

3. Služby pro klientské instance

Následující katalogové listy zahrnují služby poskytované v rámci podpory provozu instancí TSA_izol a RA u jednoho klienta Objednatele (společně dále „klientská instance“).

TSA_izol je řešení služeb vystavování časových razítek a vzdáleného pečetění dokumentů realizované v prostředí izolovaných sítí klientů Objednatele, bez možnosti online připojení a monitoringu Poskytovatelem. V některých případech není možné vadný HW odvážet a může se jen vyměňovat za nový.

V případě registrační autority (RA) vzhledem ke skutečnosti, že HW a základní SW je majetkem klienta Objednatele, je předmětem podpory provozu pouze podpora SW umožňujícího využívání služeb NCA (SW pro správu žádostí o certifikát – NCARA). Instancí RA se proto týkají pouze odpovídající katalogové listy.

3.1 Zajištění obnovy

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	TSA01
Název Služby	Zajištění obnovy služeb klientské instance
Popis Služby	Zajištění obnovy poskytování služeb po výpadku služeb klientské instance vystavení časového razítka a vystavení elektronické pečeti nebo po výpadku služby vydávání certifikátů.
Hodnota	
Způsob měření	Vyhodnocuje doba od nahlášení nedostupnosti služeb klientské instance do doby jejich obnovy podle údajů uvedených v Service Desku Objednatele, (pokud bylo současně nedostupných více služeb, počítá se pouze delší doba)
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Podle čl. 7.2 této přílohy – priorita 1
Obnovení Služby	Podle čl. 7.2 této přílohy – priorita 1
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle potřeby
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8.1 této přílohy

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

3.2 Pravidelná údržba

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	TSA02
Název Služby	Údržba klientské instance
Popis Služby	Pravidelná údržba, kontrola stavu jednotlivých prvků TIF a SW – proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k zajištění chodu technické infrastruktury a SW vybavení klientské instance.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Provádění pravidelné kontroly, testování a lokální monitorování TIF TSA_izol, identifikace případných incidentů</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ul style="list-style-type: none"> – pravidelnou kontrolu prvků technické infrastruktury – preventivní analýzu logů – předávání informací o zjištěných nedostatcích – iniciaci servisu v případě zjištěných nedostatků <p>Provádění pravidelné kontroly, testování a lokální monitorování programového vybavení klientské instance, identifikace případných incidentů</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ul style="list-style-type: none"> – pravidelnou kontrolu jednotlivých modulů programového vybavení – preventivní analýzu logů – předávání informací o zjištěných nedostatcích – iniciaci servisu v případě zjištěných nedostatků <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Provádění pravidelných záloh jednotlivých serverů TSA_izol a jejich systémového nastavení vč. logů – Funkčnost, provoz a správu zálohování – Správu zálohovacích nástrojů klientské instance. – Kontrolu běhu zálohování – Obnovu dat ze zálohy na vyžádání formou servisního požadavku. – Pravidelnou kontrolu čitelnosti zálohovacích médií. – Řízení životního cyklu zálohovacích médií. <p>Poskytovatel má povinnost vést evidenci realizovaných profylaxí, informovat na každém HPT o provedených profylaxích na jednotlivých TSA_izol a předkládat návrh min. měsíčního plánu profylaxí.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	1 x za 3 měsíce v režimu 8x5
Odezva	Není relevantní

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

3.3 Řešení incidentů

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	TSA03
Název Služby	Řešení incidentů klientské instance
Popis Služby	<p>Řešení incidentů různého rozsahu:</p> <p>Jako izolovaný incident je chápán nefunkčnost/nestandardní chování zařízení v infrastruktuře TSA_izol nebo služby klientské instance. Incident je logován vždy na jedno zařízení případně jednu službu.</p> <p>Jako havárie je chápán incident, který zapříčinil kompletní pád všech služeb TSA_izol nebo služby RA (úplná nefunkčnost). Havárie může způsobit delší nefunkčnost, zpravidla nad rámec služby TSA01.</p> <p>Službou je zabezpečeno řešení a odstraňování incidentů (nefunkčností) vzniklých v souvislosti se správou serverů a služeb.</p>
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Poskytovatel v případě izolovaného incidentu zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Příjem incidentů v Service Desku. – Analýzu, zda se jedná o incident, tj. nefunkčnost. Servisní a provozní požadavky jsou řešeny cestou katalogového listu NCA05 – L1 aplikační a infrastrukturní podporu v součinnosti se ServiceDeskem Objednatele – V případě potřeby řešení na vyšší úrovni zajištění přesměrování incidentu na L2/L3 podporu – Výjezd na místo implementace TSA_izol, analýza a vyřešení incidentu, v případě RA předání příslušné záplaty s popisem odstranění závady. – Komunikaci se ServiceDeskem a uzavření tiketu <p>V případě havárie poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Příjem hlášení o havárii v Service Desku. – Analýzu, zda se jedná o havárii, tj. nefunkčnost významné části klientské instance. Servisní požadavky a lokální incidenty jsou řešeny jinou cestou – Analýzu rozsahu havárie a volbu odpovídajícího postupu – Zajištění uplatnění havarijních postupů a postupů obnovy (restart systému, obnovení ze zálohy atd.) – Komunikaci se ServiceDeskem a uzavření tiketu <p>Zajištění stop a důkazů, zejména logů, pro pozdější posouzení příčin havárie (forenzní zkoumání)</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle čl. 7.2 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 7.2 této přílohy

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

3.4 Servis HW

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	TSA04-01
Název Služby	Servis HW klientské instance – výměna
Popis Služby	Zajištění servisu v případě závady na HW klientské instance, kde je možno vadný HW vyměnit za nový.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Zajištění servisu HW podle seznamu HW uvedeného v čl. 5 Objednatel: Hlášení závady prostřednictvím ServiceDesk Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ul style="list-style-type: none"> – příjem incidentu na HW závadu, – identifikaci vadného dílu/serverů/prvku – vzdáleně na základě hovoru s kontaktní osobou, pokud nestačí, prostřednictvím návštěvy – výjezd na místo s náhradním dílem nebo objednání zásahu u výrobce (v tomto případě zajištění součinnosti technika Poskytovatele s technikem výrobce), – výměnu vadného dílu/prvku, otestování funkčnosti, – ukončení incidentu, zpráva na ServiceDesk Objednatele <p>V případě HW RA (čtečka nebo čipová karta) nahlásí klient Objednatele závadu do ServiceDesku Objednatele a zajistí její předání Objednateli, kde obdrží náhradní. Výměnu za novou pak vyřizuje u Poskytovatele Objednatel.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Podle čl. 7.2 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 7.2 této přílohy
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle potřeby
Doplňující informace	
Poznámka	Služba může být poskytována v individuálním režimu odpovídajícímu podmínkám klienta, kde je klientská instance implementována.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8.2 při incidentu, v ostatních případech podle čl. 8.3 této přílohy
Způsob dokladování	Záznamy ServiceDesk Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	TSA04-02
Název Služby	Servis HW klientské instance – bez výměny
Popis Služby	Zajištění servisu v případě závady na HW klientské instance, kde není možno vadný HW odvést, ale musí být nahrazen novým.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Zajištění servisu HW podle seznamu HW uvedeného v čl. 5 této přílohy. Objednatel: Hlášení závady prostřednictvím ServiceDesk Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ul style="list-style-type: none"> – příjem incidentu na HW závadu, – identifikaci vadného dílu/serverů/prvku – vzdáleně na základě hovoru s kontaktní osobou, pokud nestačí, prostřednictvím návštěvy – výjezd na místo s náhradním dílem nebo objednání zásahu u výrobce (v tomto případě zajištění součinnosti technika Poskytovatele s technikem výrobce), – dodání nového dílu/prvku, otestování funkčnosti, – předání vadného dílu zástupci klienta 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	8 x 5
Odezva	Podle čl. 7.2 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 7.2 této přílohy
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle potřeby
Doplňující informace	
Poznámka	Služba může být poskytována v individuálním režimu odpovídajícímu podmínkám klienta, kde je klientská instance implementována.
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8.2 při incidentu, v ostatních případech podle čl. 8.3 této přílohy
Způsob dokladování	Záznamy ServiceDesk Objednatele

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	8 x 5
Odezva	není relevantní
Obnovení Služby	není relevantní
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Minimálně 1 x za 2 měsíce (pokud NUKIB nerozhodne jinak) podle Objednatelem schváleného harmonogramu kontrol a údržby a jednotlivých harmonogramů implementací aktualizací a v rozsahu nutném pro zajištění parametrů služby požadovaných v rámci Smlouvy.
Doplňující informace	

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

3.6 Servis kryptografických prvků

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	TSA07
Název Služby	Obnova certifikátů TSA a QSealCD
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Generování privátního klíče pro TSS (Time Stamp Service – služba vydávání časových razítek), generování žádosti o certifikát, vložení certifikátu do zařízení Thales nShield Solo 500e F3 a jeho nasazení do serveru TSS, zálohování certifikátu a privátního klíče</p> <p>Generování privátního klíče pro QSealService (služba vydávání kvalifikovaných elektronických pečeti), generování žádosti o certifikát, vložení certifikátu do zařízení, a jeho nasazení do QSealService, zálohování certifikátu a privátního klíče, generování nových operátorských a provozních čipových karet a přístupů k zařízení Thales nShield Connect 1500.</p> <p>Vygenerování klíčů a certifikátů jsou služby poskytované na základě blížící se expirace platných certifikátů. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na blížící se expiraci klíče či certifikátu nejpozději 15 kalendářních dní předem a dohodnout potřebnou součinnost.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Podle čl. 7.2 této přílohy – priorita 5
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle potřeby
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8.2 při incidentu, v ostatních případech podle čl. 8.3 této přílohy
Způsob dokladování	Záznam o poskytnutých Službách, report HSM, testovací PDF s elektronickou pečetí a časovým razítkem, případně prohlášení zástupce klienta Objednatele o proběhlé výměně.
Priorita	Nedodržení dohodnutého termínu a struktury se považuje za incident Priority 1