Příloha č. 5

Podrobná specifikace Služeb

1 Katalog IT služeb

Předmětem této části veřejné zakázky je posouzení a definice rozsahu IT služeb poskytovaných pro potřeby úřadu (bez ohledu na stávajícího poskytovatele).

Zpracování katalogu IT služeb zahrnuje:

- zpracování přehledu služeb potřebných pro zajištění komplexního chodu úřadu v oblasti IT,
    - GTA připraví přehled služeb, Odbor informatiky MHMP verifikuje přehled služeb
- návrh parametrů služeb,
    - GTA připraví strukturu popisu a parametry služby, MHMP za podpory GTA zpracuje jednotlivé katalogové listy,
- návrh opatření pro dosažení optimálního stavu zajištění IT služeb,
    - GTA zpracuje migrační plán přechodu na nový katalog služeb, jeho realizace bude v gesci MHMP za podpory GTA.

Popis služby by měl jednoznačně a (zejména pro uživatele) srozumitelně stanovit:

- co je předmětem služby,
- jakým způsobem je služba poskytována,
- jaké parametry služby se poskytovatel zavazuje zajistit.

Zároveň platí, že způsob poskytování služby a/nebo některé parametry charakterizující úroveň služby mohou být zcela nebo částečně shodné pro více služeb.

1.1 Specifikace služeb

Existuje řada možností, jak specifikaci služeb sestavit:

- Popis předmětu jednotlivých služeb je prakticky vždy obsahem Katalogu služeb, kde každé službě odpovídá jedna položka (list) Katalogu.
- Způsob poskytování služby a parametry služby mohou být specifikovány buď:
    - na každém listu Katalogu pro každou službu samostatně – pak se ale mohou některá shodná ustanovení (shodné pracovní postupy nebo stejné hodnoty

parametrů služby) opakovat na více listech, což komplikuje údržbu Katalogu; nebo

- v samostatných dokumentech „pracovní postupy" a „smlouvy o úrovni služeb" (tzv. „SLA") – pak ale může být pro poskytovatele obtížné sestavení popisu pracovních postupů či SLA, které budou zahrnovat velký počet variant odpovídajících specifické situaci u jednotlivých služeb, a pro uživatele obtížné vyhledání postupů či SLA parametrů platných pro určitou službu.

U specializovaných SW produktů, určených pro podporu IT procesů, jsou všechny údaje uložené v databázi. Všechny souvislosti mezi službou, pracovními postupy a SLA jsou buď zachyceny ve struktuře databáze, nebo jsou vyřešeny na úrovni SW aplikace.

Řešení Katalogu služeb, které se GTA osvědčilo jako optimální u klientů, kteří neměli k dispozici specializované SW produkty, je popsáno v následujících odstavcích. Příklady konkrétních ustanovení Katalogu odpovídají službě „SW instalovaný na pracovních stanicích". Příklady jsou pouze ilustrativní, a nelze je považovat za úplný a přesný popis.

Dokumentace, dle doporučení GTA, sestává ze tří částí:

a) Katalog služeb

Katalog tvoří listy (kapitoly) odpovídající jednotlivým službám.

b) Popis vybraných pracovních postupů

Jedná se o pracovní postupy, které jsou platné pro více služeb (např. postup předávání požadavků na Service Desk).

c) Definice standardních hodnot SLA parametrů

Pro parametry, které se opakují u více služeb, je definováno několik standardních úrovní.

Specifikace podle b) a c) mohou být buď v samostatných dokumentech, nebo v příloze Katalogu služeb.

Každý list Katalogu s popisem určité služby by měl obsahovat úvodní informace, kterými jsou:

- Název služby, doplněný stručnou charakteristikou předmětu služby (1 – 2 věty).
- Historie verzí
  - Platnost každé nové verze musí být autorizována Poskytovatelem a Uživatelem (podpisy osob oprávněných jednat ve věci příslušné služby).
- Seznam odpovědných osob Poskytovatele a Uživatele služby, s uvedením rolí a základních kontaktních údajů (telefon, e-mail). Vždy musí být uvedena alespoň role „manažera služby".

1.2 Příklad katalogu služeb

Identifikace

ID	SW3
Název	Software instalovaný na pracovních stanicích uživatelů IS
Definice	Správa a údržba SW instalovaného na pracovních stanicích uživatelů IS (desktop, notebook, tablet) a řešení požadavků uživatelů souvisejících s takovým SW.

Historie verzí

Verze	Datum	Popis	Autorizace		
			Strana	Jméno	Podpis
1.0	1.10.2012	Úvodní verze	Uživatel		
			Poskytovatel		
1.1	12.12.2012	Aktualizace pracovní doby podpory uživatelů	Uživatel		
			Poskytovatel		
			Uživatel		
			Poskytovatel		

Kontakty

Role	Jméno	e-mail	Telefon
Uživatel			
manažer služby			
Poskytovatel			
manažer služby			
zástupce manažera služby			

Specifikace obsahu služby

Detailní popis předmětu služby. Pro téměř všechny služby je účelné popis rozdělit do tří částí, a to:

- služby poskytované trvale;
- služby poskytované na vyžádání oprávněným uživatelem;
- negativní vymezení předmětu služby, kdy je výslovně řečeno, co není součástí služby.

Příklad:

Rozsah služby

	Název	Popis
Průběžně	Aktualizace základního SW	Zajištění pravidelné aktualizace základního SW vybavení. Aktuální specifikace základního SW je publikována útvarem IT na <odkaz na Intranet>.
	Provozování SW	Zajištění provozního dohledu a profylaktických kontrol SW instalovaného na pracovních stanicích.
	Evidence čerpání licencí	Zajištění technické evidence čerpání licencí SW uživateli koncových stanic.

	Název	Popis
Na vyžádání	Instalace základního SW	Instalace a konfigurace základního SW vybavení koncové stanice. Je prováděno automaticky při prvním dodání pracovní stanice uživateli.
	Instalace / odebrání individuálního SW	Instalace / upgrade / odebrání a konfigurace individuálního SW na koncové stanici uživatele.
	Instalace / odebrání klienta centrálně provozované SW aplikace	Instalace / upgrade / odebrání a konfigurace klienta aplikace na koncové stanici uživatele.
	Řešení incidentů	Řešení závad ve funkčnosti SW instalovaného na pracovní stanici.
	Změna SW konfigurace stanice	Provádění změn SW konfigurace stanice, požadovaných uživatelem.
Součástí služby není	Školení uživatelů v používání individuálního SW.	

Parametry služby (SLA)

- Sada parametrů nemusí být jednotná pro všechny služby. Některé budou patrně použity vždy (např. doba reakce na incident a požadavek, pracovní doba podpory uživatelů), jiné budou použity podle charakteru služby (např. provozní doba, dostupnost, parametry charakterizující funkčnost SW aplikace, ...).
- Pro každý parametr musí být uvedeno, jak je jeho plnění ověřováno (měřeno).
- Následující příklad ukazuje možnost definovat odlišné hodnoty parametrů podle kategorií uživatelů. Přísnější parametry mohou odpovídat např. pracovištím kritické důležitosti, VIP osobám. Obdobně lze postupovat i pro kritické SW aplikace.

Příklad:

Provozní parametry

Parametr	Hodnota pro kategorii uživatele			Metoda měření
	A	B	C	
Doba reakce na incident	10 minut	30 minut	4 hodiny	Záznamy o řešení incidentů v aplikaci HelpDesk
Doba na vyřešení incidentu	2 hodiny	1 PD	4 PD	
Doba reakce na požadavek	1 hodina	1 PD	1 PD	Záznamy o řešení požadavků v aplikaci HelpDesk
Doba na vyřešení požadavku [1])	3 PD	3 PD	5 PD	
Pracovní doba podpory uživatelů	24x7	7-18h	7-16	

[1]) Platí pro požadavek na provedení činnosti uvedené v rozsahu služby jako „na vyžádání". Pro jiné požadavky není doba na vyřešení požadavku stanovena.

KD = kalendářní den

PD = pracovní den

Systémy a zařízení

- Přehled systémů a zařízení, souvisejících s poskytovanou službou. Např. přehled příslušných SW aplikací, HW komponent.

Příklad:

Související systémy a zařízení

Název	Popis
Standardní SW	Zde může být buď seznam základního SW, nebo odkaz na dokument (přístupný pro uživatele, např. na Intranetu), kde je udržována aktuální verze.
Individuální SW	Zde může být buď seznam povoleného individuálního SW, nebo odkaz na dokument (přístupný pro uživatele, např. na Intranetu), kde je udržován aktuální seznam.
Klienti centrálně provozovaných SW aplikací	

Podmínky poskytování služby

- Tato specifikace je zpravidla nejobsáhlejší a pro praktické poskytování služby také nejdůležitější částí popisu služby. Je detailně popsáno, jak je služba poskytována.
- U činností vyskytujících se u více služeb je účelné řešit odkazem na společný popis.
- Pro každou činnost je uvedeno, co je povinností poskytovatele a co musí zajistit uživatel. Praktický způsob popisu jsou tabulky se sloupci Činnost – Poskytovatel – Uživatel.

Příklad:

Podmínky poskytování služby

Činnost	Podmínky ...	
	... na straně uživatele	... na straně poskytovatele
Instalace / odebrání individuálního SW	Uživatel odpovídá za funkčnost individuálního SW, jehož instalace je požadována.	Poskytovatel odmítne požadavek na instalaci SW, který není zařazen do seznamu povoleného individuálního SW, nebo jde o SW, pro jehož používání není uživatel autorizován. Instalaci / odebrání individuálního SW provádí poskytovatel prostředky vzdálené správy pracovních stanic. Pouze v případě, kdy to není možné, je servisní zásah proveden přímo u uživatele. Součástí servisního zásahu je nastavení uživatelského rozhraní.
Instalace/ odebrání klienta centrálně provozované SW aplikace	Uživatel zaručuje, že je seznámen s ovládáním SW aplikace.	Poskytovatel odmítne požadavek na instalaci klienta SW aplikace, pro jejíž používání není uživatel autorizován. Instalaci / odebrání individuálního SW provádí Poskytovatel prostředky vzdálené správy stanic. Pouze v případě, kdy to není možné, je servisní zásah proveden přímo u uživatele. Součástí servisního zásahu je nastavení uživatelského rozhraní.

Reporting

Přehled reportů, pro každý je uvedeno:

- co je obsahem reportu,
- v jakých termínech je report připravován,
- kdo report vytváří,
- komu a jak je report doručován.

Příklad:

Reporting

Název výkazu	Popis	Sestavuje	Příjemci	Cyklus/čas
Incidenty	Počet ohlášených incidentů, počet incidentů vyřešených v předepsaném čase, počet nedodržení doby reakce na incident a doby vyřešení incidentu, počet chybně ohlášených incidentů, počty incidentů pro jednotlivé SW aplikace.			měsíčně
Požadavky	Počet předložených požadavků, počet požadavků vyřešených v předepsaném čase, počet nedodržení doby reakce na požadavek a doby vyřešení požadavku, přehled neoprávněných požadavků, počty požadavků pro jednotlivé SW aplikace.			měsíčně

Omezení

Popis okolností, za kterých nemohou být specifikace uvedené v popisu služby dodrženy.

Příklady:

- Pokud překročí počet požadavků vznesených během jediného týdne na přemístění koncových zařízení stanovenou mez, nebude dodržena doba stanovená pro jejich splnění.
- Pokud počet současně probíhajících transakcí <T> v aplikaci <A> překročí hodnotu <X>, může doba provedení transakce být vyšší, než <Z> vteřin.

Další ustanovení

U některých služeb může být nezbytné uvést ještě další specifické údaje, které nelze zahrnout do standardního formuláře.

2 Implementace postupů pro řízení IT dle metodiky ITIL

Předmětem této části veřejné zakázky je zajištění implementace postupů pro řízení IT dle metodiky ITIL v prostředí MHMP a dle konkrétních potřeb MHMP, a to v rozsahu:

- Definice procesní mapy IT procesů
- Posouzení stávajícího stavu IT procesů a návrh opatření pro dosažení optimálního stavu
- Návrh procesů s respektováním aktuální nebo výhledové formy zajištění IT služeb
- Projednání procesů a tvorba závazné dokumentace
- Školení dotčených pracovníků

2.1 Řízení služeb v prostředí MHMP

2.1.1 ITSM

Information Technology Service Management, neboli řízení služeb informačních technologií, zahrnuje tři navzájem propojené a na sobě závislé oblasti:

- **Procesy.** Proces je strukturovaná množina činností navržená za účelem dosažení určitého specifického cíle opakovatelným a měřitelným způsobem. V procesu jsou obsaženy jakékoli role, z nich vyplívající odpovědnosti, nástroje a manažerské kontrolní mechanismy, které jsou požadované pro spolehlivé dodání výstupů.
- **Lidé - role.** Rolí je soustavu odpovědností, aktivit a oprávnění, kterými je pověřena osoba nebo tým. Každý proces má své jasně definované role. Role se mohou překrývat.
- **Nástroje - funkce.** Tým/skupina lidí a nástroje nebo další zdroje, které tito pracovníci používají k provádění jednoho nebo více procesů nebo činností.

Služba je prostředek dodávání hodnoty pro uživatele /odběratele služeb. Řízení služeb je soubor specifických schopností organizace přinášet uživateli /odběrateli hodnotu ve formě služeb. IT služba je:

- speciální případ služby založené na použití IT,
- vytvářena IT procesy, jejichž realizace je závislá na IT zdrojích,
- dodávaná externě nebo interně.

2.1.2 ITIL

Information Technology Infrastructure Library je mezinárodně uznávaný soubor praxí prověřených konceptů a postupů pro řízení a správu IT služeb. Tento metodický rámec se

soustředí na pravidelné měření a neustálé zlepšování kvality dodávaných IT služeb, a to jak z pohledu dodavatele těchto služeb, tak z pohledu samotného uživatele/odběratele služby. Ačkoli se nejedná o normu, efektivita použitelnosti a obecná rozšířenost vytvořily z tohoto rámce de-facto standard pro řízení IT. Tento standard pro řízení IT se promítl do normy ISO/IEC 20000, která de-facto obsahuje pokyny a osvědčené postupy vycházející z knihovny ITIL. ISO/IEC 20000 slouží také k provedení objektivního nezávislého certifikačního auditu systému řízení služeb IT v organizaci, a protože se jedná o normu, tak obsahuje u jednotlivých procesů pouze základní informace. ISO/IEC 20000-1 specifikuje požadavky na systém managementu služeb, ISO/IEC 20000-2 specifikuje návod na aplikaci systémů managementu služeb.

ITIL pokrývá 5 základních oblastí:

- Strategie služeb
- Návrh služeb
- Přechod služeb
- Provoz služeb
- Kontinuální zlepšování služeb

Tímto ITIL komplexně pokrývá veškeré fáze životního cyklu služby počínaje identifikací potřeb uživatele / odběratele služeb v oblasti IT, přes návrh a implementaci služeb a pravidelným monitorováním a neustálým zlepšováním daných služeb konče.

ITIL též definuje 5 stupňů tzv. zralosti procesů, která určuje, na jaké úrovni kvality se vyskytuje procesní řízení ve společnosti.

1. Počáteční: procesy jsou realizovány ad-hoc.
2. Opakovaná: jsou dodržována nezbytná pravidla pro provádění základních opakovaných procesů.
3. Definovaná: procesy organizace jsou zdokumentovány.
4. Řízená: procesy jsou řízeny a provádí se měření jejich výkonnosti pomocí KPIs.
5. Optimalizovaná: Procesy jsou trvale zlepšovány, existuje inovační cyklus na procesech a řízení.

Procesy, jejichž řízení je zcela chaotické, jsou označeny stupněm „0".

Best practices, které přináší metodický rámec ITIL, zajistí, při jejich správném uchopení, následující klíčové přínosy:

1. zlepšení výsledných cílů Odboru informatiky MHMP,
2. zpřístupnění změny cílů Odboru informatiky MHMP za účelem inovace a zefektivnění,
3. řízení rizik v souladu s potřebami uživatelů/odběratelů služeb Odboru informatiky MHMP,
4. posílení spokojenosti uživatelů/odběratelů služeb s IT službami.
5. kontinuální zlepšování služeb,
6. benchmark služeb a maximalizace návratnosti investic,
7. finanční úspory plynoucí ze snížení opakovaných prací, ztraceného času, zlepšené správy a využití zdrojů,
8. zkrácení času pro uvedení nových produktů a služeb na trh,
9. podnikání ani zákazníci nejsou ovlivněny opakovanými nečekanými problémy v rámci poskytovaných služeb.

Strategie služeb

Cílem strategického myšlení je definovat plán, který s pomocí srozumitelných zásad přinese řešení věcného problému v konkrétní situaci. Zaměřuje se na hodnotu pro uživatele / odběratele služeb a identifikuje strategické výhody. Hodnotu definuje uživatel / odběratel služeb a hodnota služby je dána tím, co umožňuje uživateli / odběrateli služeb dělat. Vytváření hodnoty také závisí na vnímání a preferencích uživatele / odběratele služeb.

Strategii služeb nelze vytvořit nebo nemůže existovat izolovaně od celkové strategie a kultury MHMP. Odbor informatiky MHMP (dále jako „poskytovatel"), jakožto poskytovatel služeb, může v rámci organizace poskytovat službu výhradně jedné konkrétní podnikové jednotce nebo může obsluhovat více podnikových jednotek nebo může působit jako externí poskytovatel služeb pro více organizací (v rámci celoměstské koncepce). Přijatá strategie musí naplňovat strategický záměr MHMP.

Strategie služeb je základem řízení služeb dle ITIL. Stanovuje zásady pro všechny poskytovatele služeb a jejich uživatele / odběratele služeb, aby jim pomohla úspěšně dlouhodobě působit pomocí vytvoření jasné strategie služeb s jasným chápáním:

- jaké služby nabízet,
- komu tyto služby nabízet,
- jak by se měly rozvíjet „interní trhy" pro tyto služby,
- existující a potenciální konkurence na těchto trzích a cíle, které odliší hodnotu toho, co poskytovatel služby dělá nebo jak to dělá,
- jak budou zúčastněné strany dodávanou hodnotu vnímat a měřit a jak se bude tato hodnota vytvářet,
- jak se bude rozhodovat o zajišťování zdrojů pro služby s ohledem na využití různých typů dodavatelů služeb,
- jak bude prostřednictvím finančního řízení dosaženo transparentnosti a kontroly nad vytvářením hodnoty,
- jak rozsáhlé požadavky odborů MHMP se budou zpracovávat, aby se zabezpečila strategická investice do prostředků služby a schopnosti služby spravovat,
- jak se budou dolaďovat přidělování dostupných zdrojů s cílem optimálního efektu napříč portfoliem služeb,
- jak se bude měřit výkonnost služby.

Strategie služeb / Service strategy	
Proces	Popis
Správa portfolia služeb / Service portfolio management	Úkolem řízení portfolia služeb je zajistit poskytovateli rovnováhu mezi investicemi do IT a schopností dosahovat stanovených výsledků.
Finanční řízení IT služeb / Financial management for IT services	Finanční řízení zahrnuje funkce a procesy odpovědné za řízení požadavků poskytovatele IT služeb na rozpočtování, účtování a zpoplatňování. Zprostředkovává konzumentům služby a IT finanční vyjádření hodnoty IT služeb, hodnoty prostředků potřebných k poskytování těchto služeb a hodnocení provozních prognóz.

Řízení požadavků / Demand management	Úkolem řízení požadavků je pochopit a ovlivňovat poptávku zákazníka po službách a poskytnutí kapacity, vyhovující této poptávce. Na strategické úrovni může zahrnovat analýzu vzorů podporovaných činností a profilů uživatelů. Na taktické úrovni pak využití různých způsobů zpoplatnění.
Řízení vztahů se zákazníky / Business relationship management	Cílem je vytvoření a udržování úzkých obchodních vztahů s konzumenty služeb na základě pochopení jejich potřeb jejich činností a identifikace potřeb uživatelů a zajištění schopnosti poskytovatele služeb tyto potřeby uspokojit podle toho, jak se činnosti proměňují.

Návaznost na současnou strategii MHMP

V rámci současné IS/ICT strategie hlavního města Prahy na období 2012-2016 vyplývají následující priority, které budou zohledněny pro zpracování Strategie služeb, pokud v rámci analýzy nebude ve spolupráci s projektovým týmem MHMP rozhodnuto jinak:

- Optimalizace architektury IS/ICT
  - prosazení sdílené optimalizované technické infrastruktury provozované v datových centrech, a koncepci přechodu na novou metropolitní datovou síť,
  - zavedení nové koncepce řízení smluvních vztahů s dodavateli řešení IS/ICT,
  - vyšší transparentnost elektronického zadávání veřejných zakázek.
- Zapojení MHMP, ÚMČ a organizace HMP, aby na principu federalizace:
  - využívaly sdílené technické prostředky v datových centrech a novou metropolitní datovou síť,
  - spolupracovaly při pořizování multilicencí na programové vybavení formou centrálního zadávání veřejných zakázek,
  - společně postupovaly při řešení připojení svých agentových IS na informační systém základních registrů a při řešení dalších obdobných požadavků, které budou vyvolány aktivitami státu v oblasti eGovernmentu.
- Dílčí efektivizace
  - sjednocení úrovně informační podpory poskytované agentovými IS,
  - zavedení standardizovaného systému pro správu dokumentů, napojených na systém spisových služeb, na systémy pro elektronická podání, na agendové IS, v rámci kterých bude zavedena funkcionalita řízení toku procesů, měření výkonu a zpracování dokumentů v digitální podobě,
  - konsolidace datové základny ekonomických IS, jasnější vymezení jednotlivých ekonomických agend tak, aby se nepřekrývaly,
  - rozšíření a zkvalitnění celoměstsky významných datových fondů,
  - inovace webových aplikací a portálu HMP.
- Budování a provozování společně využívaných datových center a metropolitní datové sítě.

Navazující dokument Koncepce provozu a rozvoje informatiky MHMP, schválený k 30. 5. 2017 navíc přidává následující strategická rozhodnutí, která s efektivním nastavení procesů souvisí:

- **Řízení životního cyklu aplikací**
  Implementace procesní a aplikační podpory pro zajištění řízení životního cyklu aplikací.
- **Okamžitá konsolidace zastaralého SW/HW**

Zahájit okamžité kroky vedoucí k narovnání tohoto kritického stavu, tj. připravit výběrová řízení nebo jinou metodu nákupu vedoucí k co možná časově nejrychlejší cestě řešící tuto hrozbu.

- **Dokumentace**
  Činnosti pro designové práce také definují hardware a software požadavky, na základě kterých bude možné soutěžit a implementovat systémy na aktuálních a podporovaných verzích. Takto bude možné, postupnými kroky docílit obměny a rekonfigurace starých systémů s minimálním dopadem na koncového uživatele.
- **Standardizace ICT technologií v rámci HMP**
  Budou řešeny v rámci dokumentu Celoměstská koncepce ICT HMP.
- **Active directory a identitní systémy**
  Nasazení centrální správy identit umožní jednotné řízení uživatelských účtů vzhledem k centrálně provozovaným systémům, tak případně i do budoucna ke cloudovým službám, a to na základě operací evidovaných v personálním systému. Začlenění městských částí a organizací do systému správy identit, jednoznačné definování rolí uživatelů, při zachování subjektivity těchto organizací.
- **Integrační architektura**
  Účelem tohoto projektu je příprava odborných a technických podkladů pro další návazné projekty představující nastoupení na cestu k pořízení integrační platformy zasazené do celkové architektury informačního prostředí HMP, která bude realizována následným implementačním projektem integrační platformy a sadou dílčích integračních projektů nad všemi provozovanými agendovými systémy a sdílenými daty. Tuto problematiku detailně shrnuje materiál „Návrh integrační architektury informačního prostředí HMP" z května 2015, který bude aktualizován do prostředí roku 2017.
- **Standardy pro řízení rozvojových, změnových požadavků a release management**
  Vytvořit dlouhodobou vizi pro Service Desk nástroj a všech jeho úrovní podpory. Jasně vymezit kompetence jednotlivých oddělení, MČ, a zřizovaných organizací. Vytvořit popis jednotlivých service management procesů včetně jasné definice rolí. Vytvořit Katalog služeb. Stanovit dlouhodobou vizi pro Portfolio / Program / Projektový management. Do rozhodovacích procesů zapojit odborné metodické týmy (magistrát + městské části), v souvislosti s rozvojem IS/ICT města vytvořit metodické týmy i s účastí městských organizací. Tato oblast bude také upřesněna v dokumentu Celoměstská koncepce HMP.
- **Bezpečnost**
  Aplikace bezpečnostních norem a plánů jak pro zaměstnance, tak i pro zúčastněné třetí strany. Bude nutné soustředit se na povinnosti vztahující se zejména k zákonu č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti (ZoKB) a budoucím dalším změnám v oblasti ochrany osobních údajů (GDPR). Nezbytné je implementovat management nástroje pro dohled nad bezpečností (SIEM, IdM, Privileg. účty, log monitoring). Primární bezpečnostní role a data musí zůstat v rukou MHMP. Odbor INF ve spolupráci s odborem BEZ detailně rozpracuje navržená opatření, včetně stanovení účinných kontrolních mechanismů. Odbor INF zajistí kompetentní partnery pro implementaci a oponenturu zmiňovaných norem.
- **Interaktivní pomoc uživatelům**
  Implementace nástroje pro monitoring CA serverů, je navržena implementace odpovídajícího nástroje, například Microsoft System Center Operations Manager (SCCM). Nasazení potřebných procesů zejména v rámci L0 podpory.
- **Zkvalitnění poskytovaných služeb Helpdesku**

Realizace podpory Helpdesku rozděleného do 2 úrovní, Calldesk a Servicedesk. Calldesk zajišťuje sběr požadavků hlasovým i jiným kanálem, dává jednotný a ucelený rámec požadavků a předává je k dalšímu zpracování Servicedesku. Dohled nad všemi zadanými požadavky vykonává supervizor Helpdesku, který je kategorizuje a přiřazuje SLA pro vyřešení a dohlíží na dodržování stanovených SLA. Z těchto dat je dále tvořen reporting a je generována znalostní báze ve spolupráci s interními metodiky.

- **Systémy pro správu a sdílení dokumentů**
  Rozvoj DMS systémů, jejich integrace s intranetovým a extranetovým portálem. Nasazení hierarchie uživatelských oprávnění s využitím systému pro řízení identit. Dále implementace pokročilého indexování, verzování, nasazení funkcionalit jednorázového sdílení s dvoufaktorovým ověřením vně sítě HMP, umožňující neomezený, avšak zabezpečený přístup k datům z jakéhokoliv místa.
- **Rozvoj ICT znalostí a dovedností**
  Převedení současného outsouricngu do vlastního provozu. Výběr moderní LMS platformy a její implementace s důrazem na otevřenost a dostupnost elearningových materiálů. Integrace této platformy s personálními systémy. Implementace nadstavby umožňující hodnocení uživatelů a reporting. Nastavení podmínek výběrových řízení na nové IS, aby součástí dodávek byly i komplexní školící e-learningové materiály.
- **Optimalizace pracovních postupů a využití IS**
  Je nutná důkladná analýza toku dat a návrh optimalizace. Vyšší využití dat z databází veřejné správy (např. Základní registry, eGon služby, ...). Vyšší podíl využívání datových skladů. Musí dojít k určité uživatelské osvětě (školení práce s daty, metodické vedení příslušnými odbory).
- **Plány udržitelnosti technologií**
  Analýza jednotlivých segmentů, definování kategorií a příprava plánu obnovy.
- **Optimalizace smluvních vztahů s dodavateli**
  V mnoha případech zejména kritických služeb není možná optimalizace smluv bez vypsání nových výběrových řízení, což je z časového hlediska spíše dlouhodobý cíl, avšak tyto vztahy je nutné kategorizovat a přistupovat dle naléhavosti. Je nutné vytvořit závazná pravidla a smluvní vzory, které jasně upraví uvedené formulace, vynutí kontinuální používání interních podpůrných systémů dodavatelem (repozitáře GIT, CMDB, úložiště zdrojových kódů, know how...), nastaví standardizaci exit strategií či nezávislosti esenciálních dat v jednotlivých systémech.
- **Aplikace aktuálních ICT trendů**
  Trendy: Provázaná zařízení (Device Mesh), ambientní uživatelský zážitek, adaptivní bezpečnostní architektura, pokročilá systémová architektura, architektura pro aplikace a služby digitální sítě, platformy internetu věcí.
- **Rozvoj portálů a elektronických služeb pro veřejnost**
  Implementace otevřené architektury portálových systémů, redakčního systému, jednotného autentizačního systému, notifikačních služeb (upozornění na vyřízení žádostí, dokladů, karty Lítačka, platebních předpisů apod.). Modularizace celé architektury, využití integrační platformy, otevřených API a standardů výměny dat vůči vnitřním agendovým systémům, implementace responzibilního designu a technologií WEB 2.0, a to vše při respektování aktuálních bezpečnostních trendů (šifrování komunikace apod.) Integrace jednotlivých služeb do prostředí Prague Market. Rozvíjet myšlenku integrovaného portálu města jako hlavního rozcestníku na weby jednotlivých subjektů HMP.
- **Mobilní aplikace Praha**
  Zajistit rozvoj a podporu mobilní aplikace. Možnost využití této platformy v rámci dalších subjektů HMP, nebo za účelem použití jako rozcestníku na jejich vlastní či dílčí

účelové aplikace. Zaměření se na oblasti usnadňující aktivity veřejnosti, např. doprava, krizové řízení, interaktivní úřad apod. Pro dosažení tohoto cíle lze úspěšně a synergicky využít inciativu SMART CITY a centralizovat vývoj aplikací.

- **eGoverment a IT MHMP**
  Pro zajištění těchto služeb je potřeba provést revizi současného stavu a stanovit priority v jakém pořadí mohou být a za jakých podmínek jednotlivé IT systémy napojeny na základní registry, jednotný identitní prostor úředníků veřejné správy a další centrální služby. Z tohoto ohledu je také zapotřebí počítat s touto možností pří modernizaci a budování nových agendových systémů nebo jiných IT systémů. Cílem tohoto stavu je sdílení dat mezi jednotlivými platformami a jejich efektivní napojení a provoz.

Návrh služeb

Úkolem návrhu služby je zajistit, aby byly všechny nové nebo změněné služby navrženy tak, aby splňovaly měnící se požadavky odborů MHMP. Návrh služby je ta etapa životního cyklu, v níž se nové požadavky ze strategie služeb promítají do návrhu realizace cílů odborů MHMP.

Ke klíčovým činnostem této etapy životního cyklu patří plánování a koordinace činností návrhu, zajištění konzistentního návrhů služeb, informačních systémů pro řízení služeb, architektur, technologií, procesů, informací a metrik, vytváření balíčků návrhu služby, řízení rozhraní a zlepšování činností a procesů návrhu služby.

ITIL Návrh služby stanovuje následovně:

- zásady pro návrh a vývoj služeb a postupy řízení služeb,
- principy a metody návrhu pro konverzi strategických cílů do portfolia a prostředků služeb.

Návrh služby začíná sadou požadavků uživatelů/zadavatelů MHMP a končí vývojem navrženého řešení, splňujícího dokumentované požadavky a výsledky zadavatelů, a zajištěním Návrhu balíčku služeb pro předání do Přechodu služby.

Srdcem návrhu služby je jemné vyvažování mezi funkčními požadavky (service utility), požadavky na výkon (service warranty), dostupností zdrojů a časovými termíny. Dobrý návrh služby, aby zajistil efektivní konečný výsledek, musí mít vše v rovnováze.

Návrh služeb / Service design	
Proces	Popis
Řízení katalogu služeb / Service catalogue management	Katalog služeb představuje ústřední zdroj informací o IT službách, které organizace poskytovatele dodává konzumentům služby a které zajišťují, že všechny oblasti činností organizace mohou vidět přesný, konzistentní obraz dostupných IT služeb, jejich detaily a momentální stav.
Správa úrovně služeb / Service-level management	Správa úrovně služeb ve spolupráci s jejich konzumenty, vyjednává, domlouvá a dokumentuje příslušné cílové hodnoty IT služeb v dohodách o úrovních služeb (SLA) a pak monitoruje a vytváří zprávy o průběhu poskytování služeb oproti dohodnuté úrovni.

Správa dostupnosti / Availability management	Smyslem Správy dostupnosti je poskytnout řízení ve všech otázkách souvisejících s dostupností, které se vztahují ke službám, komponentám a zdrojům, zabezpečujícím ve všech oblastech měření a plnění cílů dostupnosti, a že tyto vyhovují nebo překračují stávající a budoucí dohodnuté potřeby konzumentů služeb nákladově efektivním způsobem.
Řízení kapacit / Capacity management	Do řízení kapacit patří řízení kapacit služeb a komponent v celém životním cyklu. Klíčovým faktorem úspěšnosti v řízení kapacit je zajistit jeho zapojení do etapy návrhu.
Správa kontinuity služeb IT / IT service continuity management	Smyslem ITSCM je udržovat náležitou, neustálou schopnost zotavení IT služeb, která vyhovuje dohodnutým potřebám, požadavkům a časovým termínům byznysu.
Řízení bezpečnosti informací / Security management	Smyslem procesu ISM je sladit IT bezpečnost s bezpečností činností organizace a zajistit, aby byla IT bezpečnost všech služeb a činností řízení služeb efektivně řízena tak, že: - Informace jsou k dostupné a použitelné tehdy, když jsou třeba - dostupnost - Informace zaznamenávají nebo se zobrazují pouze osobám, které mají právo je znát - důvěrnost - Informace je úplná, přesná a chráněná před neoprávněným zásahem - integrita - Na byznys transakce i výměnu informací se lze spolehnout - autentičnost, nepopiratelnost.
Řízení dodavatelů / Supplier management	Smyslem procesu řízení dodavatelů je získat od nich za peníze hodnotu a zajistit, aby dodavatelé plnili cíle, obsažené ve smlouvách a dohodách při dodržení všech smluvních podmínek. Proces kategorizuje dodavatele a smlouvy, podle hodnoty, významu, rizik a dopadů, a řídí je podle jejich kritičnosti ve vztahu k celkovému poskytování IT služeb.

Přechod služeb

Úkolem přechodu služby je zajistit, aby nové nebo upravené služby splnily očekávání odborů MHMP. Služba musí být dokumentovaná v etapách strategie a návrhu životního cyklu služby. Klíčové činnosti této etapy životního cyklu služby zahrnují plánování a řízení změn a releasů, řízení rizik, předávání znalostí, nastavování očekávání a zajištění dodávky očekávané hodnoty.

To všechno vyžaduje dostatečné pochopení:

- potenciální hodnoty pro uživatele / odběratele služeb a kdo ji dodává / posuzuje,
- identifikaci všech zúčastněných stran v oblasti dodavatelů, uživatelů / odběratelů služeb a ostatních,
- implementaci a přizpůsobení návrhu služby, včetně zajišťování modifikace návrhu pro případ, že se v průběhu přechodu zjistí její potřeba.

Přechod služby vychází ze základních principů, které usnadňují účinné a efektivní využití nových / změněných služeb. Tyto klíčové principy jsou následující:

- pochopení všech služeb, jejich užitečnosti a záruk a výsledky, které podporují,
- řízení komplexnosti, související se změnami služby, technologie a procesů,
- stanovení formální politiky a společného rámce pro implementaci změn, aby se zajistilo provedení všech činností a byla zvážena všechna relevantní rizika,
- podpora přenosu znalostí, rozhodování a opakovaného využití procesů, systémů a ostatních složek. Efektivního přechodu služby se dosáhne zapojením všech relevantních stran, zajištěním přístupu k odpovídajícím znalostem a prováděním prací způsobem, který lze v budoucnosti za podobných okolností zopakovat,
- předvídání a řízení budoucích změn proaktivitou a určováním pravděpodobného průběhu a načasování,
- zajištění zapojení personálu přechodu služby a pochopení požadavků přechodu služby v průběhu životního cyklu služby.

Přechod služeb / Service transition	
Proces	Popis
Řízení změn / Change management	Úkolem procesu řízení změn je řídit celý životní cyklus všech změn, což umožní provést prospěšné změny s minimálními výpadky IT služeb. Řízení změn zajišťuje, že se všechny změny zaznamenají a vyhodnotí, a poté se schválené změny řízeným způsobem prioritizují, naplánují, otestují, implementují, dokumentují a prověří.
Řízení prostředků a konfigurací služeb / Service asset and configuration management	Úkolem SACM je zajistit, aby prostředky potřebné k poskytnutí služeb byly řádně řízené, a aby byly k dispozici přesné a spolehlivé informace o těchto prostředcích. Tyto informace obsahují podrobnosti o tom, jak jsou prostředky konfigurované, a vztahy mezi nimi.
Řízení releasů a nasazení / Release and deployment management	Cílem procesu řízení releasů a nasazení je plánovat a řídit vytváření, testování a nasazení releasů a poskytnout konzumentům služeb požadovanou novou funkcionalitu, a zároveň ochránit integritu existujících služeb.
Ověřování a testování služby / Service validation and testing	Úkolem procesu ověřování a testování služby je zajistit, aby nové nebo změněné služby odpovídaly specifikaci návrhu a splňovaly potřeby konzumentů služeb. Ověřování a testování služby dává jistotu, že release přinese zákazníkům očekávané výsledky a hodnotu, a to v rámci plánovaných nákladů, kapacit a omezení.
Hodnocení změny / Change evaluation	Cílem procesu hodnocení změny je poskytnout formální, standardizované prostředky pro stanovení výkonnosti změny v souvislosti s pravděpodobnými dopady na výsledky organizace a na stávající a navrhované služby a IT infrastrukturu.
Řízení znalostí / Knowledge management	Úkolem řízení znalostí je: sdílet stanoviska, nápady, zkušenosti a informace, aby bylo zajištěno, že jsou k dispozici ve správný čas na správném místě, a umožnilo se tím kvalifikované rozhodování a zvýšila účinnost omezením potřeby znovuobjevování znalostí.

Provoz služeb

Účelem Provozu služeb je poskytovat uživatelům dohodnutou úroveň služeb a řídit aplikace, technologii a infrastrukturu, které toto poskytování služeb podporují.

Strategie služeb hodnotu definuje, návrh navrhuje služby, které tuto hodnotu přinesou, přechod služby přenáší tento návrh do života a pak personál provozu služby odpovídá za poskytnutí služby a dodání hodnoty.

Provoz služby je jediná fáze životního cyklu, která se téměř výlučně zabývá uživateli / odběrateli služeb. IT znamená pro drtivou většinu uživatelů provoz IT.

Provoz služby je také jediná fáze, která má funkce definované v rámci životního cyklu služby. Ty funkce jsou čtyři: service desk, technický management, aplikační management, a management IT provozu. I když tyto funkce aktivně podporují ostatní fáze životního cyklu, jsou umístěny v rámci provozování služeb.

Provoz služeb / Service operation	
Proces	Popis
Řízení událostí / Event Management	Efektivní řízení provozu služeb je závislé na znalosti stavu infrastruktury a jejích komponent. Přesně to zajišťuje řízení událostí. Událost může znamenat, že něco funguje nesprávně, což může vyvolat aktivaci a záznam do protokolu incidentů. Události mohou také znamenat výskyt normální činnosti nebo nutnosti rutinního zásahu.
Řízení incidentů / Incident Management	Úkolem Správy incidentů je co nejrychlejší obnova normálního fungování služby a minimalizace nepříznivého dopadu na provoz organizace. „Normální" služba je úroveň služby schválená a definovaná v SLA a OLA.
Plnění požadavků / Request Fulfillment	Úkolem plnění požadavků je umožnit uživatelům požadovat a dostávat standardní služby, zajistit poskytování těchto služeb zdroji, poskytovat uživatelům informace o službách a pomoci s obecnými informacemi, stížnostmi a připomínkami. Jejich rozsah a často nízká rizikovost vyžadují spíše tento oddělený proces, než potenciální zahlcení běžných procesů řízení incidentů a řízení změn.
Řízení problémů / Problem Management	Úkolem řízení problémů je řídit celý životní cyklus všech problémů od prvního zjištění přes prošetření a dokumentaci až k případnému odstranění. Řízení problémů usiluje o minimalizaci negativních dopadů incidentů a proaktivně brání opakování těchto incidentů. V zásadě jde o hledání příčin incidentů a spuštění opatření k nápravě nebo zlepšení situace.
Řízení přístupů / Access Management	Smyslem procesu řízení přístupů je vybavit uživatele právy, která jim zpřístupní službu nebo skupinu služeb a současně zabrání přístupu neoprávněným uživatelům. Je to uživatelsky orientovaný proces, jež je základem řízení informační bezpečnosti.

Neustálé zlepšování služeb

Neustálé zlepšování služeb se zabývá udržováním hodnoty pro uživatele / odběratele služeb prostřednictvím průběžného hodnocení a zlepšování kvality služeb a celkové vyspělosti životního cyklu ITSM služeb a základních procesů.

Kontinuální zlepšování služeb kombinuje principy, zvyklosti a metody řízení kvality, řízení změn a zlepšování způsobilosti tak, že působí na zlepšování každé etapy životního cyklu i na aktuální služby, procesy a související činnosti a technologie.

Kontinuální zlepšování služeb není nový koncept, avšak ve většině organizací nepřekročil rámec diskusí. Ve většině organizací se stane Kontinuální zlepšování služeb projektem až tehdy, když selže něco, co může mít závažný dopad na ní. Jakmile se potíže vyřeší, je koncept okamžitě zapomenut, dokud nedojde k dalšímu závažnému selhání. Úspěšné Kontinuální zlepšování služeb musí být součástí kultury Odboru informatiky MHMP a musí se stát rutinní činností.

Neustálé zlepšování služeb / Continual service improvement	
Kroky	Popis
Určit strategii zlepšování / Identify the strategy for improvement	S použitím vize strategie a cílů organizace určit, na základě existujících i budoucích plánů, jak mohou zlepšení v IT službách pomoci organizaci v dosahování těchto cílů.
Definovat co budete měřit / Define what you will measure	Definuje se sada měření, která plně podporují cíle organizace. Organizace může narazit na omezení v tom, co skutečně dokáže měřit, takže je třeba provést rozdílovou (gap) analýzu mezi tím, co lze dnes měřit a co se ideálně požaduje. S nedostatky a jejich důsledky (včetně možných rizik), pak lze seznámit konzumenty služeb a vedení IT. Je možné, že v určité etapě budou zapotřebí nové nástroje nebo přizpůsobení stávajících.
Shromažďovat data / Gather the data	Klíčovým cílem monitorování pro kontinuální zlepšování je kvalita. Monitoring se tudíž zaměřuje na efektivitu služby, procesu, nástroje, organizace. Důraz se klade na identifikaci míst, kde lze zlepšit současnou úroveň služeb nebo výkonnost IT, typicky zjišťováním odchylek a jejich řešení.
Zpracovávat data / Process the data	Prvotní data se zpracovávají do požadovaného formátu, obvykle tak, aby poskytly celkový obraz výkonnosti služeb a/nebo procesů.
Analýza informací a dat / Analyse the information and data	Analýza dat převádí informace na znalosti o událostech ovlivňujících organizaci. Poté, co se data zpracují na informace, lze výsledky analyzovat zodpovězením otázek jako např.: - Plníme cíle? - Existují nějaké jasné trendy? - Jsou zapotřebí nápravná opatření? Za jakou cenu?
Prezentace a užití informací / Present and use the information	Získané znalosti je třeba prezentovat ve snadno srozumitelném tvaru, který umožňuje těm, kteří informace dostávají, dělat strategická, taktická i operativní rozhodnutí. Informace je třeba poskytovat zamýšleným příjemcům na správné úrovni a správným způsobem. Měly by přinášet hodnotu, upozorňovat na výjimky ve službách a identifikovat libovolné přínosy, které se objevily v uplynulém období.

Implementovat zlepšení / Implement improvement	Získané znalosti se využívají k optimalizaci, zlepšování a úpravám služeb, procesů a všech dalších podpůrných činností a technologií. Měla by být stanovena a oznámena v rámci celé organizace nápravná opatření, nutná pro zlepšení služby.

2.2 Postup implementace ITIL v prostředí MHMP

Pro efektivní řízení IT MHMP je nezbytné, aby byla definována a do praxe zavedena závazná pravidla a z nich odvozené pracovní postupy. Řešení musí být:

- realizovatelné s přiměřeným úsilím a náklady,
- praktické, což znamená, že dodržování stanovených pravidel a pracovních postupů bude pro běžnou činnost uživatelů i poskytovatelů IT služeb jasným přínosem,
- kompatibilní s procesním modelem organizace,
- v souladu s „best practices", reprezentovanými všeobecně uznávanými standardy (zejména ITIL a ISO 20000).

V úvodu projektu bude sestaven základní projektový tým, dohodnuta pravidla řízení projektu (v souladu s pravidly projektového řízení v MHMP) a budou jmenováni pracovníci Odboru informatiky MHMP odpovědní za poskytování součinnosti v první fázi projektu.

Za účelem naplnění požadavků Odboru informatiky MHMP bude nejprve provedena projektovým týmem revize současné verze IT strategie a IT koncepce, aby bylo možné přizpůsobit procesy co nejvíce požadavkům MHMP. Bude vypracován návrh změn v procesech a následně bude provedena jejich implementace. Přehled nutných kroků je následující:

1. Bude analyzována aktuální procesní mapa IT procesů.
2. Bude provedena GAP analýza, která ukáže
   - zda a v jakém rozsahu je aktuální řešení IT procesů v souladu s oborovou „nejlepší praxí" („best practice"),
   - v jakých oblastech je aktuální stav vyhovující,
   - zda existují nedostatky, které je třeba odstranit,
   - zda existují příležitosti ke zlepšení, které je třeba využít.

   Bude vypracován návrh aktivit vedoucích k odstranění nedostatků a využití příležitostí ke zlepšení. S přihlédnutím k jejich prioritám, náročnosti realizace a vzájemným vazbám bude sestaven časový plán implementace.
3. Bude proveden návrh implementace navržených změn.
4. Na základě předchozích kroků dojde k projednání procesů a tvorbě závazné dokumentace.
5. Budou proškoleni dotčení pracovníci o nově zavedených změnách v IT procesech a procesy IT obecně.

2.2.1 I. Fáze - Definice procesní mapy IT procesů

Účelem definice mapy procesů je popis IT procesů v MHMP a jejich vztahů.

Identifikace analyzovaných procesů

V rámci projektového týmu bude dohodnuto, jaké „best practice" procesy budou použity jako referenční a s jakými stávajícími procesy Odboru informatiky MHMP budou srovnávány.

GTA dle předchozích zkušeností z obdobných projektů níže představuje „prioritní oblasti". V následující tabulce uvádíme, jaké etalony „best practice" dle ITIL prioritním oblastem odpovídají. V závorkách jsou uvedeny procesy, které sice s oblastí přímo nesouvisí, ale je vhodné k nim přihlédnout s ohledem na vzájemné vazby (interface). Cílem přístupu GTA není dogmaticky postupovat dle metodiky ITIL, ale zvolit nejvhodnější principy na míru prostředí a potřeb MHMP. Na základě aktuálních procesů bude zvoleno portfolio procesů pro GAP analýzu.

Prioritní oblast	Procesy dle ITIL
Capacity management	Capacity Management (Availability Management)
Change management	Change Management (Release and Deployment Management)
Licence management	Asset and Configuration Management
Incident / Problem management	Incident Management User Request Fulfilment Problem Management (Service Level Management, Service Catalogue Management)
Configuration management	Asset and Configuration Management

Základní posouzení stavu procesního řízení

Odbor informatiky MHMP poskytne GTA dokumentaci k aktuálnímu stavu svých procesů. Pro každý proces bude na straně Odboru informatiky MHMP určen pracovník, který bude pro účely analýzy poskytovat GTA potřebné informace a konzultovat výstupy.

GTA připraví pro každý proces "best practice" sadu kritérií, podle kterých bude budoucí gap analýza prováděna. Kritéria budou formulována jako otázky typu *„Je (v Odboru informatiky MHMP) zajištěno / sledováno / kontrolováno ...?"*. Pro seznámení se s prostředím využívá GTA vlastní metodický dotazník, který slouží pro rychlý a efektivní základní přehled o současném stavu IT procesů. Výsledná data budou rozdělena podle své povahy do skupin:

- pravidla,
- role a odpovědnosti,
- pracovní postupy,
- dokumentace,
- data (zjišťované / ukládané údaje),
- interface (vazby na jiné procesy),
- SW aplikace, zajišťující podporu procesu.

Předpokládaný počet kritérií je kolem 20 pro každý proces.

Vzorový dotazník je uveden na následujícím obrázku. Dotazník bude upraven přímo na míru prostředí MHMP a vyplněn na základě úvodního workshopu s klíčivými osobami.

Oblast	Otázka	1	2	3	4	5	N/A	sum
Organizační struktura		min				max		
	Vymezení úlohy klíčových zaměstnanců IT (např. v popisu pracovní pozice či směrnici)							0
	Odpovídá počet zaměstnanců IT velikosti organizace							0
	Jsou definovány standardy (HW vybavení, přísupová práva,...) na základě pracovní pozice							0
Strategie služeb IT		1	2	3	4	5	N/A	
	Existuje strategie (perspektiva) společnosti, strategický plán, vize cílového stavu							0
	Nakolik naplňuje IT strategii/vizi společnosti							0
	Jsou plány jak chce organizace realizovat svůj rozvoj							0
Pravidla a standardy		1	2	3	4	5	N/A	
	Jsou definovány závazná pravidla používání ICT (provozní řád)							0
	Pokrývají závazná pravidla veškerou oblast ICT							0
	Jsou definovány závazné technologické standardy							0
	Je implementován IT Service Management ITIL, ISO/IEC 20000							0
	Je implementován ISMS ISO/IEC 27001 (systém řízení bezpečnosti informací)							0
	Dochází k pravidelné revizi (alespoň 1x/rok)							0
ICT procesy		1	2	3	4	5	N/A	
	Outsourcing - procesy řeší dodavatel (je smluvně ošetřeno?)							0
	Insourcing - jsou definovány/popsány procesy							0
	Existuje Service desk (help desk,..)							0
	Jsou procesy v organizaci formálně definovány (sepsány)							0
Sourcing		1	2	3	4	5	N/A	
	Odpovídá model OUT/IN sourcingu potřebám organizace							0
	Je volba OUT/IN sourcingu relevantní počtu a zkušenostem zaměstnanců IT							0
Compliace (dodržování závazných pravidel)		1	2	3	4	5	N/A	
	Soulad s legislativou (je dodržena platná legislativa)							0
	Interní směrnice (jsou platné i pro outsourcery?-zavedeny ve smlouvách)							0
	SW licence (centrální správa)							0
Podpora business procesů - Portfolio služeb		1	2	3	4	5	N/A	
	Existuje katalog služeb							0
	Obsahuje katalog služeb veškeré (aktuální, zásobník, stažené) služby							0

GTA připraví odpovědi na základě získané dokumentace. Následně bude úplnost otázek a správnost odpovědí předmětem konzultací s pověřenými pracovníky Odboru informatiky MHMP. Konzultace mohou být provedeny buď osobním jednáním, nebo formou workshopů.

2.2.2 II. fáze - Posouzení stávajícího stavu IT procesů a návrh opatření pro dosažení optimálního stavu

Účelem GAP analýzy (posouzení stávajícího stavu) je identifikovat rozdíly mezi dnešním stavem a „best practice" identifikovaným v první fázi projektu a posoudit, jaké změny je třeba provést pro zvýšení kvality a efektivnosti procesů Odboru informatiky MHMP.

Specifikace a klasifikace odchylek od „best practice" a příležitostí ke zlepšení

GTA vypracuje zprávu popisující zjištěné rozdíly mezi „best practice" a stávajícím procesním modelem v Odboru informatiky MHMP.

Pro každý rozdíl budou uvedeny následující údaje:

- popis zjištěné odchylky s „best practice",
- dopad odchylky na kvalitu a efektivnost činnosti Odboru informatiky MHMP,
- vážnost rizik daných dalším trváním odchylky (problémů při nezjednání nápravy),
- doporučená nápravná opatření,
- doporučení GTA ke způsobu a termínu zjednání nápravy (např. organizační opatření, úprava procesů, nový SW/HW nebo jeho update/upgrade, ...).

Obsah zprávy bude předmětem dalšího workshopu (eventuálně 2 až 3 samostatných workshopů podle vhodně zvolených skupin procesů). Na základě výsledků workshopů může být zpráva upravena / doplněna.

Zpráva bude obsahovat následující dokumenty:

- souhrn výsledků etapy - prezentace ve formátu PowerPoint,
- detailní zpráva - dokument ve formátu Word nebo PowerPoint (dle volby Odboru informatiky MHMP),
- přílohy (pokud bude účelné některé výsledky uvést touto formou), ve vhodném formátu kompatibilním s MS Office.

2.2.3 III. fáze - Návrh procesů s respektováním aktuální nebo výhledové formy zajištění IT služeb

Účelem této fáze je:

- navrhnout, jakým způsobem a v jakých termínech by měly být řešeny zjištěné nedostatky / využity zjištěné příležitosti ke zlepšení;
- vypracovat plán implementace jednotlivých opatření / aktivit / projektů.

Rámcový plán

GTA vypracuje rámcový plán aktivit směřujících ke zlepšení stávajících procesů Odboru informatiky MHMP.