

Příloha č. 1 Katalog služeb



Správa státních služeb vytvářejících důvěru

Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3

Katalogové listy

Příloha ke smlouvě o provozu

Národní certifikační autority



OBSAH

Příloha č. 1	Katalog služeb	1
1.	Seznam zkratk a označení	4
2.	Služby NCA	6
2.1	Zajištění dostupnosti	6
2.2	Pravidelná údržba	16
2.3	Řešení incidentů	19
2.4	Servis HW	22
2.5	Aktualizace základního SW	23
2.6	Držení záložních HSM	25
2.7	Servis kryptografických prvků	26
3.	Služby pro klientské instance	28
3.1	Zajištění obnovy	28
3.2	Pravidelná údržba	29
3.3	Řešení incidentů	31
3.4	Servis HW	33
3.5	Aktualizace základního SW	35
3.6	Servis kryptografických prvků	37
4.	Služby společné pro QCA, KCA, TSA&Seal, QVerify a klientské instance	38
5.	Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb	39
5.1	Měření Služeb	39
5.2	Doba vzniku žádosti, doba vyřešení žádosti, doba trvání žádosti	39
5.3	Čas dostavení se na místo	39
6.	Stanovení priorit incidentů a požadavků a jejich SLA	40
6.1	Pro provozní prostředí QCA, KCA a TSA&Seal	40
6.2	Pro provozní prostředí klientské instance	41

tab. 1 – Vývoj dokumentu

Verze	Datum vydání	Změny

1.8	30.11.2023	Doplněna Správa státních služeb vytvářejících důvěru
-----	------------	--

1. Seznam zkratek 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/DIA 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 pečeti 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"> - http://crldp1.narodni-ca.cz/subnCArr_alg.crl - http://crldp2.narodni-ca.cz/subnCArr_alg.crl - http://crldp3.narodni-ca.cz/subnCArr_alg.crl
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
System	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	Objednatel 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 (je-li aplikovatelné). O vyhlášení Rizikové činnosti rozhoduje Objednatel
DIA	Digitální a informační agentura

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) a QVerify (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 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Maximální hodnota absolutní nedostupnosti v kalendářním roce (365 kalendářních, nepřestupný rok) pak činí 2628 minut, tj. 43,8 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 6.1,
 - služba přijetí žádosti o certifikát je zařazena do priority 2, viz. Tabulka v kapitole 6.1,
 - a služba vyhledání certifikátů je zařazena do priority 3, viz. Tabulka v kapitole 6.1,
- provozní prostředí PROD TSA&Seal je dostupnost stanovena jako relativní dostupnost v průběhu kalendářního roku hodnotou 99,5 % při stanoveném provozu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Maximální hodnota absolutní nedostupnosti v kalendářním roce (365 kalendářních dní, nepřestupný rok) pak činí 2628 minut, tj. 43,8 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 6.1,
 - služba přijetí žádosti o vystavení elektronického časového razítka je zařazena do priority 1, viz. Tabulka v kapitole 6.1,
- provozní prostředí PROD QVerify je dostupnost stanovena jako relativní dostupnost v průběhu kalendářního roku hodnotou 99,5 % při stanoveném provozu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Maximální hodnota absolutní nedostupnosti v kalendářním roce (52 týdnů, tj. 260 pracovních dní, nepřestupný

rok) pak činí 2628 minut, tj. 43,8 hodin. Služba přitom podléhá příslušným SLA podle priority 1, viz Tabulka v kapitole 6.1,

- 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 6.1,
 - služba přijetí žádosti o certifikát je zařazena do priority 2, viz. Tabulka v kapitole 6.1,
 - a služba vyhledání certifikátů je zařazena do priority 3, viz. Tabulka v kapitole 6.1,

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 pečetě 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 pečetě 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)	NCA01-01
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"> - přijetí žádosti o certifikát, - získání CRL, - získání odpovědi na dotaz prostřednictvím OCSP, - vyhledání certifikátů. <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	24 x 7
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 0:00 do 23:59 v rámci jednoho kalendářního dne tato hodnota činí 24 x 60 = 1440 minut),</p> <p>N = celková doba nedostupnosti v minutách některé ze služeb v době odpovídající danému režimu provozu (tedy od 0:00 do 23:59 kalendářního dne), období, ve kterém byla prováděna riziková činnost, se do doby nedostupnosti nezapočítává.</p> <p>Pak $KPI\ 1 = (CP - N) / CP * 100$</p>
Hodnota KPI 1	KPI 1 > = 99,5 % (nedostupnost maximálně 2628 minut, tedy 43,8 hodin, měřeno za kalendářní rok v době 0:00 - 23:59 každý den).
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 6.1 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
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, založení incidentu na Poskytovatele na základě události z monitoringu.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA01-02
Název Služby	Zajištění dostupnosti online služeb TSA&Seal v prostředí PROD (RSA)
Popis činnosti	<p>Zajištění dostupnosti online služeb TSA&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"> - přijetí žádosti o vystavení elektronické pečeti, - přijetí žádosti o vystavení elektronického časového razítka, - správa uživatelů online služeb (prostřednictvím portálu) <p>Dostupnost online služeb je sledována pomocí testovacího nástroje PROBE_TSA&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	24 x 7
Hodnota	
Způsob měření a výpočtu	<p>V pravidelných intervalech 1 x 5 minut se provádí testování dostupnosti služeb TSA&Seal postupem uvedeným úvodem kapitoly. Vyhodnocuje se nahlášená doba nedostupnosti, která byla zjištěna a doložena Objednatelem ve formě logů prostředkem PROBE_TSA&Seal a hlášení ServiceDesk.</p> <p>Měří se:</p> <p>CP = celková doba provozu v minutách odpovídající danému režimu provozu (pro období od 0:00 do 23:59 v rámci jednoho kalendářního dne tato hodnota činí 24 x 60 = 1440 minut),</p> <p>N = celková doba nedostupnosti v minutách některé ze služeb v době odpovídající danému režimu provozu (tedy od 0:00 do 23:59 kalendářního dne), období, ve kterém byla prováděna riziková činnost, se do doby nedostupnosti nezapočítává.</p> <p>Pak $KPI\ 1 = (CP - N) / CP * 100$</p>
Hodnota KPI 2	KPI 1 >= 99,5 % (nedostupnost maximálně 2628 minut, tedy 43,8 hodin, měřeno za kalendářní rok v době 0:00 - 23:59 každý den).
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 6.1 této přílohy - priorita 1
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
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)	NCA01-03
Název Služby	Zajištění dostupnosti služeb QCA, KCA (RSA a ECC), TSA&Seal (RSA) a QVerify prostředí PREPROD
Popis činnosti	<p>Zajištění dostupnosti služeb QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify prostředí PREPROD za účelem udržení parametrů služeb dle definovaných KPI. Jedná se o zajištění dostupnosti vybraných služeb:</p> <ul style="list-style-type: none"> – přijetí žádosti o certifikát, – získání CRL, – získání odpovědi na dotaz prostřednictvím OCSP, – vyhledání certifikátů, – přijetí žádosti o vystavení elektronické pečeti systémem TSA&Seal, – přijetí žádosti o vystavení elektronického časového razítka systémem TSA&Seal, – správa uživatelů online služeb QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify (prostřednictvím portálu) <p>Dostupnost online služeb je sledována pomocí testovacích nástrojů PROBE_CRL, PROBE_OCSP, PROBE_TSA&Seal a PROBE_QVerify, ostatní služby pomocí pravidelné kontroly pracovníků Objednatele, resp. na základě podnětů uživatelů.</p>
Identifikace KPI	KPI 1
Název KPI	Dostupnost služeb QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify prostředí PREPROD
Definice KPI	
Popis	Dostupnost služeb QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify prostředí PREPROD
Měřicí bod	QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify – 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, TSA&Seal a QVerify 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, PROBE_TSA&Seal a PROBE_QVerify 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 $KPI\ 1 = (CP - N) / CP * 100$</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. 6.1 této přílohy - priorita 4

Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, založení incidentu na Poskytovatele na základě události z monitoringu.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA01-04
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"> - přijetí žádosti o certifikát, - získání CRL, - získání odpovědi na dotaz prostřednictvím OCSP, - vyhledání certifikátů. <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 prostředku 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 $KPI\ 1 = (CP - N) / CP * 100$</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. 6.1 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
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách, založení incidentu na Poskytovatele na základě události z monitoringu.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	NCA01-05
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	24 x 7
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 0:00 do 23:59 v rámci jednoho kalendářního dne tato hodnota činí 24 x 60 = 1440 minut), N = celková doba nedostupnosti v minutách některé ze služeb v době odpovídající danému režimu provozu (tedy od 0:00 do 23:59 kalendářního dne), 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 2628 minut, tedy 43,8 hodin, měřeno za kalendářní rok v době 0:00 - 23:59 každý den).
Maximální doba pro obnovu Služby	Podle čl. 6.1 této přílohy – Priorita 1 pro QVerify,
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
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)	NCA02
Název Služby	Pravidelná údržba QCA, KCA (RSA a ECC) a online služeb TSA&Seal (RSA) a QVerify
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&Seal (PROD a PREPROD) a QVerify (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, TSA&Seal a QVerify, 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, TSA&Seal a QVerify, poskytování požadovaných informací o případných zjištěních a realizace nápravných opatření.</p> <p>Aktualizace databáze QVerify (PROD a PREPROD) na základě identifikovaných změn národních TL v rámci Evropské unie, vyhodnocení změn, analýza dopadů těchto změn a implementace zjištěných skutečností do odpovídajících tabulek databáze.</p> <p>Zálohování serverů, dat a HSM, kontrola záloh.</p> <p>Zajištění dalších nezbytných činností k provozu QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify a řešení vybraných požadavků v rámci kybernetické bezpečnosti.</p>
Definice činnosti	

<p>Popis činnosti</p>	<p>Provádění pravidelné kontroly, testování a monitorování TIF a SW QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify, identifikace případných incidentů a realizace nápravných opatření.</p> <ul style="list-style-type: none"> – pravidelnou kontrola prvků technické infrastruktury – předávání informací o zjištěných nedostatcích – zajištění/provedení údržby v případě zjištěných nedostatků <p>Provádění činností spojených se zálohováním v minimálním rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Vytváření záloh – Správa zálohovacích nástrojů QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify. – Kontrola běhu zálohování formou monitoringu. – Eskalaci v případě nedoběhnutých záloh formou založení incidentu a předání/řešení incidentu. – Obnovu dat ze zálohy na vyžádání formou servisního požadavku. – Pravidelnou kontrolu čitelnosti zálohovacích médií. – Pravidelnou kontrolu obnovitelnosti QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify ze záloh. <p>Řízení životního cyklu zálohovacích médií.</p> <p>Vybrané požadavky v rámci kybernetické bezpečnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 Objednatele. – 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. – 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, TSA&Seal a QVerify a jejich infrastruktuře mají přístup. – Zajistit součinnost při zvládání kybernetických bezpečnostních událostí a incidentů. – Zajistit min. 1x ročně součinnost Objednateli při provedení zákaznického auditu u Poskytovatele. – Zajištění součinnosti při provádění identifikace a hodnocení aktiv a rizik QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify. – Alespoň 1x za čtvrtletí, vždy ale s minimálně dvouměsíčním odstupem testovat funkčnost zálohy dat. – 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). – Zajistit max. 3x ročně školení operátorů registračních autorit nebo dalších rolí, které se na provozu QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify podílejí.
<p>Parametry činnosti</p>	
<p>Rozsah poskytování Služby</p>	<p>24 x 7 pro QCA (RSA i ECC), TSA&Seal a QVerify prostředí PROD 8 x 5 pro KCA PROD 8 x 5 pro všechna prostředí PREPROD</p>

Měřicí bod	Monitoring – logové záznamy
Objem poskytované služby	V objemu a podle harmonogramu dle technické dokumentace
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
Způsob dokladování	Měsíční Záznam o provedených úkonech z logu.

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 a QVerify.</p> <p>Jako izolovaný incident je chápána nefunkčnost/nestandardní chování zařízení v infrastruktuře QCA, KCA, TSA&Seal nebo QVerify, případně služby QCA, KCA, služby TSA&Seal nebo QVerify. 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 a QVerify.</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	24 x 7 pro QCA (RSA i ECC), TSA&Seal a QVerify prostředí PROD 8 x 5 pro KCA PROD 8 x 5 pro všechna prostředí PREPROD
Odezva	Podle čl. 6.1 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 6.1 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 subdodavateli, 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. Skutečností, že byl díl předán subdodavateli, informuje Poskytovatel neprodleně Objednatele.
Platební podmínky	Měsíční paušální platba
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
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, TSA&Seal nebo QVerify
Popis Služby	Zajištění servisu v případě závady na HW v rámci infrastruktury QCA, KCA, TSA&Seal a QVerify
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Zajištění servisu HW</p> <p>Objednatel: Hlášení závady prostřednictvím ServiceDesk</p> <p>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	24 x 7 pro NCA (RSA i ECC), TSA&Seal a QVerify prostředí PROD 8 x 5 pro KCA PROD 8 x 5 pro všechna prostředí PREPROD
Odezva	Podle čl. 6.1 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 6.1 této přílohy
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle poruchovosti HW QCA, KCA, resp. TSA&Seal a QVerify.
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
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, TSA&Seal a QVerify
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, TSA&Seal a QVerify 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, TSA&Seal a QVerify, sledování nových aktualizací a doporučení uveřejněných výrobcí jednotlivých SW komponent a použitých SW knihoven a modulů, analýza jejich dopadů na QCA, KCA, TSA&Seal nebo QVerify, 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, TSA&Seal nebo QVerify – 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>DIA 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, TSA&Seal a QVerify. – 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	24 x 7 pro QCA (RSA i ECC), TSA&Seal a QVerify prostředí PROD 8 x 5 pro KCA PROD 8 x 5 pro všechna prostředí PREPROD
Odezva	Podle čl. 6.1 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 6.1 této přílohy
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele

Objem poskytované služby	Podle Objednatel 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
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 opravu vadného zařízení. Vlastní výměna vadného zařízení je realizována podle KL NCA04 Servis HW NCA.
Parametry činnosti	
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle potřeby
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
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 (RSA a ECC), 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, SubCA2 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 TSS a odpovídajících certifikátů v daném termínu a struktuře a jejich nasazení.</p> <p>Vygenerování nových privátních klíčů pro pečetění 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. 6.1 této přílohy – priorita 5
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle potřeby, resp. dle objednávky
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
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.

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. 6.2 této přílohy – priorita 1
Obnovení Služby	Podle čl. 6.2 této přílohy – priorita 1
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle potřeby
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
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
Měřicí bod	Záznamy v ložích 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
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. 6.2 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 6.2 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
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 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 objednáni 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. 6.2 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 6.2 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
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</p> <p>Objednatel: Hlášení závady prostřednictvím ServiceDesk</p> <p>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. 6.2 této přílohy
Obnovení Služby	Podle čl. 6.2 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
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
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
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. 6.2 této přílohy – priorita 5
Měřicí bod	ServiceDesk Objednatele
Objem poskytované služby	Dle potřeby
Doplňující informace	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba
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

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

Neaplikuje se.

5. Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb

5.1 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 registru.

5.2 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.

5.3 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.

6. Stanovení priorit incidentů a požadavků a jejich SLA

Standardní režim dostupnosti je 24 x 7, pro provozní prostředí QCA, TSA&Seal a QVerify, pro ostatní provozní prostředí (KCA a klientské instance), stejně jako pro všechna PREPROD prostředí je režim dostupnosti stanoven na 8 x 5. Pro jednotlivé parametry SLA platí následující upřesňující ustanovení:

- dobou dostupnosti v režimu 24 x 7 se mají na mysli kalendářní dny od 0:00 do 23:59 hodin
- dobou dostupnosti v režimu 8 x 5 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.

6.1 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, QVerify, resp. TSA&Seal selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost QCA, KCA, QVerify, resp. TSA&Seal.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 4 hodiny Kalendář: 8x5 pro KCA, 24 x 7 pro ostatní
Priorita 2 Vysoká	Činnost QCA, KCA, QVerify, 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, QVerify, resp. TSA&Seal, např. není dostupná jedna instance QCA, KCA, QVerify, resp. TSA&Seal.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 8 hodin Kalendář: 8x5 pro KCA, 24 x 7 pro ostatní
Priorita 3 Střední	QCA, KCA, QVerify, resp. TSA&Seal je funkční pouze částečně, QCA, KCA, resp. TSA&Seal je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze QCA, KCA, QVerify, resp. TSA&Seal funkcí podporujících důležité činnosti QCA, KCA, QVerify, resp. TSA&Seal. Některá ze služeb vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční.	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 24 hodin Kalendář 8x5 pro KCA, 24 x 7 pro ostatní
Priorita 4 Nízká	QCA, KCA, QVerify, resp. TSA&Seal je operativní, závada nemá vliv na činnost QCA, KCA, QVerify, resp. TSA&Seal. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem	Odezva: 60 minut Obnovení Služby: 5 dní

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku – SLA
	<p>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 QCA, KCA, QVerify, resp. TSA&Seal.</p>	Kalendář: 8x5 pro KCA, 24 x 7 pro ostatní
Priorita 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení).	<p>Odezva: 60 minut</p> <p>Obnovení Služby: 20 dnů</p> <p>Kalendář: 8x5 pro KCA, 24 x 7 pro ostatní</p>

6.2 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.	<p>Odezva: 60 minut</p> <p>Dostavení se na místo: NBD</p> <p>Obnovení Služby: do 2 pracovních dnů</p> <p>Kalendář: 8x5</p>
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.	<p>Odezva: 60 minut</p> <p>Dostavení se na místo: do 2 pracovních dnů</p> <p>Obnovení Služby: do 3 pracovních dnů</p> <p>Kalendář: 8x5</p>
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.	<p>Odezva: 60 minut</p> <p>Dostavení se na místo: do 2 pracovních dnů</p>

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku SLA
	Některá ze služeb vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční.	Obnovení Služby: do 5 pracovních dnů Kalendář: 8x5
Priorita 4 Nízká	TSA_izol nebo RA jsou operativní, závada nemá vliv na jejich činnost. 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 moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod TSA_izol a RA.	Odezva: 60 minut Dostavení se na místo: do 3 pracovních dnů Obnovení Služby: do 10 pracovních dnů Kalendář: 8x5
Priorita 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení).	Odezva: 60 minut Dostavení se na místo: do 10 pracovních dnů Obnovení Služby: do 20 pracovních dnů Kalendář: 8x5