Příloha č. 1 – Technická specifikace řešení

# Technická specifikace podpory HW a SW částí řešení

Předmětem je zajištění produktové podpory (maintenance) jednotlivých zakoupených a implementovaných HW a SW částí řešení pro vzdálené podepisování elektronických dokumentů na SVS pro 600 uživatelů, pečetění a opatřování dokumentů časovým razítkem.

|  |  |
| --- | --- |
| **Název položky** | **Poznámka** |
|  |  |
| nShield Connect 500+ PREMIER Support do 30.11.2021 | Produktová podpora výrobce pro HW část řešení HSM |
| TrustedX eIDAS Platform + eSignature (500 users) Support do 30.11.2021 | Produktová podpora výrobce SW nakoupeného 11/2019 |
| Desktop VC Module for TrustedX 500 user Support do 31.11.2021 | Produktová podpora výrobce SW dokoupeného 7/2020 |
| TrustedX eIDAS - 100 users Support od 1.1.2021 do 30.11.2021 | Produktová podpora výrobce SW dokoupeného 11/2020 |
| Desktop VC for TrustedX 100 users  Support do 30.11.2021 | Produktová podpora výrobce SW dokoupeného 11/2020 |
| OBELISK SIGNER Support do 30.11.2021 | Produktová podpora výrobce SW nakoupeného 11/2019 |
| Connector for HSM Support do 30.11.2021 | Produktová podpora výrobce SW nakoupeného 11/2019 |
| OBELISK Registration portal for TX eIDAS Support do 30.11.2021 | Produktová podpora výrobce SW nakoupeného 11/2019 |
| Zajištění služby provozu HSM jako QSCD do 30.11.2021 | Provoz HSM jako QSCD |
|  |  |

# Servisní podpora

Servisní podpora zahrnuje zejména řešení incidentů, které nebyly způsobeny a nejsou vadami podporovaného Systému (vady spolupracujících systémů – hardware, operačních systémů, databází, bezpečnostních technologií, které následně způsobí nefunkčnost dodaného řešení) bude prováděno v souladu s parametry definovanými pro servisní podporu (klasifikace incidentů, garantovaná úroveň podpory). Incidentem se rozumí okolnosti bránící plynulému provozu IS.

**Klasifikace incidentů**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Úroveň hlášení | | Popis |
| Vysoká | „Incident A“ | Standardní firemní procesy jsou vážně ovlivněny a nezbytné úlohy nemohou být plněny. Některé nebo všechny vlastnosti a funkce provozovaného IS podporujícího hlavní firemní procesy selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnosti SVS |
| Střední | „Incident B“ | Jsou dotčeny firemní procesy v míře způsobující ztížení a zpomalení výkonu konkrétní činnosti SVS. Podporované činnosti jsou výrazně ovlivněny z důvodu selhání nebo omezení některé z funkcí podporovaného IS podporujícího důležité procesy. |
| Nízká | „Incident C“ | Stav, kdy nejsou ohroženy hlavní funkce podporovaného IS a všechny jím podporované firemní procesy mohou běžet, a jen po dobu incidentu (výpadku) lze nefunkční část provozovaného IS dočasně nahradit nebo obejít náhradním řešením. |

Servisní podpora musí zahrnovat také doplňkové služby technických konzultací prostřednictvím elektronické pošty nebo telefonu spojené s provozem a údržbou Systému a služby provádění změn konfigurace a revize nastavení všech částí řešení i řešení jako celku prostřednictvím bezpečného, vzdáleného přístupu prostřednictvím datové sítě Internet a šifrovaného připojení.

Tento typ služeb bude v rámci dohodnuté ceny garantován v minimálním rozsahu 8 hodin/měsíc resp. 24 hodin/čtvrtletí po dobu trvání smlouvy.

**Oznámení incidentu**

Za čas oznámení se považuje čas zanesení požadavku Zadavatelem do servisního systému Dodavatele.

**Garantovaná úroveň podpory**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Úroveň hlášení | | Odezva (reakční doba) | Doba vyřešení požadavku\* |
| Vysoká | „Incident A“ | 4 hodiny | Následující pracovní den (NPD) +2 |
| Střední | „Incident B“ | 4 hodiny | NPD + 5 |
| Nízká | „Incident C“ | 4 hodiny | NPD + 10 |

Reakční doby se počítají v pracovních dnech v čase od 8 do 17 hodin od času oznámení incidentu.

Do Doby vyřešení incidentu se počítají pracovní dny od doby reakce Dodavatele na nahlášený incident SVS.