



Ceník servisních činností prováděných v ČR

Materiál použitý při servisním zásahu na komponentách kryptografických systémů je účtován samostatně na základě cen v čase a místě obvyklých. Cena materiálu na servisní zásah bude součástí nabídky, kterou Zhotovitel předloží Objednateli.

Definice servisního zásahu:

Cílem servisního zásahu je udržet kryptografické zařízení (viz příloha č.1 RD) v provozu a následně odstranit vzniklé závady.

Průběh servisního zásahu:

1. Přijetí informace o závadě, konzultace stavu a projevu závady,
2. Diagnostika závady na základě informací poskytnutých dle bodu 1) nebo defektace závady u objednatele,
3. Návrh řešení a postup opravy,
4. Testování závady / opatření v podmínkách zhotovitele,
5. Realizace opravy u objednatele

Testování v prostorách zhotovitele se započítává do doby servisního zásahu jako příprava zásahu.



Z bezpečnostních důvodů a zajištění minimalizace vzniku provozních chyb je u většiny zásahů na vybraných komponentách kryptografických systémů [REDACTED] vyžadována přítomnost dvou techniků zhotovitele.

Servisní zásahy jsou rozděleny do tří (3) kategorií podle jejich závažnosti a dopadu na zabezpečení provozu informačních a komunikačních systémů, které využívají některé z komponent kryptografických systémů a podle objednatelům požadované reakční doby na servisní zásah. Uvedená reakční doba znamená začátek zásahu a činnosti nutné pro udržení komponent kryptografických systémů v provozu. Samotné provedení servisního zásahu může trvat déle.

Kategorie A – závada přímo ovlivňující funkčnost a dostupnost služeb a dat v informačních nebo komunikačních systémech v plném rozsahu. Pro její odstranění s cílem minimalizace možných negativních dopadů je nezbytně nutné zahájit servisní úkon nejpozději následující pracovní den. Do 1 hodiny od přijetí informace o závadě potvrdí dodavatel informaci o zahájení neprodleného servisního zásahu bez nutnosti dalších administrativních úkonů k řešení závady nejpozději následující pracovní den.

Kategorie B – závada omezující funkčnost služeb v informačních nebo komunikačních systémech. Pro její odstranění je potřebné zahájit úkon nejpozději do 5 pracovních dnů. Po přijetí informace o závadě, následném provedení diagnostiky závady navrhne zhotovitel objednateli způsob řešení, včetně předpokládané časové či případné materiálové náročnosti zásahu. Na základě navrženého řešení zpracuje objednatel objednávku provedení servisního zásahu zhotovitelem.

Kategorie C – ostatní závady, které neomezují funkčnost a dostupnost služeb v informačních nebo komunikačních systémech, ale mají vliv na kryptografické systémy jako celek. Zahájení zásahu je možno provést do 15 pracovních dnů. Do této kategorie patří především testování komponent kryptografických systémů, provádění update FW a SW na komponentách kryptografických systémů, technická pomoc při nasazování a instalaci komponent kryptografických systémů a souvisejících síťových prvků. Dále činnosti spojené s prvotní instalací a podporou při zavádění komponent kryptografických systémů do provozu, pokud nejsou obsahem samostatného smluvního ujednání.

Definice konzultace:

Konzultací se rozumí teoretické popsání a objasnění problému vzniklého závadou nebo vyplývající z provozních vlastností kryptografických systémů. V rámci konzultace nejsou používány komponenty kryptografických systémů, síťových prvků nebo ostatní techniky. Pokud je konzultace spojena s používáním komponent kryptografických systémů, síťových prvků nebo ostatní techniky, pak je účtována cena dle ceníku Zásah kategorie typu C.