

2.3 Řešení incidentů

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA03-01
Název Služby	Řešení incidentů na Systému
Popis Služby	<p>Řešení incidentů různého rozsahu ve všech prostředích (PROD, PREPROD) jak pro základní služby QCA (QCA Core) a KCA (KCA Core), tak i pro online služby TSA&Seal.</p> <p>Jako izolovaný incident je chápána nefunkčnost/nestandardní chování zařízení v infrastruktuře QCA, KCA nebo TSA&Seal, případně služby QCA, KCA nebo služby TSA&Seal. 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 QCA, KCA (úplná nefunkčnost) nebo služeb TSA&Seal.</p> <p>Incident vyžadující ruční vystavení CRL v prostředí PROD <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 – L2 aplikační a infrastrukturní podporu v součinnosti s ServiceDeskem Objednatele – V případě potřeby řešení na vyšší úrovni zajištění přesměrování incidentu na L3 podporu – V případě, že incident musí být řešen zcela nebo částečně subdodavatelem, zajištění neprodleného přesměrování požadavku na subdodavatele – Vyřešení incidentu včetně případné obnovy dat – Řešení následků incidentů – Komunikaci se ServiceDeskem a uzavření tiketu
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
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 subdodavatel, 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 subdodavatel, informuje Poskytovatel neprodleně Objednatele.
Platební podmínky	Měsíční paušální platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8 této přílohy
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 QCA a KCA PROD
Popis Služby	V případě, že Objednatel zjistí, že v prostředí QCA a/nebo KCA PROD je na některé z URL vy publikován CRL, jehož platnost končí za méně než 15 hodin, zajistí určeným způsobem předání této informace odpovědnému pracovníkovi Poskytovatele. Poskytovatel následně zajistí vydání CRL náhradním způsobem v zákonem stanovené lhůtě.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: <ul style="list-style-type: none"> – 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 QCA a KCA 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.).
Platební podmínky	Měsíční paušální platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8 této přílohy
Služba nezahrnuje	Jakýkoliv návazný problém, change, release management.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

2.4 Servis HW

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA04
Název Služby	Servis HW QCA, KCA nebo TSA&Seal
Popis Služby	Zajištění servisu v případě závady na HW v rámci infrastruktury QCA, KCA nebo TSA&Seal
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, – 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	8x5
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 QCA, KCA, resp. TSA&Seal.
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 (viz katalogový list NCATSA02).
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8 této přílohy
Způsob dokladování	Záznamy ServiceDesk Objednatele

2.5 Aktualizace základního SW

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA05
Název Služby	Podpora a aktualizace základního SW QCA, KCA a TSA&Seal
Popis Služby	Zajištění pravidelných aktualizací základního SW (OS, firmware, standardní SW třetích stran). Provádění prací spojených s podporou a pravidelnými aktualizacemi SW infrastruktury QCA, KCA a TSA&Seal a jejich komponent podle instrukcí, které vydávají výrobci jednotlivých komponent NCA.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Provádění pravidelné kontroly, aktualizace a údržby SW infrastruktury QCA, KCA a TSA&Seal, sledování nových aktualizací a doporučení uveřejněných výrobci jednotlivých SW komponent a použitých SW knihoven a modulů, analýza jejich dopadů na QCA, KCA nebo TSA&Seal, 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 QCA, KCA a TSA&Seal – 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 QCA, KCA a TSA&Seal. – 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	8 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".
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8.3 této přílohy
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 HSM Entrust nShield Connect XC eIDAs CC pro účely rychlé výměny vadného HSM za účelem maximalizace doby dostupnosti služeb QCA, případně KCA
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytovatel zajistí na své náklady 2 exempláře HSM Entrust nShield Connect XC eIDAs CC v provozuschopném stavu za účelem rychlé výměny vadného zařízení a opravy vadného zařízení. Vlastní výměna vadného zařízení je realizována podle KL NCA04 Servis HW NCA.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	Není relevantní
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle potřeby
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8.3 této přílohy
Způsob dokladování	Záznam v Service Desku Objednatele

2.7 Servis kryptografických prvků

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

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

a spočívají v

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

Jedná se o služby poskytované

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

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA07
Název Služby	Generování a nasazení klíče RootCA a/nebo SubCA1 nebo SubCA2, generování a nasazení klíčů OCSP responderu, generování a nasazení klíčů a certifikátů pro pečetění a službu vystavování časových razítek TSS (Time Stamp Service).
Popis Služby	Generování a nasazení privátního klíče RootCA a/nebo SubCA1 nebo SubCA2, generování certifikátu, a jeho nasazení, generování nových operátorských čipových karet a přístupů ve všech třech prostředích a pro aktuálně používané rodiny kryptografických algoritmů. Generování a nasazení klíčů OCSP responderu, generování a nasazení klíčů a certifikátů pro pečetění a vystavování časových razítek. Zajištění umístění certifikátů pro vystavení časových razítek (TSS certifikátů) na seznam důvěryhodných certifikátů (TSL).
Definice činnosti	

Popis činnosti	<p>Kontrola expirace privátních klíčů a certifikátů QCA a KCA. Vygenerování privátních klíčů HSM, nového privátního klíče RootCA, SubCA1, SubCA2 resp. OCSP responderu a odpovídajících certifikátů RootCA, SubCA1, resp. OCSP responderu v daném termínu a struktuře a jejich nasazení.</p> <p>Kontrola expirace privátních klíčů a certifikátů v rámci služby TSA&Seal. Vygenerování privátních klíčů HSM Connect 1500+, privátních klíčů TSS a odpovídajících certifikátů v daném termínu a struktuře a jejich nasazení.</p> <p>Vygenerování nových privátních klíčů HSM Connect 1500 a odpovídajících certifikátů na základě požadavku Objednatele v daném termínu a struktuře a jejich nasazení.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Podle čl. 7.1 této přílohy – priorita 5
Obnovení Služby	není relevantní
Měřící bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle potřeby, resp. dle objednávky
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8.2 při incidentu, v ostatních případech podle čl. 8.3 této přílohy
Způsob dokladování	Záznam o poskytnutých Službách, report HSM a RootCA.
Priorita	Nedodržení termínu a struktury se považuje za incident Priority 1 pro prostředí PROD a Priority 4 na prostředí PREPROD.