SPECIFIKACE PŘEDMĚTU SMLOUVY

**Obsah**

[**Používané zkratky a pojmy** 3](#_Toc58320804)

[**1.** **Dodržování standardů ICT** 4](#_Toc58320805)

[**2.** **Služby provozu** 4](#_Toc58320806)

[**3.** **Služby převzetí a Služby předání** 5](#_Toc58320807)

[3.1. Služby převzetí 5](#_Toc58320808)

[3.2. Služby předání 6](#_Toc58320809)

# **Používané zkratky a pojmy**

**MPSV** = Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

**AKRIS = Akr**editační **i**nformační **s**ystém

**AVZPR** = akreditovaný vzdělávací program

**vzdělavatel** = fyzická nebo právnická osoba s oprávněním k provozování vzdělávací činnosti, která může spolupracovat s více lektory a podávat neomezený počet žádostí o akreditaci, resp. žádostí o rozšíření/změnu lektorského týmu

**lektor**  = vyučující, který může spolupracovat s více vzdělavateli, dle dosažené kvalifikace může vyučovat více předmětů ve více akreditovaných vzdělávacích programech

**sekretariát AK** = sekretariát Akreditační komise MPSV, který zajišťuje veškerou agendu akreditací, včetně kontrol

**hodnotitel** = člen Akreditační komise MPSV, který vytváří návrhy odborných posudků přidělených žádostí o akreditaci, resp. finální posudky všech žádostí

**žádost o akreditaci** = žádost o akreditaci vzdělávacího programu, kterou podává vzdělavatel, obsahuje údaje o vzdělavateli, název, popis a rozsah programu, učební plán – více vzdělávacích modulů a předmětů výuky, jména lektorů pro jednotlivé předměty výuky atd.

**žádost o rozšíření/změnu lektorského týmu** = zjednodušená žádost, kterou vzdělavatel podává na doplnění jednoho (již akreditovaného) vzdělávacího programu; obsahuje údaje o vzdělavateli, číslo akreditace a název AVZPR, jména lektorů pro jednotlivé předměty výuky atd.

**žádost** = kterákoliv z podaných žádostí (vizte výše)

**odborný posudek** = hodnocení kvality jedné žádosti o akreditaci, které vytváří jeden hodnotitel

**akreditovaný vzdělávací program** (AVZPR) = vzdělávací program, kterému byla udělena akreditace na základě schválené žádosti o akreditaci; může být realizován v neomezeném počtu konkrétních kurzů po dobu platnosti akreditace

**kurz** = konkrétní realizace (termín konání) jednoho akreditovaného vzdělávacího programu; zahrnuje kurzy plánované i realizované, které se navzájem liší datem konání, popř. místem konání, jménem lektora, cenou atd.

**katalog** = veřejná nabídka akreditovaných vzdělávacích programů a konkrétních kurzů, přičemž k jednomu AVZPR lze přiřadit neomezený počet kurzů; obsahuje také údaje o vzdělavatelích a lektorech

**kontrola činnosti** = kontrolní činnost u jednoho vzdělavatele, kterou provádí sekretariát AK; může se týkat více akreditovaných vzdělávacích programů

# **Dodržování standardů ICT**

Poskytovatel se zavazuje při poskytování služeb dle Smlouvy dodržovat relevantní ICT standardy MPSV.

Pokud jsou některé požadavky uvedené v ICT standardech MPSV definovány jinak než v této příloze Smlouvy, závaznými jsou požadavky uvedené v této příloze Smlouvy. Pokud v této příloze Smlouvy některé požadavky definovány nejsou, Poskytovatel se řídí dotčenými závaznými ICT standardy MPSV.

# **Služby provozu**

Výčet požadavků, které budou zahrnovat služby provozu IS AKRIS:

* Instalace, provoz, správa a aktualizace operačního systému, databáze a všech potřebných podpůrných komponent pro provoz IS AKRIS na infrastruktuře Objednatele.
* Instalace kryptografických bezpečnostních certifikátů a certifikátů pro autentizaci připojení k externím systémům.
* Pravidelné (alespoň jednou za 6 měsíců) profylaktické kontroly IS AKRIS a všech jeho aplikačních komponent, kdy bude docházet k prohlídkám celého IS AKRIS po provozní stránce. Cílem je optimalizovat technické možnosti hardwarových i softwarových komponent IS AKRIS. Součástí služby budou i doporučení ohledně změn parametrů, eventuálně doporučení použití nových verzí nebo řešení s ohledem na vývoj produktů. Profylaktické kontroly se zaměří alespoň na následující oblasti kontroly:
	1. Oblast zabezpečení (např. přístupy, fyzická kontrola, prověření funkčnosti bezpečnostní politiky)
	2. Oblast operačního systému (např. místo na disku, operační paměť, vytížení procesoru, error logy)
	3. Oblast služeb webserveru (zejm. Iptables – používaná pravidla)
	4. Oblast stavu clusterů
	5. Oblast portálového frameworku (např. aplikační logy, dostupnost portálu, systémové logy, konektivita do databáze, dostupnost uživatelského rozhraní apod.).
* Pravidelné spouštění aktualizačních skriptů (zejm. záplaty / patche) aplikačních komponent prověřených ve vývojovém a testovacím prostředí.
* Optimalizaci aplikačních komponent na základě sledování rychlosti odezvy webových aplikací. Pokud se doba odezvy aplikace zvýší nad obvyklé současné parametry např. vlivem velké návštěvnosti, bude řešení optimalizace součástí služeb provozu.
* Odstranění závad (incidentů) hlášených Objednatelem ve lhůtách stanovených v příloze č. 2 Smlouvy.
* Zajištění bezpečnosti přístupu, průběžné sledování bezpečnostních incidentů a jejich řešení
* Zajištění služby uživatelské podpory helpdesk úrovně 2 podle následujících požadavků:
	+ Bude zajištěno jedno kontaktní místo pro komunikaci týkající se podpory při řešení problémů.
	+ Veškeré informace k jednotlivým evidovaným požadavkům bude možné dle potřeby Objednatele exportovat do podoby stáhnutelného souboru v textově čitelném formátu (např. docx, xlsx, odt, txt, pdf apod.), včetně všech souvisejících příloh k jednotlivým požadavkům. Service Desk umožní oddělenou evidenci různých typů požadavků řešených s Poskytovatelem
	+ Ve chvíli, kdy Objednatel bude reportovat problém na Service Desk Poskytovatele, musí tento:
		- zabezpečit vložení popisu problému do systému pro evidenci “trouble ticketů / issues”;
		- zabezpečit odsouhlasení priority s Objednatelem (v případě konfliktu, např. telefonní dohoda, se zaznamenáním výsledku k danému ticketu); a
		- vynaložit maximální úsilí na okamžité odstranění problému.
		- V případě telefonického hovoru Objednatele s oprávněnou kontaktní osobou Poskytovatele zajistí Poskytovatel písemný záznam o hovoru do aplikace Service Desk, kdy:
			* bude přijímat a řešit hlášení a požadavky jen od oprávněných osob Objednatele;
			* zaznamená ověřitelnou identitu volající osoby;
			* zajistí vložení písemného popisu problému do aplikace pro Service Desk;
			* zajistí odsouhlasení priority s Objednatelem;
			* vynaloží maximální úsilí pro řešení vad (incidentů) v dále dohodnutých parametrech dle přílohy č. 2 Smlouvy.
		- Žádný “trouble ticket / issue” nebude uzavřen bez předchozího schválení Objednatele, že problém daného ticketu je vyřešen.
		- Každá vada bude v rámci Trouble Ticket/Issue System logována se svou závažností časem a stavem. Objednateli bude umožněn read-only přístup do tohoto systému přes https protokol. Objednateli bude umožněn přístup v reálném čase.
		- Zjištěné vady infrastruktury datového centra Objednatele budou hlášeny prostřednictvím service desku Objednatele.
		- Vstupními body pro službu Service Desk budou:
			* Nástroje automatického dohledu (monitoringu) služeb provozu
			* Webová aplikace pro Service Desk
			* Telefon
			* E-mail
			* Případně vstup z externího systému pro služby podpory třetích stran (např. poddodavatele).
		- Oprávnění využívat služeb Service Desku se vztahuje zejména na oprávněné osoby ve věcech technických. Kontakt na Service Desk pro „běžného internetového uživatele“ na veřejně přístupných stránkách se neočekává. Poskytovatel bude komunikovat s oprávněnými osobami Objednatele, na něž bude uveden kontakt na veřejně přístupných stránkách jakožto na kontaktní osoby provozovatele systému. Předpokládaný počet osob, které budou oprávněné využívat Service Desk, je v řádu jednotek.
* Zajištění pravidelných aktualizací administrátorské a uživatelské příručky v návaznosti na prováděné změny a úpravy IS AKRIS.
* Zajištění školení 2 zaměstnanců Objednatele v přístupu a obsluze serveru, na němž je provozován IS AKRIS a jeho databáze.

# **Služby převzetí a Služby předání**

* 1. Služby převzetí

Poskytovatel za účelem poskytování Služeb provozu a Služeb rozvoje dle Smlouvy převezme stávající systém IS AKRIS včetně všech jeho součástí, portálový framework a portál, a to včetně dokumentace, softwarového vybavení a datové základny.

Služby převzetí budou zahájeny na základě písemné objednávky Objednatele, přičemž způsob uzavírání objednávek včetně jejich obsahu se přiměřeně ve vztahu k charakteru těchto služeb řídí ustanovením odst. 5.2 Smlouvy.

Celková doba realizace Služeb převzetí nepřesáhne 10 dnů a rozsah 5 MD.

Objednatel požaduje po Poskytovateli následující rozsah Služeb převzetí:

1. Na základě návrhu plánu převzetí, který pro IS AKRIS včetně všech jeho součástí zpracuje MPSV, Poskytovatel ve spolupráci s ním MPSV dopracuje finální podobu pod názvem Plán převzetí IS AKRIS (dále jen „**Plán**“).

Plán bude obsahovat minimálně:

* 1. Procedury vymezení rozsahu a předání potřebné dokumentace, kódů a konfigurace nástrojů mezi MPSV a Poskytovatelem.
	2. Namapování organizační struktury zajišťující provoz na novou strukturu Poskytovatele, aby nedošlo ke ztrátě odpovědnosti za jednotlivé oblasti.
	3. Způsob napojení IS AKRIS do bezpečnostního dohledového centra MPSV[[1]](#footnote-1).
	4. Stanovení harmonogramu předání/převzetí provozu tak, aby došlo k přenosu know-how a odpovědnosti bez dopadů do provozu řešení.

Plán bude podléhat schválení Objednatelem.

1. Převzetí IS AKRIS prostřednictvím realizace přebíracích testů, inventarizace a převzetí dokumentace IS AKRIS, vč. seznámení se zdrojovými kódy a konfigurace.
2. Vypracování analýzy otevřených provozních problémů souvisejících s provozem a rozvojem IS AKRIS.
3. Vytvoření přehledu veškeré převzaté dokumentace.
4. Revize úplnosti administrátorské a uživatelské příručky Systému.
5. Vypracování a předání následujících dokumentů Objednateli:
	1. protokol o převzetí Systému,
	2. zápisy z pracovních schůzek,
	3. přehled veškeré převzaté dokumentace pro systém s posouzením stavu dokumentace,
	4. revidovaná provozní dokumentace nezbytná pro poskytování Služeb provozu, protokol o aktivaci služeb technické podpory Systému (Service Desk).
6. Po dodání Služeb převzetí dle bodů A. – F. bude Objednatelem vypracován Protokol o dokončení převzetí, který doloží splnění všech požadavků na realizaci těchto služeb. Protokol o dokončení převzetí bude podepsán oběma smluvními stranami.
	1. Služby předání

Služby předání v době ukončování Smlouvy dle čl. 21. Smlouvy budou probíhat analogicky k bodům
A až G dle bodu 3.1. této přílohy Smlouvy (v rozsahu relevantním pro Služby předání), a to včetně případné aktualizace či dopracování Plánu převzetí.

Služby předání budou zahájeny na základě písemné objednávky Objednatele, přičemž způsob uzavírání objednávek včetně jejich obsahu se přiměřeně ve vztahu k charakteru těchto služeb řídí ustanovením odst. 5.2 Smlouvy.

Celková doba realizace služeb předání nepřesáhne 10 dnů a rozsah 5 MD.

1. V případě, že IS AKRIS bude na bezpečnostní dohledové centrum MPSV napojen do uzavření smlouvy s Poskytovatelem, tento bod nebude předmětem Plánu. [↑](#footnote-ref-1)