

PŘÍLOHA Č. 4 – SPECIFIKACE PŘEDMĚTU SMLOUVY

ČÁST ISDT

1. SPECIFIKACE ISDT

1.1 ISDT má následující funkcionality:

- Podporuje činnosti Obecních úřadů, Zadavatele MD a Objednatele při přijímání žádostí o Karty DT, správě dat, vydávání Karet DT a reklamách Karet DT.
- Umožňuje komunikaci se systémem TACHOnet (předmětem komunikace je výměna informací o Kartách DT vydaných v jednotlivých členských státech Evropské Unie, případně v dalších státech).
- Podporuje proces zpracování žádostí (i) o nové Karty DT, (ii) o obnovu Karet DT po uplynutí doby platnosti, (iii) o náhradu Karet DT poškozených, odcizených nebo ztracených.
- Umožňuje sledování průběhu celého procesu vyřizování žádostí o Karty DT.
- Podporuje vedení evidence všech Karet DT vydaných Zadavatelem MD a Obecními úřady Žadatelům.
- Podporuje sledování životního cyklu Karet DT včetně jejich zneplatnění a skartace.
- Umožňuje evidenci vadných Karet DT, jakož i evidenci doručených Karet DT.
- Při výměně neveřejných informací komunikuje se všemi uživateli, případně aplikacemi (resp. s jejich koncovými stanicemi) šifrovaně prostřednictvím protokolu HTTPS (požadavek zabezpečení důvěrnosti a integrity dat) či jiného obdobného protokolu poskytujícího minimálně srovnatelnou úroveň zabezpečení.
- Podporuje autentizaci Uživatelů s použitím komerčního certifikátu jakékoliv české kvalifikované certifikační autority (např. Česká pošta, Eidentita.cz, I.CA).
- Autentizace Uživatelů přistupujících vstupujících do prostředí JIP/KAAS (Jednotný identitní prostor/Katalog autentizačních a autorizačních služeb) a následná identifikace do Systému je prováděna pomocí komerčních certifikátů dle standardu X 509 v3.
- ISDT umožňuje selektivní nastavování přístupových práv jednotlivým Uživatelům a veškerá činnost jednotlivých Uživatelů musí být zaznamenávána, tzn., že ISDT udržuje informace o každé změně o průběhu životního cyklu Karty DT provedené v ISDT, tj. kdy a kým byla provedena.
- Žádosti zadávané do ISDT jsou autorizovány Uživateli.
- Komunikace serverové a klientské části ISDT probíhá prostřednictvím internetu, případně prostřednictvím neveřejné IP sítě systému TACHOnet.
- Systém umožňuje WISIWYG zobrazení náhledu definitivní grafické podoby hotové Karty DT, a to během zadávání Žádosti do ISDT, tak aby měl Uživatel v případě potřeby možnost vizuální kontroly.
- Číslo Karty DT je vytvářeno vzestupnou řadou prvních 13 míst pro každého držitele karty, 14. místo – pořadový index není využíván, 15.-16. místo reprezentující index obnovy/náhrady, jsou využívána v souladu s Nařízením.
- Systém obsahuje seznam oprávněných pracovišť (dílů) – držitelů karet dílny (servisu) s tím, že ke každému pracovišti je veden ještě seznam jeho oprávněných pracovníků; vlastníkem tohoto seznamu v ISDT je Zadavatel MD, ÚNMZ disponuje

příslušnými právy k zápisu do tohoto seznamu, tj. musí být umožněno do seznamu položky přidávat, mazat či je editovat.

- ISDT umožňuje sledování zásilky s Kartami DT zasílanými na Obecní úřady.

1.2 Specifikace platformy

Níže uvedená specifikace platformy odráží výchozí podmínky jako minimální hardwarové a softwarové konfigurace, za nichž poskytuje služby dosavadní Dodavatel.

1.2.1 Provozní prostředí

Centrální aplikace je provozována ve virtuálním prostředí (VMware) v datovém centru (v době podpisu Smlouvy je zajišťováno společností O2 IT Services, a.s.).

1.2.2 Systémový software Zadavatele MD

Platforma Microsoft Windows 2016 x 64 server + Microsoft SQL 2016 x 64 server.

1.3 Doporučené minimální hardwarové vybavení pracoviště Zadavatele MD v prostorách Objednatele

1.3.1 HW konfigurace pracovní stanice:

- a) PC v konfiguraci:
 - CPU Intel či AMD, 64-bit
 - paměť 8 GB
 - HDD 160 GB
 - Připojení do sítě LAN a přístup na endpoint ISDT
 - LCD monitor 19"
 - myš
 - klávesnice
- b) Laserová tiskárna
 - Formát A4
- c) Konektivita – min. 2 Mb/s pro pracovní stanici připojenou do systému ISDT

1.3.2 SW konfigurace pracovní stanice:

- a) Microsoft Windows 10 CZ Professional + aktuální hotfix (AutoUpdate)
- b) Microsoft Edge či Google Chrome + aktuální hotfix (AutoUpdate)
- c) NET Framework 4.0
- d) Acrobat Reader CZ 9.3 CZ
- e) Kořenové certifikáty certifikačních autorit I.CA, PostSignum, ACAeID
- f) Kořenové certifikáty certifikační autority MDCR
- g) Antivirové zabezpečení
- h) Ovladače pro připojená zařízení
- i) SW pro ovládání a práci s připojenými zařízeními – tiskárna, ...

1.4 Doporučené minimální hardwarové vybavení Obecních úřadů

1.4.1 HW konfigurace pracovní stanice na ORP:

- a) PC v konfiguraci:
 - CPU Intel či AMD, 64-bit
 - paměť 8 GB
 - HDD 160 GB
 - Připojení do sítě LAN
 - LCD monitor 19"
 - myš
 - klávesnice
- b) Laserová tiskárna
 - Formát A4
- c) Konektivita – min. 2 Mb/s pro každou pracovní stanici na ORP připojenou do systému ISDT
- d) SignPad pro pořízení digitalizovaného podpisu
- e) Web kamera pro pořízení digitalizovaného obrazu obličeje Žadatele (fotografie)

1.5 Doporučený minimální systémový software Obecních úřadů

1.5.1 SW konfigurace pracovní stanice – obsah image:

- a) Microsoft Windows 10 CZ Professional + aktuální hotfix (AutoUpdate)
- b) Microsoft Edge či Google Chrome + aktuální hotfix (AutoUpdate)
- c) NET Framework 4.0
- d) Acrobat Reader CZ 9.3 CZ
- e) Kořenové certifikáty certifikačních autorit I.CA, PostSignum, ACAeID
- f) Kořenové certifikáty certifikační autority MDCR
- g) Antivirové zabezpečení
- h) Ovladače pro připojená zařízení
- i) SW pro ovládání a práci s připojenými zařízeními – tiskárna, ...
- j) Aplikace FOTO/PODPIS

2. TECHNICKÁ A UŽIVATELSKÁ PODPORA A ROZVOJ ISDT

2.1 Poskytování technické a uživatelské podpory a rozvoje ISDT

2.1.1 Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli technickou a uživatelskou podporu při provozu ISDT. Na provoz ISDT se vztahují BPI, s nimiž je Dodavatel povinen se průběžně seznamovat dle čl. 2 pododst. 2.4.3 této Smlouvy. Předmětem technické a uživatelské podpory bude zejména:

- (i) údržba ISDT spočívající v testování funkčnosti ISDT v půlročních časových intervalech a jeho ladění za účelem minimalizace výskytu Vad ISDT;
- (ii) provádění Servisní činnosti na pracovištích Objednatele nebo Obecních úřadů, Krajských úřadů a na pracovišti ÚNMZ;
- (iii) služby průběžné aktualizace (update) ISDT na jeho novější verzi zahrnující realizaci změn a rozšíření, případně jeho další rozvoj a úpravy dle požadavků Objednatele respektive Zadavatele MD, a po odsouhlasení navrženého řešení Dodavatelem Objednatelem respektive Zadavatelem MD, v případech, kdy je takovýto update či rozvoj nutný nebo vhodný za účelem minimalizace výskytu Vad ISDT, v rámci této služby je zahrnuto i dodání upravené dokumentace zohledňující update ISDT Dodavatelem; Dodavatel je povinen neprodleně po dokončení konkrétní modifikace, rozvoje, úpravy či změny Systému, nejpozději však do čtrnácti (14) Pracovních dnů, předat Objednateli respektive Zadavateli MD veškeré zdrojové kódy k ISDT a jeho kompletní dokumentaci, která musí být v souladu s požadavky stanovenými v bodě č. 3 přílohy č. 2 této Smlouvy tak, aby Objednatel respektive Zadavatel MD na tomto základě měl možnost provádět budoucí provoz a rozvoj ISDT bez jakékoliv součinnosti s Dodavatelem. Cena za poskytnutí zdrojových kódů a dokumentace je zahrnuta v ceně za poskytování plnění dle čl. 5 odst. 5.1 této Smlouvy;
- (iv) poskytování konzultačních služeb Dodavatelem Uživatelům v rozsahu konzultační podpory k obsluze ISDT a jeho případným aktualizacím dle bodu (iii) výše a (vii) níže;
- (v) profylaxe serverové části ISDT zajišťující udržování optimálních provozních podmínek ISDT;
- (vi) případná následná implementace ISDT na maximálně deseti (10) pracovištích nově zřízených Obecních úřadů, dojde-li ke změně právních předpisů mající za následek vytvoření nového či nových Obecních úřadů;
- (vii) rozvoj ISDT prováděný na základě Objednávky Objednatele, v návaznosti na Objednávku Zadavatele MD, na adaptaci či přizpůsobení funkcionalit ISDT, nebo případného programování interface pro další síť nebo ostatní systémy, s nimiž komunikuje (např. TACHOnet), nebo s kterými bude komunikovat v budoucnu, přičemž tyto úpravy mohou být prováděny v maximálním rozsahu 3 300 programátorských člověkodní za dobu trvání Smlouvy. Objednatel není povinen tento počet programátorských člověkodní vyčerpat, aniž by Dodavateli vznikl jakýkoliv nárok na finanční plnění nebo náhradu škody. Objednatel bude hradit pouze jím objednaný a následně akceptovaný rozsah člověkodní; člověkodny lze čerpat dle aktuální potřeby kdykoli v průběhu trvání Smlouvy. V uvedeném maximálním rozsahu člověkodní je zahrnuto provedení zásadních koncepčních architektonických a technologických úprav Systému. Dodavatel předloží návrh způsobu realizace Objednatelem, respektive Zadavatelem MD, požadovaných adaptací či přizpůsobení funkcionalit ISDT vyplývajících z oprávněných požadavků Uživatelů, včetně požadavků na součinnost Objednatele, respektive Zadavatele MD, spolu s návrhem harmonogramu realizace Objednatelem, respektive Zadavatelem MD

požadovaných úprav, změn nebo rozšíření spolu se specifikací rizik. Součástí návrhu bude rovněž cena plnění – tj. specifikace počtu člověkodnů nezbytných pro řádnou realizaci požadavků Objednatele, respektive Zadavatele MD, případně další skutečné náklady nezbytné na řádnou realizaci Objednávky, dále specifikace počtu člověkodnů předpokládaných pro případné čerpání rizik realizace a datum platnosti předložené nabídky. Objednatel následně dle svého uvážení a na základě platné nabídky učiní Objednávku na rozvoj ISDT, po jejíž realizaci je k úhradě předmětného plnění Dodavatelí nutná akceptace Objednatele formou akceptačního protokolu.

Neprodleně po dokončení konkrétní modifikace, rozvoje, úpravy či změny ISDT, nejpozději však do čtrnácti (14) Pracovních dnů, je Dodavatel povinen předat Objednateli, respektive Zadavatelí MD, veškeré zdrojové kódy užívané k rozvoji ISDT včetně kompletní dokumentace, která musí být v souladu s požadavky stanovenými v bodě č. 3 přílohy č. 2 této Smlouvy tak tak, aby Objednatel, respektive Zadavatel MD, na tomto základě měl možnost provádět budoucí provoz a rozvoj ISDT bez jakékoliv součinnosti s Dodavatelem. Cena za poskytnutí zdrojových kódů a dokumentace je zahrnuta v ceně za poskytování plnění dle čl. 5 odst. 5.2 této Smlouvy;

- (viii) provádění pravidelných školení Uživatelů dle bodu 3 této části přílohy;
- (ix) dálková správa ISDT, již se rozumí správa a výkon dohledu nad provozem ISDT na aplikační úrovni. Dálková správa bude prováděna prostřednictvím virtuální sítě (VPN) a přístupem ke vzdálené ploše (RDP) po připojení k provoznímu serveru;
- (x) připojení k síti TACHOnet a provozní stabilita tohoto připojení;
- (xi) umožnění budoucího případného připojení k službám dalších sítí, s nimiž bude ISDT potřebovat komunikovat, resp. přechod k těmto službám a následně zajištění provozní stability tohoto připojení. Potřebné související úpravy nebo rozšíření ISDT budou prováděny dle bodu (vii) tohoto pododstavce.

2.1.2 Dodavatel se zavazuje zajistit provoz telefonického kontaktního centra (tj. středisko technické pomoci typu ServiceDesk), jež musí být Uživatelům k dispozici v Pracovní dny nepřetržitě po celou Pracovní dobu pro poskytování konzultačních služeb Dodavatelem Uživatelům v rozsahu konzultační podpory k obsluze ISDT a jeho případným aktualizacím, a jemuž Uživatelé mohou formou e-mailu, nebo telefonicky oznamovat Vady ISDT. Objednatel prostřednictvím telefonického kontaktního centra Uživatelům poskytne telefonické konzultace sloužící k lokalizaci a odstranění Vad ISDT. Dodavatel využívá v rámci telefonického kontaktního centra tiketovací nástroj (tzv. Service Deskový nástroj JIRA), kde jsou evidovány veškeré telefonické i e-mailové záznamy včetně způsobu a času jejich řešení/vyřešení.

Kontaktní údaje telefonického kontaktního centra jsou součástí uživatelské dokumentace k Systému.

2.2 Odstraňování Vad ISDT

2.2.1 V případě, že Uživatel zjistí existenci Vady pro provozu ISDT, oznámí telefonicky nebo zašle prostřednictvím e-mailu telefonickému kontaktnímu centru zprávu, v níž uvede přinejmenším:

- (i) jméno a příjmení osoby oznamující Vadu a její kontaktní informace (e-mail / telefonní číslo);

- (ii) určení servisní lokality (tj. pracoviště Zadavatele MD, Objednatele, Obecního úřadu, Krajského úřadu nebo ÚNMZ), kde má dojít k poskytnutí technické podpory (dále jen „**Servisní lokalita**“);
 - (iii) stupeň závažnosti Vady a očekávaný čas jejího odstranění;
 - (iv) stručný popis Vady ISDT;
- (dále jen „**Oznámení o Vadě**“).

2.2.2 Uživatel musí telefonické sdělení Vady se stupněm závažnosti 2 nebo 3 následně potvrdit zasláním písemného Oznámení o Vadě ve smyslu pododstavce 2.2.1 tohoto článku (e-mailem), jehož součástí bude čas a datum telefonického sdělení Vad, lhůty pro dobu odezvy dle pododstavce 2.2.4 tohoto článku však plynou již od okamžiku telefonického sdělení Vady.

2.2.3 Dodavatel je povinen v Pracovní dny e-mailem, telefonicky (při tomto způsobu však musí následovat i potvrzení písemné e-mailem) Uživateli potvrdit přijetí Oznámení o Vadě nebo telefonického sdělení Vady ve lhůtě jedné (1) hodiny od okamžiku, kdy telefonické kontaktní centrum obdrželo Oznámení o Vadě nebo mu byla Vada sdělena telefonicky.

2.2.4 Dodavatel je povinen po obdržení Oznámení o Vadě nebo po telefonickém sdělení Vady začít bezodkladně s odstraňováním Vady, a to buď prostřednictvím dálkového přístupu, je-li takovýto postup s ohledem na ohlášenou Vadu možný a vhodný, anebo přímo v lokalitě specifikované v Oznámení o Vadě / telefonickém sdělení Vady. Dodavatel je s odstraňováním Vad povinen začít v tzv. době odezvy odpovídající kategorizaci Vad dle níže uvedené tabulky.

Dodavatel vyvine maximální úsilí, aby při zahájení nového Pracovního dne Systém neobsahoval Vady stupně 2 a 3, a to zejména v těch případech, kdy byla telefonickému kontaktnímu centru oznámena telefonicky nebo písemně Vada těsně před koncem kteréhokoliv Pracovního dne, tj. před 18:00 hodin.

Pro případy sporu ohledně určení stupně závažnosti Vady smluvní strany stanoví, že konečné rozhodnutí o stupni závažnosti Vady přísluší Objednateli, respektive Zadavateli MD.

Stupeň závažnosti Vady	Doba odezvy
Stupeň 1 (vady nebránící provozu)	nejpozději do dvanácti (12) hodin od okamžiku obdržení Oznámení o Vadě nebo telefonického sdělení Vady
Stupeň 2 (vady omezující provoz)	nejpozději do dvou (2) hodin od okamžiku obdržení Oznámení o Vadě nebo telefonického sdělení Vady
Stupeň 3 (vady znemožňující provoz)	nejpozději do jedné (1) hodiny od okamžiku obdržení Oznámení o Vadě nebo telefonického sdělení Vady

- 2.2.5 Dodavatel se zavazuje odstranit Vady ISDT takovým způsobem, aby byl obnoven soulad funkcionalit ISDT se specifikacemi uvedenými ve Smlouvě. Dodavatel je povinen Vady odstranit v následujících maximálních lhůtách:

Stupeň závažnosti Vady	Maximální lhůta pro odstranění Vady
Stupeň 1 (vady nebránící provozu)	nejpozději do dvaceti čtyř (24) hodin od okamžiku, kdy Dodavatel měl začít s odstraňováním Vady ve smyslu pododst. 2.2.4 tohoto článku
Stupeň 2 (vady omezující provoz)	nejpozději do dvanácti (12) hodin od okamžiku, kdy Dodavatel měl začít s odstraňováním Vady ve smyslu pododst. 2.2.4 tohoto článku
Stupeň 3 (vady znemožňující provoz)	nejpozději do dvou (2) hodin od okamžiku, kdy Dodavatel měl začít s odstraňováním Vady ve smyslu pododst. 2.2.4 tohoto článku

Pokud dojde v důsledku odstraňování Vady Dodavatelem ke snížení stupně závažnosti Vady (např. ke snížení závažnosti ze stupně 2 na stupeň 1) a skutečnost, že došlo ke snížení stupně závažnosti, je výslovně písemně potvrzena Objednatelem, respektive Zadavatelem MD, původní maximální lhůta pro odstranění Vady se pak automaticky mění na maximální lhůtu odpovídající sníženému stupni závažnosti Vady. Toto ustanovení se však neuplatní, dojde-li ke snížení stupně závažnosti Vady až v době, kdy je již Dodavatel v prodlení s odstraněním Vady dle původní maximální lhůty pro odstranění Vady.

Objednatel, respektive Zadavatel MD dále definuje „Interval údržby“ provozu ISDT, který začíná v 19:00 hodin Pracovního dne a trvá do 24:00 hodin stejného dne, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Dodavatel oznámí Objednateli, respektive Zadavateli MD, Interval údržby nejpozději pět (5) Pracovních dnů předem, přičemž tuto činnost lze provést pouze tehdy, pokud Objednatel, respektive Zadavatel MD, tento termín odsouhlasí.

- 2.2.6 Bez dotčení závažnosti lhůt uvedených výše v pododst. 2.2.5 tohoto článku je Dodavatel povinen pokračovat v odstraňování oznámené Vady, dokud tato Vada nebude odstraněna a funkcionalita ISDT v plném rozsahu obnovena, pokud Objednatel, respektive Zadavatel MD, neurčí jinak. Dodavatel se zavazuje Objednatele, respektive Zadavatele MD, ověřitelným způsobem pravidelně informovat o stavu oprav, a to až do okamžiku, kdy bude Vada v plném rozsahu odstraněna.
- 2.2.7 Dodavatel je povinen Objednateli, respektive Zadavateli MD, bezodkladně oznámit úplné odstranění oznámené Vady. Objednatel, respektive Zadavatel MD, je v návaznosti na toto oznámení Dodavatele povinen bezodkladně provést testy ke zjištění, zda byly funkcionality ISDT v plném rozsahu obnoveny. V případě pozitivního výsledku testů podepíše oprávněné osoby Objednatele a Dodavatele protokol o odstranění Vady, resp. měsíční zprávu, osvědčující skutečné odstranění Vady. Vada se považuje za odstraněnou okamžikem uvedeným v protokolu, resp. v měsíční zprávě. Protokol o odstranění Vady se podepisuje pouze u závažnosti Vady stupně 3, přičemž seznam Vad stupně závažnosti 1, 2 a 3, včetně způsobu a okamžiku odstranění Vad, bude vykazován v měsíční zprávě.
- 2.2.8 Objednatel, respektive Zadavatel MD, poskytne Dodavateli veškerou nezbytnou součinnost, kterou může Dodavatel k odstranění oznámených Vad rozumně požadovat. Objednatel se dále zavazuje zajistit, aby Dodavateli součinnost v rozsahu nezbytném k odstranění oznámených Vad poskytly rovněž Obecní úřady.

3. ŠKOLENÍ UŽIVATELŮ

Dodavatel zajistí školení Uživatelů v průběhu účinnosti Smlouvy dle potřeb Objednatele, respektive Zadavatele MD, zpravidla při významné změně v ISDT.

Školení bude zaměřeno zejména na jednotlivé procesy zpracování žádostí o Karty DT, související podpůrné procesy, obsluhu ISDT, podmínky užívání ISDT, hlášení Vad apod.

Školení může mít následující formu:

- a) e-learning s možností závěrečného testu za účelem ověření znalostí a absolvování školení,
- b) on-line školení,
- c) prezenční školení.

Konkrétní forma školení bude zvolena po dohodě mezi Objednatelem, respektive Zadavatelem MD a Dodavatelem dle povahy a rozsahu provedených změn v ISDT.

Školení formou e-learningu bude určeno jak pro stávající, tak pro nové Uživatele (např. v podobě prezentace, která bude Uživatelům k dispozici ke stažení v prostředí ISDT).

ČÁST PSDT

1. SPECIFIKACE PSDT

1.1 PSDT má následující funkcionality

PSDT je systém pro personalizaci Karet DT, v době uzavření této Smlouvy je podporována personalizace Karet DT GEN2, které jsou vydávány v souladu s Nařízením.

1.1.1 Klientské stanice

Všechny klientské aplikace DT jsou implementovány na HW komponentách POZP s implementací aplikačního software pro:

- **KISDT** - Klientská stanice KISDT je určena k obousměrné komunikaci mezi systémem sběru a přípravy dat (ISDT) a personalizačním systémem. Systém ISDT je provozován na Ministerstvu dopravy (MD), personalizace v STC. Komunikační rozhraní systému ISDT je webová služba, která zprostředkuje přes internet přístup svému klientovi (KISDT). Klient KISDT je provozován v prostorách STC na pracovišti CSpSD. Pro stažení a nahrání dávek je třeba se autentizovat certifikátem.
- **IOKLIENT** - Aplikace pro nahrávání vstupních souborů a export výstupních souborů pro přenášení na KISDT. Mimo těchto dvou hlavních funkcí, zajišťuje tisk protokolů DT_1 (po importu dávek), DT_3 (po exportu dávek), mazání vstupních dávek.
- **Správa výroby (Production Control)** - Aplikace pro řízení výroby. Umožňuje mít přehled o všech vstupních dávkách, výrobních dávkách a karet do nich přiřazených. Dále pak o konfiguraci výroby (nastavení přípravy karetních certifikátů a výrobních linek), vytváření výrobních dávek, řízení výroby, tisk protokolů výrobních dávek. Pro možnost přípravy karetních certifikátů proti HSM je nutné se prokázat certifikátem uloženým na kartě.
- **VYSTKONT** - Výstupní kontrola. Zajišťuje kontrolu dat na kartě (v čipu i gravírovaných na kartě) vs. data uložená v databázi, tisk PINů (opět nutná autentizace k HSM), expedice karet, tisk expedičních protokolů.

1.1.2 Systém na straně personalizace

Všechny servery jsou provozovány na virtualizační platformě Hyper-V, jmenovitě DC-APP a DB. Prostředí je společné pro projekty DT a POZP. Všechny systémy DT jsou implementovány na HW komponentách POZP. Dodávané softwarové moduly jsou následující:

- **DC_APP** server, doménový server – server zajišťující personalizaci dávek Karet DT. Zajišťuje zpracování dat (jsou zde uloženy aplikace, podpůrné knihovny a konfigurační soubory pro přístup na HSM, příprava karetních certifikátů, komunikace s výrobními linkami). Jsou zde uloženy wizardy pro práci s HSM (zavádění klíčů, certifikátů, práce s MSCA, záloha/obnova tokenů, a další)
- **MSCA** – CA pro dávkové generování certifikátů určených k uložení na Kartu DT při personalizaci

- **DB** –uložení dat o kartách DT v databázi Tachograf. Separátně se do databáze MSCA ukládají potřebné certifikáty, klíče apod. pro správnou funkci CA MSCA
- **HSM** - uložení klíčů a certifikátů na kryptokartě a jejich zabezpečení. HSM server je stand-alone mimo virtualizační platformu

1.1.3 Výrobní linky

Personalizace probíhá na personalizační lince (linkách) umožňující laserovou personalizaci i personalizaci kontaktních čipů.

Pro personalizaci kontaktních čipů jsou dodávány knihovny kompatibilní se SW výrobce.

Při personalizaci čipů karty dílny DT se zároveň generuje PIN, který se tiskne v aplikaci Výstupní kontrola.

1.1.4 Systémový SW a HW

	Produkt	Počet
OS	Windows server 2016 standard	2
	Windows server CAL	40
	Veeam	1
HW	RAM 16 GB do virtualizérů	8
HSM	HSM PSE2 PL1500	1

1.1.5 Infrastruktura PKI

1.1.5.1 Národní certifikační autorita ČR pro DT

Je implementováno SW řešení pro podporu vydávání certifikátů pro 4 typy Karet DT vydávaných v ČR, přičemž v době uzavření této Smlouvy jsou vydávány Karty DT GEN2.

Karta DT GEN2 obsahuje v souladu s Nařízením z důvodu zachování zpětné kompatibility funkční aplikace GEN1 a GEN2. PKI zajišťuje paralelní provozování obou generací PKI za dodržení požadavků obou národních certifikačních politik jak pro GEN1, tak pro GEN2. Obě národní certifikační politiky jsou uvedeny v příloze č. 6 této Smlouvy. Pro GEN2 je vydána provozní směrnice MSCA-CZ PS MSCA-CZ).

1.1.5.2 Algoritmy pro GEN2

Pro podporu Karet DT GEN2 je implementována níže uvedená sada algoritmů. ERCA vydává svůj certifikát a příslušné symetrické Master Key (MSCA-CZ se týkají KM_WC a K_DSRC) s využitím odpovídající sady klíčů, aby tato svou silou vyhověla následující době platnosti kořenového certifikátu. CZCA využívá stejnou protokolovou sadu pro vlastní certifikát a certifikát Karty DT.

Suita	ECC key len[bitů]	AES key len[bitů]	hash
CS#1	256	128	SHA-256
CS#2	384	192	SHA-384
CS#3	521	256	SHA-512

1.1.5.3 PKI data

S ohledem na skutečnost, že v systému GEN2 není neomezená platnost kořenového certifikátu (jako tomu bylo u GEN1), bude se kořenový certifikát obnovovat s periodou 17 let. S vydáním nového kořenového certifikátu se bude vydávat i link certifikát.

Na Kartě DT GEN2 se mimo aktuální certifikát ERCA nahrává i původní certifikát a odpovídající link certifikát (pokud existuje).

Mimo certifikát pro vzájemnou autentizaci se pro karty řidiče a dílny vydává i podpisový certifikát v souladu se specifikací dle Nařízení.

1.1.5.4 Symetrické klíče

Pro podporu vydávání Karet DT GEN2 je implementován systém DSRC pro vzdálenou komunikaci kontrolního orgánu s tachografem. Pro zabezpečení komunikace slouží nový typ symetrického klíče Km_DSRC.

Klíče Km_wc i a Km_dsrc budou obnovovány s periodou obnovy kořenového certifikátu. V případě existence více generací těchto klíčů se do příslušné Karty DT zapisují všechny tyto generace.

Klíč Km_dsrc se zapisuje na kartu dílny a kontrolní kartu.

Klíč Km_wc se zapisuje na kartu dílny.

Detailní specifikace vyplývá z Nařízení, dodatek 11, část B.

1.1.5.5 Transportní protokol

Pro podporu vydávání Karet DT GEN2 je implementován transportní protokol pro přenos symetrických klíčů, který je založen na off-line Diffie-Hellman key agreement protokolu.

Každý klíč je na MSCA-CZ přenášen samostatnou žádostí.

Formát žádosti (KDR) a formát přenášeného klíče (KDM), včetně detailu zabezpečení klíče je uveden v kapitole 4.2 dokumentu Smart Tachograph - European Root Certificate Policy and Symmetric Key Infrastructure Policy

1.1.6 Dokumentace

Dokumentace zahrnuje:

- Uživatelská dokumentace PSDT
- Administrátorská dokumentace
- Specifikace běžných postupů pro MSCA-CZ
- Národní certifikační politika pro GEN1, včetně prováděcí směrnice
- Národní certifikační politika pro GEN2, včetně prováděcí směrnice

2. SERVIS A PODPORA PSDT

Servisní podpora PSDT podle čl. 3 pododst. 3.2.3 této Smlouvy je poskytována v pracovní dny v době od 8:00 hod. do 18:00 hod. na produkčním prostředí PSDT v následujícím rozsahu:

2.1 Služba Service Desk

Služba Hot-line je určena pro operativní řešení nestandardních situací. V rámci této služby Dodavatel garantuje konzultační pomoc při řešení technických problémů souvisejících s provozem PSDT. Jedná se o vzdálené konzultace a řešení problémů telefonicky nebo e-mailem.

Služba je provozována v pracovní dny v době od 8:00 hod. do 16:00 hod. v sídle Dodavatele. Kontaktní údaje služby Hot-line jsou oběma stranám známy a jsou udržovány v provozní dokumentaci.

2.2 Pozáruční servis a podpora PSDT

Pozáruční servis a podpora PSDT zahrnuje následující plnění:

2.2.1 Službu Hot-line dle odst. 2.1 tohoto článku.

2.2.2 Připravenost k řešení problémů.

Dodavatel garantuje kapacitní připravenost k řešení problémů vzniklých během provozu PSDT.

2.2.3 Podporu Objednatele při výrobě specimenů a cvičných Karet DT.

2.2.4 Připravenost k dalšímu rozvoji PSDT s prodlouženou reakční dobou.

Dodavatel garantuje připravenost k dalšímu rozvoji PSDT podle požadavků Objednatele. Realizace takových požadavků proběhne v souladu s čl. 3 pododst. 3.2.4, případně v souladu s odst. 3.4, této Smlouvy.

2.2.5 Odstraňování případných závad v PSDT.

Hlášení závad bude Objednatel provádět písemně prostřednictvím formuláře „Hlášení chyby“ nebo „Hlášení požadavku“.

2.2.6 Poskytování podpory PSDT ve formě projektového řízení.

Jedná se o práce související s poskytováním servisu, výkaznictví apod. v rozsahu min. 1 člověkoden za kalendářní měsíc.

2.2.7 Poskytování servisu HW komponent.

2.2.8 Výkaznictví v rozsahu měsíční zprávy o rozsahu a kvalitě poskytovaných služeb.

2.3 Servis a podpora PSDT nad rámec pozáručního servisu a podpory

V ceně za poskytování pozáručního servisu a podpory, uvedené v čl. 5 odst. 5.3 této Smlouvy za plnění dle čl. 3 pododst. 3.2.3 této Smlouvy, nejsou nezahrnuta následující plnění:

2.3.1 Řešení problémů PSDT způsobených chybami obsluhy PSDT, chybami HW komponent a příčin neležících na straně Dodavatele.

- 2.3.2 Servisní zásahy na HW komponentách, včetně zajištění případných náhradních dílů, kdy byla závada způsobena chybami obsluhy a/nebo z příčin neležících na straně Dodavatele.

Za poskytnutí služeb dle pododst. 2.3.1 a 2.3.2 tohoto článku je Dodavatel oprávněn účtovat cenu dle odpracované doby a dle sazebníku uvedeného v čl. 5 pododst. 5.5.1 této Smlouvy.

2.4 Závažnost servisních zásahů a odezva Dodavatele na písemné žádosti o servisní zásah jsou členěny do následujících kategorií:

Servisní požadavky jsou zadávány do Service Deskového nástroje JIRA. V případě nedostupnosti jsou zaslány e-mailem na adresu: servis@monetplus.com.

- 2.4.1 **Kategorie „A“ (kritická)** – závady zabraňující provozu PSDT nebo jeho části. Dodavatel se zavazuje zahájit práci na odstraňování závady následující pracovní den po nahlášení závady, maximálně od 10:00 hod., přičemž tato lhůta může být po dohodě smluvních stran za příplatek zkrácena.

Zahájení této práce bude potvrzeno telefonicky.

Dodavatel se zavazuje vyvinout veškeré přiměřené úsilí k odstranění závady v co nejkratším možném čase. Odstraněním závady této kategorie se prioritně rozumí zprovoznění PSDT za účelem plnění výrobních požadavků. Závada bude odstraněna do 24 hodin od zahájení prací, kdy tato lhůta běží v pracovním dne nepřetržitě i mimo dobu poskytování služby servisní podpory PSDT a na tyto činnosti se neuplatňují sazby a příplatky uvedené v čl. 5 odst. 5.5 této Smlouvy.

Do lhůty se nezapočítává doba, po kterou nebyla Dodavateli prokazatelně poskytnuta součinnost (např. přístup k systému, součinnost dodavatele linek apod.), víkendy a svátky. Závady kategorie A je možno po jejich částečném odstranění a po vzájemné dohodě překlasifikovat na závady kategorie B nebo C. Na základě požadavku Objednatele je možné za příplatek provádět práce i mimo pracovní dny.

- 2.4.2 **Kategorie „B“ (velká)** – závady omezující provoz PSDT nebo jeho části. Dodavatel se zavazuje zahájit práci na odstraňování závady do 2. následujícího pracovního dne po nahlášení závady, maximálně od 10:00 hod.

Zahájení této práce bude potvrzeno telefonicky.

Závada kategorie „B“ bude odstraněna do 48 hodin od zahájení prací, kdy tato lhůta běží pouze v době poskytování služby servisní podpory PSDT. Do lhůty odstranění závady se nezapočítává doba, po kterou nebyla Dodavateli prokazatelně poskytnuta součinnost (např. přístup k systému, součinnost dodavatele linek apod.) Závady kategorie B je možno po jejich částečném odstranění a po vzájemné dohodě překlasifikovat na závady kategorie C.

- 2.4.3 **Kategorie „C“ (malá)** – závady mírně omezující provoz PSDT nebo jeho části budou Dodavatelem odstraněny v dohodnutém termínu.

Termín zahájení prací a odstranění závady je součástí této dohody. Dohodnutý termín odstranění závady je automaticky prodloužen o dobu případného souběžného řešení závady kategorie A a/nebo B.

2.5 Smluvená úroveň poskytovaných služeb

Název služby	Provozní doba služby	Parametr služby	Kategorie	Hodnota parametru	Sankční SLA*
Telefonická podpora	8:00 – 16:00 po-pá (5x8)	Dostupnost pracovníka II. úrovně podpory (telefonicky)	Blokující	20 minut	
Odstraňovací závad	8:00 – 18:00 po-pá (5x10)	Doba odstranění	kategorie „A“ (kritická) - závady zabraňující provozu Díla nebo jeho části	Do 24 hodin od zahájení prací. Zahájení prací následující pracovní den po nahlášení závady, maximálně od 10.00 hod	A
Odstraňovací závad	8:00 – 18:00 po-pá (5x10)	Doba odstranění	kategorie „B“ (velká) - závady omezující provoz Díla nebo jeho části	Do 48 hodin od zahájení prací. Zahájení prací do 2. následujícího pracovního dne po nahlášení závady, maximálně od 10.00 hod.	A
Odstraňovací závad	8:00 – 18:00 po-pá (5x10)	Doba odstranění	kategorie „C“ (malá) - závady mírně omezující provoz Díla nebo jeho části	Dle dohody	

Pozn.: * Sankce dle smlouvy se vztahují pouze na parametry, které mají uvedeno ve sloupci „sankční SLA“ A.

** V případě nahlášení požadavku mimo provozní dobu služby Hotline se dobou přijetí požadavku rozumí čas 6:00 následujícího pracovního dne v rámci provozní doby služby Hotline.

V případě požadavku Objednatele na urychlení vyřešení servisního požadavku se Dodavatel zavazuje pracovat i v mimopracovní době, tj. v noci, přes víkendy a svátky. Za tuto nadstandardní službu bude účtován příplatek dle čl. 5 pododst. 5.5.2 této Smlouvy.