

## Příloha č. 1 Katalog služeb



Správa základních registrů

Na Vápence 915/14

130 00 Praha 3

## OBSAH

1.	Seznam zkratk a označení.....	32
2.	Služby NCA.....	37
2.1	Zajištění dostupnosti .....	37
2.2	Pravidelná údržba .....	48
2.3	Řešení incidentů .....	51
2.4	Servis HW.....	54
2.5	Aktualizace základního SW .....	55
2.6	Držení záložních HSM .....	57
2.7	Servis kryptografických prvků.....	58
3.	Služby pro klientské instance.....	60
3.1	Zajištění obnovy.....	60
3.2	Pravidelná údržba .....	61
3.3	Řešení incidentů .....	63
3.4	Servis HW.....	65
3.5	Aktualizace základního SW .....	67
3.6	Servis kryptografických prvků.....	69
4.	Služby společné pro QCA, KCA, TSA&Seal a klientské instance.....	70
4.1	Údržba dokumentace .....	70
4.2	Maintenance HW a SW.....	71
4.3	Konzultační a další služby .....	72
4.4	Vývoj .....	74
4.5	HelpDesk a L2/L3 podpora.....	75
5.	Popis Systému.....	76
6.	Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb .....	77
6.1	Měření Služeb .....	77
6.2	Doba vzniku žádosti, doba vyřešení žádosti, doba trvání žádosti .....	77
6.3	Čas dostavení se na místo.....	77
7.	Stanovení priorit incidentů a požadavků a jejich SLA.....	78
7.1	Pro provozní prostředí QCA, KCA a TSA&Seal .....	78
7.2	Pro provozní prostředí klientské instance .....	79
8.	Sleva z ceny.....	81

8.1 Při vyhodnocování limitu roční dostupnosti služeb a nedodržení zákonem stanovené lhůty pro aktualizaci CRL .....	81
8.2 Vyhodnocování doby obnovení služby podle SLA .....	81
8.3 Při vyhodnocování ostatních služeb .....	82
8.4 Uplatnění slevy z ceny Služeb a možnost odstoupení od Smlouvy .....	82

tab. 1 – Vývoj dokumentu

Verze	Datum vydání	Změny
1.0	31. ledna 2019	První vydání.
1.1	3. března 2020	Úpravy na základě provozu NCA do 28.2.2020.
1.2	8. prosince 2020	Úpravy po zahrnutí online služeb NCA a snížení SLA
1.3	8. června 2021	Úpravy po zahrnutí služeb KCA a snížení SLA
1.4	14. června 2022	Úpravy po zahrnutí služeb podpory provozu ECC a QVerify

## 1. Seznam zkratk a označení

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

	kvalifikovanou elektronickou pečeť pro vybraný dokument nebo kvalifikované časové razítko.
Online služby NCA	Služby poskytující prostřednictvím informačního systému TSA&Seal časová razítka a kvalifikované pečeti pro potřeby připojené organizace
QVerify	Služba ověřování platnosti elektronických podpisů a pečetí splňující požadavky nařízení eIDAS pro certifikáty na bázi jak RSA, tak i ECC
HSM	Hardware Security Modul
TIF	Technická infrastruktura
RA	Registrační autorita
CRL	Certificate revocation list (seznam zneplatněných certifikátů) publikovaný na následujících URL: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="http://crl1.narodni-ca.cz/subnCarr_alg.crl">http://crl1.narodni-ca.cz/subnCarr_alg.crl</a></li> <li>- <a href="http://crl2.narodni-ca.cz/subnCarr_alg.crl">http://crl2.narodni-ca.cz/subnCarr_alg.crl</a></li> <li>- <a href="http://crl3.narodni-ca.cz/subnCarr_alg.crl">http://crl3.narodni-ca.cz/subnCarr_alg.crl</a></li> </ul>
OCSP	Online certificate status protocol (služba poskytování online informací o stavu certifikátu)
QTSP	Qualified Trust Service Provider – kvalifikovaný poskytovatel služeb vytvářejících důvěru
24x7	Nepřetržitý režim podpory, 365 dní, 24 hodin, včetně víkendů a státních svátků.
12x5	Režim podpory v pracovních dnech od 7:00 do 19:00
10x5	Režim podpory v pracovních dnech od 7:00 do 17:00
8x5	Režim podpory v pracovních dnech od 8:00 do 16:00
NBD	Následující pracovní den
Systém	Informační systém zahrnující HW a SW realizující funkčnosti QCA, KCA, TSA&Seal, TSA_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 Systém plně funkční
Riziková činnost	Objednatelem předem definovaný a veřejně oznámený časový interval na daném prostředí, ve kterém může dojít ke snížení nebo omezení funkčnosti Systému nebo některé z jeho částí. Po jeho dobu Objednatel nemůže uplatňovat slevy z ceny. 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 QCA (PROD) pro obě skupiny používaných algoritmů (RSA a ECC)
- provozní prostředí služby TSA&Seal (PROD) pro algoritmus RSA
- testovací prostředí služby QCA, KCA PREPROD pro obě skupiny používaných algoritmů (RSA a ECC) a TSA&Seal (PREPROD – pouze RSA)
- vlastní provozní prostředí KCA (PROD) pro obě skupiny používaných algoritmů (RSA a ECC)
- provozní prostředí služby QVerify pro obě skupiny algoritmů (RSA a ECC)

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

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

- provozní prostředí PROD QCA je dostupnost stanovena jako relativní dostupnost v průběhu kalendářního roku hodnotou 99,5 % při stanoveném provozu 8 hodin denně, 5 dní v týdnu. Maximální hodnota absolutní nedostupnosti v kalendářním roce (52 týdnů, tj. 260 pracovních dní, nepřestupný rok) pak činí 624 minut, tj. 10,4 hodin. Služba přitom podléhá příslušným SLA podle priority a charakteru služby, která není dostupná, s tím, že
  - služba získání CRL je zajišťována se speciální prioritou v režimu, Odezvou a Dobou obnovy uvedenými v katalogovém listu NCA03-02,
  - služba získání odpovědi na dotaz prostřednictvím OCSP je zařazena do priority 1, viz. Tabulka v kapitole 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,
- provozní prostředí PROD TSA&Seal je dostupnost stanovena jako relativní dostupnost v průběhu kalendářního roku hodnotou 99,5 % při stanoveném provozu 8 hodin denně, 5 dní v týdnu. Maximální hodnota absolutní nedostupnosti v kalendářním roce (52 týdnů, tj. 260 pracovních dní, nepřestupný rok) pak činí 624 minut, tj. 10,4 hodin. Služba přitom podléhá příslušným SLA podle priority a charakteru služby, která není dostupná, s tím, že
  - služba přijetí žádosti o vystavení elektronické pečeti je zařazena do priority 1, viz. Tabulka v kapitole 7.1,
  - služba přijetí žádosti o vystavení elektronického časového razítka je zařazena do priority 1, viz. Tabulka v kapitole 7.1,
- provozní prostředí PROD QVerify je dostupnost stanovena jako relativní dostupnost v průběhu kalendářního roku hodnotou 99,5 % při stanoveném provozu 8 hodin denně, 5 dní v týdnu. Maximální hodnota absolutní nedostupnosti v kalendářním roce (52 týdnů, tj. 260 pracovních dní, nepřestupný

rok) pak činí 624 minut, tj. 10,4 hodin. Služba přitom podléhá příslušným SLA podle priority 1, viz Tabulka v kapitole 7.1,

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

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

Vzorec pro výpočet nedostupnosti je stanoven takto:

Označíme-li jako

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

Pak relativní dostupnost RD spočteme jako

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

kde výpočet provádíme na dvě desetinná místa se zaokrouhlením dolů.

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

Testování bude probíhat v pravidelných intervalech 1x za 5 minut pro prostředí PROD, resp. 1 x za 10 minut pro prostředí PREPROD, 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, resp. 10 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\_CRL zajistí Objednatel.

Testování bude probíhat v pravidelných intervalech 1x za 5 minut pro prostředí PROD, resp. 1 x za 10 minut pro prostředí PREPROD, 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, resp. 10 minut od odeslání dotazu se pokračuje krokem 2.	

Ověření dostupnosti služby TSA&Seal se realizuje formou získání elektronické pečeti a časového razítka k definovanému testovacímu dokumentu – odpovídající testovací prostředek PROBE\_TSA&Seal zajistí Objednatel, a to pro obě prostředí (PROD i PREPROD). Testování bude probíhat v pravidelných intervalech 1x za 5 minut pro prostředí PROD, resp. 1 x za 10 minut pro prostředí PREPROD, 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 vystavení pečeti k danému dokumentu Odešle se požadavek vystavení časového razítka k danému dokumentu	
3.	Pokud v obou případech je získána relevantní odpověď, test končí s výsledkem „Je detekována dostupnost služby TSA&Seal“. Čítač pokusů je nastaven na hodnotu 0	Relevantní odpovědi se má na mysli vrácení očekávaného výsledku, tedy podepsaného dokumentu nebo časového razítka v souladu s RFC 3161
4.	Pokud některá ze služeb nevrátí očekávanou 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 TSA&Seal“	
6.	Po uplynutí 5 minut, resp. 10 minut od odeslání dotazu se pokračuje krokem 2.	

Ověření dostupnosti služby QVerify se realizuje formou získání odpovědi k definovanému testovacímu dokumentu – odpovídající testovací prostředek PROBE\_QVerify zajistí Objednatel, a to pro obě prostředí (PROD i PREPROD). Testování bude probíhat v pravidelných intervalech 1x za 5 minut pro prostředí PROD, resp. 1 x za 10 minut pro prostředí PREPROD, 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 ověření pečeti k danému dokumentu	
3.	Pokud je získána relevantní odpověď, test končí s výsledkem „Je detekována dostupnost služby QVerify“. Čítač pokusů je nastaven na hodnotu 0	Relevantní odpovědi se má na mysli vrácení očekávaného výsledku, tedy podepsané odpovědi systému
4.	Pokud služba QVerify nevrátí očekávanou 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 QVerify“	
6.	Po uplynutí 5 minut, resp. 10 minut od odeslání dotazu se pokračuje krokem 2.	

Pokud test skončil s výsledkem „**Je zaznamenána nedostupnost služby CRL**“, resp. „**Je zaznamenána nedostupnost služby OCSP**“ nebo „**Je zaznamenána nedostupnost služby TSA&Seal**“ nebo „**Je zaznamenána nedostupnost služby QVerify**“, 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)	<b>NCA01-01</b>
Název Služby	Zajištění dostupnosti QCA PROD (RSA a ECC)
Popis činnosti	<p>Zajištění dostupnosti QCA PROD za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI. Jedná se o zajištění dostupnosti vybraných služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- přijetí žádosti o certifikát,</li> <li>- získání CRL,</li> <li>- získání odpovědi na dotaz prostřednictvím OCSP,</li> <li>- vyhledání certifikátů.</li> </ul> <p>Nejedná se o dostupnost www stránek NCA. Dostupnost kritické služby OCSP je sledována pomocí testovacího nástroje PROBE_OCSP, dostupnost kritické služby CRL je sledována pomocí testovacího nástroje PROBE_CRL, ostatní služby pomocí pravidelné kontroly pracovníků Objednatele, resp. na základě podnětů uživatelů</p>
Identifikace KPI	KPI 1
Název KPI	Dostupnost poskytování služeb QCA PROD
Definice KPI	
Popis	Dostupnost poskytování služeb QCA PROD při standardním provozu
Měřicí bod	QCA vnější rozhraní, podle provozních dat v monitoringu Objednatele
Rozsah poskytování Služby	8 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 8:00 do 16:00 v rámci jednoho pracovního dne tato hodnota činí 8 x 60 = 480 minut),</p> <p>N = celková doba nedostupnosti v minutách některé ze služeb v době odpovídající danému režimu provozu (tedy od 8:00 do 16:00 v pracovní dny), období, ve kterém byla prováděna riziková činnost, se do doby nedostupnosti nezapočítává.</p> <p>Pak <math>KPI\ 1 = (CP - N) / CP * 100</math></p>
Hodnota KPI 1	KPI 1 > = 99,5 % (nedostupnost maximálně 626 minut, tj. 10,4 hodin měřeno za kalendářní rok v době 8:00 -16:00 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	
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.

Katalogový list	
Identifikace (ID)	<b>NCA01-02</b>
Název Služby	Zajištění dostupnosti online služeb TSA&Seal v prostředí PROD (RSA)
Popis činnosti	<p>Zajištění dostupnosti online služeb TSA&amp;Seal v prostředí PROD za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI. Jedná se o zajištění dostupnosti vybraných služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– přijetí žádosti o vystavení elektronické pečetě,</li> <li>– přijetí žádosti o vystavení elektronického časového razítka,</li> <li>– správa uživatelů online služeb (prostřednictvím portálu)</li> </ul> <p>Dostupnost online služeb je sledována pomocí testovacího nástroje PROBE_TSA&amp;Seal, ostatní služby pomocí pravidelné kontroly pracovníků Objednatele, resp. na základě podnětů uživatelů.</p>
Identifikace KPI	KPI 1
Název KPI	Dostupnost online služeb TSA&Seal v prostředí PROD
Definice KPI	
Popis	Dostupnost online služeb TSA&Seal v prostředí PROD
Měřicí bod	TSA&Seal vnější rozhraní, podle provozních dat v monitoringu Objednatele
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Hodnota	
Způsob měření a výpočtu	<p>V pravidelných intervalech 1 x 5 minut se provádí testování dostupnosti služeb TSA&amp;Seal postupem uvedeným úvodem kapitoly. Vyhodnocuje se nahlášená doba nedostupnosti, která byla zjištěna a doložena Objednatelem ve formě logů prostředkem PROBE_TSA&amp;Seal a hlášení ServiceDesk.</p> <p>Měří se:</p> <p>CP = celková doba provozu v minutách odpovídající danému režimu provozu (pro období od 8:00 do 16:00 v rámci jednoho pracovního dne tato hodnota činí 8 x 60 = 480 minut),</p> <p>N = celková doba nedostupnosti v minutách některé ze služeb v době odpovídající danému režimu provozu (tedy od 8:00 do 16:00 pracovního dne), období, ve kterém byla prováděna riziková činnost, se do doby nedostupnosti nezapočítává.</p> <p><math>\text{Pak KPI 1} = (\text{CP} - \text{N}) / \text{CP} * 100</math></p>
Hodnota KPI 2	KPI 1 >= 99,5 % (nedostupnost maximálně 626 minut, tedy 10,4 hodin, měřeno za kalendářní rok v době 8:00 – 16:00 v pracovních dnech).
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 7.1 této přílohy - priorita 1
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.

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

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	<b>NCA01-03</b>
Název Služby	Zajištění dostupnosti služeb QCA, KCA (RSA a ECC) a TSA&Seal (RSA) prostředí PREPROD
Popis činnosti	<p>Zajištění dostupnosti služeb QCA, KCA a TSA&amp;Seal prostředí PREPROD za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI. Jedná se o zajištění dostupnosti vybraných služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– přijetí žádosti o certifikát,</li> <li>– získání CRL,</li> <li>– získání odpovědi na dotaz prostřednictvím OCSP,</li> <li>– vyhledání certifikátů,</li> <li>– přijetí žádosti o vystavení elektronické pečeti systémem TSA&amp;Seal,</li> <li>– přijetí žádosti o vystavení elektronického časového razítka systémem TSA&amp;Seal,</li> <li>– správa uživatelů online služeb QCA, KCA a TSA&amp;Seal (prostřednictvím portálu)</li> </ul> <p>Dostupnost online služeb je sledována pomocí testovacích nástrojů PROBE_CRL, PROBE_OCSP a PROBE_TSA&amp;Seal, ostatní služby pomocí pravidelné kontroly pracovníků Objednatele, resp. na základě podnětů uživatelů.</p>
Identifikace KPI	KPI 1
Název KPI	Dostupnost služeb QCA, KCA a TSA&Seal prostředí PREPROD
Definice KPI	
Popis	Dostupnost služeb QCA, KCA a TSA&Seal prostředí PREPROD
Měřicí bod	QCA, KCA a TSA&Seal – PREPROD vnější rozhraní, podle provozních dat v monitoringu Objednatele
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Hodnota	
Způsob měření a výpočtu	<p>V pravidelných intervalech 1 x 10 minut se provádí testování dostupnosti služeb QCA, KCA a TSA&amp;Seal prostředí PREPROD postupem uvedeným úvodem kapitoly. Vyhodnocuje se nahlášená doba nedostupnosti, která byla zjištěna a doložena Objednatelem ve formě logů prostředku PROBE_CRL, PROBE_OCSP a PROBE_TSA&amp;Seal a hlášení ServiceDesk.</p> <p>Měří se:</p> <p>CP = celková doba provozu v minutách odpovídající danému režimu provozu (pro období od 8:00 do 16:00 v rámci jednoho pracovního dne tato hodnota činí 8 x 60 = 480 minut),</p> <p>N = celková doba nedostupnosti v minutách některé ze služeb v době odpovídající danému režimu provozu (tedy od 8:00 do 16:00 v pracovní dny), období, ve kterém byla prováděna riziková činnost, se do doby nedostupnosti nezapočítává.</p> <p>Pak <math>KPI\ 1 = (CP - N) / CP * 100</math></p>

Hodnota KPI 2	KPI 1 > = 80 % (nedostupnost maximálně 416 hodin, měřeno za kalendářní rok v době 8:00 -16:00 v pracovních dnech).
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 7.1 této přílohy - priorita 4
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.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	<b>NCA01-04</b>
Název Služby	Zajištění dostupnosti KCA PROD (RSA a ECC)
Popis činnosti	<p>Zajištění dostupnosti KCA PROD za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI. Jedná se o zajištění dostupnosti vybraných služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- přijetí žádosti o certifikát,</li> <li>- získání CRL,</li> <li>- získání odpovědi na dotaz prostřednictvím OCSP,</li> <li>- vyhledání certifikátů.</li> </ul> <p>Nejedná se o dostupnost www stránek NCA. Dostupnost kritické služby OCSP je sledována pomocí testovacího nástroje PROBE_OCSP, dostupnost kritické služby CRL je sledována pomocí testovacího nástroje PROBE_CRL, ostatní služby pomocí pravidelné kontroly pracovníků Objednatele, resp. na základě podnětů uživatelů</p>
Identifikace KPI	KPI 1
Název KPI	Dostupnost poskytování služeb KCA PROD
Definice KPI	
Popis	Dostupnost poskytování služeb KCA PROD při standardním provozu
Měřicí bod	KCA vnější rozhraní, podle provozních dat v monitoringu Objednatele
Rozsah poskytování Služby	8 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 8:00 do 16:00 v rámci jednoho pracovního dne tato hodnota činí 8 x 60 = 480 minut),</p> <p>N = celková doba nedostupnosti v minutách některé ze služeb v době odpovídající danému režimu provozu (tedy od 8:00 do 16:00 v pracovní dny), období, ve kterém byla prováděna riziková činnost, se do doby nedostupnosti nezapočítává.</p> <p>Pak <math>KPI\ 1 = (CP - N) / CP * 100</math></p>

Hodnota KPI 1	KPI 1 > = 99,5 % (nedostupnost maximálně 626 minut, tj. 10,4 hodin měřeno za kalendářní rok v době 8:00 -16:00 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	
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.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	<b>NCA01-05</b>
Název Služby	Zajištění dostupnosti služby QVerify v prostředí PROD
Popis činnosti	Zajištění dostupnosti služby QVerify PROD za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI. Jedná se o zajištění dostupnosti získání odpovědi na dotaz prostřednictvím QVerify. Nejedná se o dostupnost www stránek NCA. Dostupnost kritické služby QVerify je sledována pomocí testovacího nástroje PROBE_QVerify.
Identifikace KPI	KPI 1
Název KPI	Dostupnost poskytování služeb QVerify PROD
Definice KPI	
Popis	Dostupnost poskytování služeb QVerify PROD při standardním provozu
Měřicí bod	QVerify vnější rozhraní, podle provozních dat v monitoringu Objednatele
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Hodnota	
Způsob měření a výpočtu	V pravidelných intervalech 1 x 5 minut se provádí testování dostupnosti služby QVerify v prostředí PROD postupy uvedenými úvodem kapitoly. Vyhodnocuje se nahlášená doba nedostupnosti, která byla zjištěna a doložena Objednatelem ve formě logů prostředkem PROBE_QVerify a hlášení ServiceDesk.  Měří se: CP = celková doba provozu v minutách odpovídající danému režimu provozu (pro období od 8:00 do 16:00 v rámci jednoho pracovního dne tato hodnota činí 8 x 60 = 480 minut), N = celková doba nedostupnosti v minutách některé ze služeb v době odpovídající danému režimu provozu (tedy od 8:00 do 16:00 v pracovní dny), období, ve kterém byla prováděna riziková činnost, se do doby nedostupnosti nezapočítává. Pak $KPI\ 1 = (CP - N) / CP * 100$
Hodnota KPI 1	KPI 1 > = 99,5 % (nedostupnost maximálně 626 minut, tj. 10,4 hodin měřeno za kalendářní rok v době 8:00 -16:00 v pracovních dnech).

Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 7.1 této přílohy – Priorita 1 pro QVerify,
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.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	<b>NCA01-06</b>
Název Služby	Zajištění dostupnosti služby QVerify v prostředí PREPROD
Popis činnosti	Zajištění dostupnosti služby QVerify PREPROD za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI. Jedná se o zajištění dostupnosti získání odpovědi na dotaz prostřednictvím QVerify. Nejedná se o dostupnost www stránek NCA. Dostupnost kritické služby QVerify je sledována pomocí testovacího nástroje PROBE_QVerify.
Identifikace KPI	KPI 1
Název KPI	Dostupnost poskytování služeb QVerify PREPROD
Definice KPI	
Popis	Dostupnost poskytování služeb QVerify PREPROD při standardním provozu
Měřicí bod	QVerify vnější rozhraní, podle provozních dat v monitoringu Objednatele
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Hodnota	
Způsob měření a výpočtu	V pravidelných intervalech 1 x 10 minut se provádí testování dostupnosti služby QVerify v prostředí PREPROD postupy uvedenými úvodem kapitoly. Vyhodnocuje se nahlášená doba nedostupnosti, která byla zjištěna a doložena Objednatelem ve formě logů prostředkem PROBE_QVerify a hlášení ServiceDesk.  Měří se: CP = celková doba provozu v minutách odpovídající danému režimu provozu (pro období od 8:00 do 16:00 v rámci jednoho pracovního dne tato hodnota činí 8 x 60 = 480 minut), N = celková doba nedostupnosti v minutách některé ze služeb v době odpovídající danému režimu provozu (tedy od 8:00 do 16:00 v pracovní dny), období, ve kterém byla prováděna riziková činnost, se do doby nedostupnosti nezapočítává. Pak $KPI\ 1 = (CP - N) / CP * 100$
Hodnota KPI 1	KPI 1 > 80% (nedostupnost maximálně 416 hodin, měřeno za kalendářní rok v době 8:00 -16:00 v pracovních dnech).
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 7.1 této přílohy – Priorita 4 pro QVerify,
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.

## 2.2 Pravidelná údržba

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	<b>NCA02</b>
Název Služby	Pravidelná údržba QCA, KCA (RSA a ECC) a online služeb TSA&Seal (RSA)
Popis Služby	<p>Služba údržby zahrnuje kontrolu, profylaxi a zálohování Systému v prostředích QCA PROD a PREPROD, KCA PROD a PREPROD a v prostředích online služeb TSA&amp;Seal (PROD a PREPROD).</p> <p>Pravidelná údržba, kontrola stavu jednotlivých prvků TIF – monitorování, proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k zajištění chodu technické infrastruktury QCA, KCA a TSA&amp;Seal, 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 QCA, KCA a TSA&amp;Seal, 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 QCA, KCA a TSA&amp;Seal a řešení vybraných požadavků v rámci kybernetické bezpečnosti.</p>
Definice činnosti	

Popis činnosti	<p>Provádění pravidelné kontroly, testování a monitorování TIF a SW QCA, KCA a TSA&amp;Seal, identifikace případných incidentů a realizace nápravných opatření.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– pravidelnou kontrola prvků technické infrastruktury</li> <li>– předávání informací o zjištěných nedostatcích</li> <li>– zajištění/provedení údržby v případě zjištěných nedostatků</li> </ul> <p>Provádění činností spojených se zálohováním v minimálním rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Vytváření záloh</li> <li>– Správa zálohovacích nástrojů QCA, KCA a TSA&amp;Seal.</li> <li>– Kontrola běhu zálohování formou monitoringu.</li> <li>– Eskalaci v případě nedoběhnutých záloh formou založení incidentu a předání/řešení incidentu.</li> <li>– Obnovu dat ze zálohy na vyžádání formou servisního požadavku.</li> <li>– Pravidelnou kontrolu čitelnosti zálohovacích médií.</li> <li>– Pravidelnou kontrolu obnovitelnosti QCA, KCA a TSA&amp;Seal ze záloh.</li> </ul> <p>Řízení životního cyklu zálohovacích médií.</p> <p>Vybrané požadavky v rámci kybernetické bezpečnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 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.</li> <li>– 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.</li> <li>– Min. 1x za 6 měsíců předložit seznam všech osob s administrátorskými účty, které se na realizaci Smlouvy podílejí, včetně podrobných informací, k jakým částem QCA, KCA a TSA&amp;Seal a jejich infrastruktuře mají přístup.</li> <li>– Zajistit součinnost při zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů.</li> <li>– Zajistit min. 1x ročně součinnost Objednateli při provedení zákaznického auditu u Poskytovatele.</li> <li>– Zajištění součinnosti při provádění identifikace a hodnocení aktiv a rizik QCA, KCA a TSA&amp;Seal.</li> <li>– Alespoň 1x za čtvrtletí, vždy ale s minimálně dvouměsíčním odstupem testovat funkčnost zálohy dat.</li> <li>– 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).</li> <li>– Zajistit max. 3x ročně školení operátorů registračních autorit nebo dalších rolí, které se na provozu QCA, KCA a TSA&amp;Seal podílejí.</li> </ul>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 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	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8.3 této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o provedených úkonech z logu.