

4. Služby společné pro QCA, KCA, TSA&Seal a klientské instance

Následující katalogové listy zahrnují služby poskytované v pro obě komponenty Systému (NCA a klientské instance) společně.

4.1 Údržba dokumentace

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCATSA01
Název Služby	Údržba dokumentace Systému
Popis Služby	Údržba a kontrola aktuálnosti dokumentace spojené s poskytováním služeb Systému (QCA, KCA, TSA&Seal a klientských instancí) jakožto kvalifikovaného poskytovatele certifikačních služeb, revize a aktualizace dokumentace, kontrola správnosti a souladu s požadavky souvisejícími se závěry auditů.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Minimálně jednou ročně provést aktualizaci celého komplexu certifikační dokumentace Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za: <ul style="list-style-type: none"> – aktuálnost dokumentace ve vztahu k stavu jednotlivých prostředí (zejména PROD) a poskytovaných služeb – aktuálnost dokumentace ve vztahu k legislativě EU a ČR – aktuálnost dokumentace na základě hlášených změn ze strany Objednatele – nápravu případných dříve nezjištěných nedostatků
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Do 1 pracovního dne od nahlášení v případě podnětu ze strany Objednatele
Obnovení Služby	Irelevantní
Měřicí bod	irelevantní
Objem poskytované služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Sleva z ceny	Podle čl. 8.3 této přílohy
Způsob dokladování	Seznam aktualizovaných dokumentů

4.2 Maintenance HW a SW

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCATSA02
Název Služby	Maintenance HW a SW QCA, KCA, TSA&Seal a TSA_izol
Definice činnosti	
Popis činnosti	Zajištění maintenance od výrobců HW a standardního SW dodaného Poskytovatelem a používaného v rámci Smlouvy.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	Služba musí být kontinuálně obnovována (v závislosti na intervalu obnovy podpory od výrobce)
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Dle podmínek maintenance výrobce pro HW a SW v seznamu HW a standardního SW dodaného Poskytovatelem uvedeném v čl. 5.
Doplňující informace	
Poznámka	Poskytovatel musí prokázat, že má pořízenou produktovou podporu od výrobce HW a SW.
Platební podmínky	Paušální roční platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8.3 této přílohy
Služba nezahrnuje	Náklady na realizaci řešení při ukončení poskytování maintenance výrobcem HW a SW.
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, objednávka, Smlouva, Dodací list, Faktura. Pokud by předání uvedených dokumentů znamenalo porušení obchodních podmínek mezi Poskytovatelem a výrobcem, může být nahrazeno prohlášením výrobce.

4.3 Konzultační a další služby

Zahrnuje konzultační a podobné služby, případně služby neodkladné povahy (na základě zvláštní objednávky) poskytované na základě vyžádání Objednatelem.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCATSA03-01
Název Služby	Konzultační služby
Popis Služby	Poskytnutí konzultačních služeb, expertní podpora pro dosažení a udržení certifikace jako QTSP.
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytovatel zajišťuje příjem a zodpovídá za řešení požadavků směřujících k poskytnutí podpory při zajišťování shody s požadavky regulátora (MV ČR), zejména při: Poskytovatel zajišťuje zejména: <ul style="list-style-type: none"> – Poskytnutí konzultací při jednání s auditorem – Poskytnutí konzultací při jednání s MV ČR – Pomoc při zpracování dokumentů vyžadovaných auditorem či regulátorem a souvisejících s výkonem role QTSP – Zastupování na základě pověření při jednáních s auditorem či regulátorem v záležitostech akreditace
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Podle čl. 7.2 této přílohy – priorita 5
Obnovení Služby	není relevantní
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	Zadávání požadavku probíhá prostřednictvím zadání odpovídajícího tiketu na Service Desku Objednatele, který je referenčním komunikačním bodem.
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Sleva z ceny	Podle čl. 8.3 této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCATSA03-02
Název Služby	Další služby
Popis Služby	Poskytnutí služeb nad rámec zajištění podpory provozu Systému
Definice činnosti	
Popis činnosti	Poskytnutí služeb nad rámec zajištění podpory provozu Systému uvedených v ostatních katalogových listech na základě objednávky Objednatele včetně provozních požadavků nevyžadujících změnové řízení. Zajištění školení operátorů registračních autorit nebo dalších rolí, které se na provozu QCA, KCA, resp. TSA&Seal podílejí (nad rámec činnosti v KL NCA02).
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 x 5, mimo tuto dobu je poskytnutí služby vázáno na souhlas odpovědných zástupců Objednatele a Poskytovatele.
Odezva	Podle čl. 7.2 této přílohy
Obnovení Služby	není relevantní
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	Zadávání požadavku probíhá prostřednictvím zadání odpovídajícího tiketu na Service Desku Objednatele, který je referenčním komunikačním bodem.
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Sleva z ceny	Podle čl. 8.3 této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

4.4 Vývoj

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCATSA04
Název Služby	Realizace změnových požadavků
Popis Služby	<p>Realizace změn a úprav Systému a vývojově-technická podpora na základě požadavku Objednatele. Vyhodnocení dopadu a možných rizik vyplývajících z implementace změn.</p> <p>Služba zahrnuje řešení požadavků na změny, které nelze zahrnout mezi provozní požadavky (např. změny ve fungování vybraných modulů QCA, KCA, TSA&Seal nebo klientské instance).</p>
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Poskytovatel zajišťuje náležitou analýzu změnových požadavků a vyhodnocení dopadu požadované změny na Systém a schopnost i nadále poskytovat služby, na něž má platnou akreditaci, případně, které svým zákazníkům poskytuje nad rámec akreditace.</p> <p>K tomu poskytovatel zajišťuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Přijetí požadavku z ServiceDesk – Analýzu požadavku, dopadů a jejich vyhodnocení – Návrh realizace požadavku včetně ocenění finanční náročnosti – Odsouhlasení Objednatelem – Vypracování řešení – Funkční testování řešení na UAT – Testování řešení v prostředí PREPROD – Nasazení řešení na PROD – Uzavření tiketu na ServiceDesk
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8 x 5
Odezva	Podle čl. 7.1 této přílohy
Obnovení Služby	není relevantní
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle objednávky
Doplňující informace	
Poznámka	Zadávání požadavku probíhá prostřednictvím zadání odpovídajícího tiketu na Service Desku Objednatele, který je referenčním komunikačním bodem.
Platební podmínky	Platba se uskutečňuje jednou měsíčně na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlasených a podepsaných akceptačních protokolů na vykázané činnosti a s cenami služeb dle této Smlouvy.
Sleva z ceny	Podle čl. 8.3 této přílohy
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, záznam v Service Desku Objednatele

4.5 HelpDesk a L2/L3 podpora

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCATSA05
Název Služby	HelpDesk a L2/L3 podpora
Popis Služby	Zajištění provozu a dostupnosti podpory L2/L3 Poskytovatele poskytujících podporu pracovníkům HelpDesku Objednatele
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Úroveň L1 HelpDesku si zajišťuje Objednatel vlastními silami. Poskytovatel zajišťuje provoz a dostupnost kontaktních míst podpory L2/L3 pro příjem požadavků pracovníků HelpDesku Objednatele souvisejících s provozem Systému ve všech prostředích a jejich následné řešení.</p> <p>Poskytovatel zejména zajišťuje a zodpovídá za:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Příjem požadavku na poskytnutí L2/L3 podpory od HelpDesku Objednatele prostřednictvím elektronické pošty či telefonu a jeho zaevidování, – Analýzu pracovníkem HelpDesku a vyřešení požadavku, resp. vysvětlení pracovníkovi HelpDesku Objednatele (případně klientovi), jak požadavek vyřešit. – Následné zaevidování doby a způsobu vyřešení požadavku. <p>Seznamy přijatých a vyřešených požadavků z jejich evidence jsou součástí Záznamu o poskytovaných službách v příslušném měsíci.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	Podle čl. 7.1 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 7.1 této přílohy
Měřicí bod	Záznam o poskytnutých službách
Objem poskytované služby	Dle potřeby
Doplňující informace	
Platební podmínky	Měsíční paušální platba
Sleva z ceny	Podle čl. 8.3 této přílohy
Způsob dokladování	Seznam přijatých a vyřešených požadavků v měsíčním Záznamu o poskytnutých Službách

5. Popis Systému

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

6. Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb

6.1 Měření Služeb

Objednatel bude provádět dostupnými prostředky kontrolu provádění Služeb. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána zcela nebo vykonána jen částečně, zaznamená tuto skutečnost do Service Desku Objednatele prostřednictvím přidělení incidentu Poskytovateli. Stejným způsobem Objednatel provádí záznam jakéhokoli provozního incidentu nebo regestu.

6.2 Doba vzniku žádosti, doba vyřešení žádosti, doba trvání žádosti

Za dobu vzniku žádosti se považuje datum a čas jejího vytvoření v Service Desku Objednatele. V případě, že Service Desk Objednatele je nefunkční, za dobu vzniku se považuje datum a čas odeslání e-mailové zprávy, kterou Objednatel nahlásil žádost na kontaktní e-mailovou adresu Poskytovatele. Doba řešení žádosti počíná jejím prokazatelným doručením Poskytovateli.

Za dobu vyřešení žádosti se považuje datum a čas v Service Desku Objednatele, kdy byl status žádosti změněn na „vyřešeno“.

Za dobu trvání žádosti se považuje doba od vzniku žádosti do doby jejího vyřešení. V případě reklamace vyřešení žádosti se do doby trvání žádosti připočítává i doba od vrácení žádosti do statusu „v řešení“ do doby jejího opětovného vyřešení.

6.3 Čas dostavení se na místo

Za čas dostavení se na místo se považuje čas mezi datem a časem předání žádosti v Service Desku Objednatele na Poskytovatele (v případě, že Service Desk Objednatele je nefunkční, datem a časem odeslání e-mailové zprávy, kterou Objednatel nahlásil žádost na kontaktní e-mailovou adresu Poskytovatele) a datem a časem dostavení se technika Poskytovatele na adresu klienta Objednatele, kde uvedenou v žádosti.

7. Stanovení priorit incidentů a požadavků a jejich SLA

Standardní režim dostupnosti je 8x5, jak pro QCA, KCA, resp. TSA&Seal, tak i pro klientské instance.

Pro jednotlivé parametry SLA platí následující upřesňující ustanovení:

- dobou dostupnosti se mají na mysli státem uznané pracovní dny od 8 do 16 hodin
- pokud jakákoliv níže stanovená lhůta končí po uplynutí doby dostupnosti, přerušuje se plynutí dané lhůty do začátku následující doby dostupnosti, doba mezi koncem jedné doby dostupnosti a začátkem následující doby dostupnosti se do trvání lhůty nezapočítává

Pro katalogový list NCA03-02 Řešení incidentu spojeného s nevydáním CRL v prostředí PROD platí doby odezvy a obnovení služby uvedené v katalogovém listu.

7.1 Pro provozní prostředí QCA, KCA a TSA&Seal

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku – SLA
Priorita 1 Kritická	Některé nebo všechny části QCA, KCA, resp. TSA&Seal selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost QCA, KCA, resp. TSA&Seal.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 4 hodiny Kalendář: 8x5
Priorita 2 Vysoká	Činnost QCA, KCA, resp. TSA&Seal je podstatně omezena, některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost QCA, KCA, resp. TSA&Seal, např. není dostupná jedna instance QCA, KCA, resp. TSA&Seal.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 8 hodin Kalendář: 8x5
Priorita 3 Střední	QCA, KCA, resp. TSA&Seal je funkční pouze částečně, QCA, KCA, resp. TSA&Seal je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze QCA, KCA, resp. TSA&Seal funkcí podporujících důležité činnosti QCA, KCA, resp. TSA&Seal. Některá ze služeb vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 24 hodin Kalendář 8x5
Priorita 4 Nízká	QCA, KCA, resp. TSA&Seal je operativní, závada nemá vliv na činnost QCA, KCA, resp. TSA&Seal. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu. Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 5 dní Kalendář: 8x5

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku – SLA
	moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod QCA, KCA, resp. TSA&Seal.	
Priorita 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení).	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 20 dnů Kalendář: 8x5

7.2 Pro provozní prostředí klientské instance

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku SLA
Priorita 1 Kritická	Některé nebo všechny části TSA_izol nebo RA selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost TSA_izol nebo je nefunkční RA.	Odezva: 60 minut Dostavení se na místo: NBD Obnovení Služby: do 2 pracovních dnů Kalendář: 8x5
Priorita 2 Vysoká	Činnost TSA_izol nebo RA je podstatně omezena, některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna jejich činnost, u TSA_izol např. není dostupná jedna instance.	Odezva: 60 minut Dostavení se na místo: do 2 pracovních dnů Obnovení Služby: do 3 pracovních dnů Kalendář: 8x5
Priorita 3 Střední	TSA_izol nebo RA jsou funkční pouze částečně, TSA_izol nebo RA jsou ovlivněny selháním nebo omezením některé z jejich funkcí podporujících důležité činnosti. Některá ze služeb vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční.	Odezva: 60 minut Dostavení se na místo: do 2 pracovních dnů Obnovení Služby: do 5 pracovních dnů Kalendář: 8x5
Priorita 4	TSA_izol nebo RA jsou operativní, závada nemá vliv na jejich činnost. Vyskytují se nedostatky nepodstatné	Odezva: 60 minut

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku SLA
Nízká	<p>povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu.</p> <p>Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod TSA_izol a RA.</p>	<p>Dostavení se na místo: do 3 pracovních dnů</p> <p>Obnovení Služby: do 10 pracovních dnů</p> <p>Kalendář: 8x5</p>
Priorita 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení).	<p>Odezva: 60 minut</p> <p>Dostavení se na místo: do 10 pracovních dnů</p> <p>Obnovení Služby: do 20 pracovních dnů</p> <p>Kalendář: 8x5</p>

8. Sleva z ceny

Poskytovatel není v prodlení s plněním povinnosti, na jejíž porušení se sleva z ceny vztahuje, a to po dobu, pro kterou prokáže, že za porušení povinnosti Poskytovatel neodpovídá (např. prokázána příčina ležící mimo Systém).

Nárok na slevu z ceny Služeb se nedotýká závazku Poskytovatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení (pokud je to vzhledem k povaze předmětné Služby objektivně možné).

Použitá metoda výpočtu výše slevy z ceny Služeb za nedodržení povinností Poskytovatele je definována na každém katalogovém listu pro konkrétní Službu.

Při výpočtu slevy z ceny na základě prodlení při poskytnutí služby spojené s opravou HW, resp. s aplikací záplaty, kterou výrobce standardního SW opravuje problém ve svém SW, se do doby prodlení nezapočítává doba, po kterou výrobce HW opravuje daný díl, nebo výrobce SW připravuje záplatu.

Pro účely výpočtu výše slevy z ceny se použijí následující metody:

8.1 Při vyhodnocování limitu roční dostupnosti služeb a nedodržení zákonem stanovené lhůty pro aktualizaci CRL

V případě, že nedostupnost služeb Systému překročí některý z limitů roční nedostupnosti definovaný pro QCA, KCA resp. TSA&Seal v katalogových listech NCA01-01, NCA01-02, NCA01-03, NCA01-04, NCA01-05, NCA01-06, a pro klientské instance v TSA01, nebo na některé URL byl vy publikován CRL, jehož platnost již skončila (Poskytovatel nestihl obnovit službu CRL podle katalogového listu NCA03-02 v době nutné pro dodržení zákonem stanovené lhůty pro aktualizaci CRL), má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 20.000,- Kč bez DPH (slovy: dvacet tisíc korun českých) za každou hodinu nedostupnosti nad limit roční nedostupnosti prostředí PROD a PREPROD (NCA01-01, NCA01-02, NCA01-03 a NCA01-04), v případě TSA01 za každou hodinu nad stanovenou dobu, dokdy musí být služba TSA_izol zprovozněna (viz čl.7.2) a v případě NCA03-02 za každou hodinu nedodržení zákonem stanovené lhůty pro aktualizaci CRL.

8.2 Vyhodnocování doby obnovení služby podle SLA

V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovanou dobu pro obnovení služby podle bodu 7.1 nebo 7.2, má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb podle následující tabulky:

Priorita	Výše slevy v Kč bez DPH	Doba překročení obnovení služby
Priorita 1 – Kritická	-	vyhodnocováno jako nedostupnost služby, čl.8.1
Priorita 2 – Vysoká	20.000,-	za každých započatých 8 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 3 – Střední	20.000,-	za každých započatých 24 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 4 – Nízká	20.000,-	za každých započatých 5 dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby

Priorita	Výše slevy v Kč bez DPH	Doba překročení obnovení služby
Priorita 5 – Ostatní	20.000,-	za každých započatých 10 dnů po uplynutí lhůty na obnovení Služby

V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovanou dobu pro obnovení služby více než třikrát za měsíc, je Objednatel oprávněn od Smlouvy Odstoupit.

8.3 Při vyhodnocování ostatních služeb

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 10.000, - Kč bez DPH (slovy: deset tisíc korun českých), za každý započatý den prodlení, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit.

8.4 Uplatnění slevy z ceny Služeb a možnost odstoupení od Smlouvy

Součet všech poskytnutých slev z ceny Služeb v daném měsíci se odečte od celkové ceny všech poskytnutých Služeb za daný měsíc. Poskytovatel má za daný měsíc nárok na zaplacení ceny za poskytnuté Služby pouze ve výši takto vypočteného rozdílu.

V případě, že součet všech poskytnutých slev z ceny poskytnutých Služeb v daném měsíci je vyšší než celková cena poskytnutých Služeb za daný měsíc, bude neuplatněný nárok na slevu z ceny Služeb uplatněn v dalším měsíci.

V případě, že výše neuplatněné slevy z ceny Služeb převyší součet cen Služeb za následující 4 měsíce, je Objednatel oprávněn od Smlouvy Odstoupit.

Případné odstoupení Objednatele nicméně nemá vliv na již vzniklý nárok Objednatele na poskytnutí slevy z ceny poskytnutých Služeb.