 hodin, v případě režimu 10 x 5 (vybrané služby pro TSA_izol) od 7 do 17 hodin, a v případě režimu 8 x 5 (poskytování služeb spojených s HelpDeskem) pak 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 NCA

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku – SLA
Priorita 1 Kritická	Některé nebo všechny části NCA selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost NCA.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 4 hodiny Kalendář: 12x5
Priorita 2 Vysoká	Činnost NCA je podstatně omezena, některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost NCA, např. není dostupná jedna instance NCA.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 8 hodin Kalendář: 12x5
Priorita 3 Střední	NCA je funkční pouze částečně, NCA je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze NCA funkcí podporujících důležité činnosti NCA. Některá ze služeb vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 24 hodin Kalendář 12x5
Priorita 4 Nízká	NCA je operativní, závada nemá vliv na činnost NCA. 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 NCA.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 5 dní Kalendář: 12x5

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku – SLA
Priorita 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení).	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 20 dnů Kalendář: 12x5

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: 10x5
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: 10x5
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: 10x5
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	Odezva: 60 minut Dostavení se na místo: do 3 pracovních dnů

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku SLA
	<p>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>Obnovení Služby: do 10 pracovních dnů</p> <p>Kalendář: 10x5</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: 10x5</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 NCA v katalogových listech NCA01-01, NCA01-02 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 a NCA01-02), 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.