**Příloha 5 - Technické podmínky a specifikace předmětu plnění**

Obsah

[1. Popis současného stavu 3](#_Toc500224773)

[1.1. Základní charakteristiky Zadavatele 3](#_Toc500224774)

[1.2. Charakteristika současného stavu IS/ICT 7](#_Toc500224775)

[1.3. Hardware 9](#_Toc500224776)

[1.4. Základní software, kancelářské balíky a elektronická pošta 10](#_Toc500224777)

[1.5. Základní koncept IS/ICT Agentury 14](#_Toc500224778)

[2. Požadavky na outsourcing služeb ICT (technická specifikace veřejné zakázky) 16](#_Toc500224779)

[2.1. Strategické (globální) požadavky na outsourcing služeb informatiky 16](#_Toc500224780)

[2.2. Základní věcné požadavky na outsourcing služeb informatiky 17](#_Toc500224781)

[2.3. Seznam a obsah (popis) požadovaných služeb outsourcingu 18](#_Toc500224782)

[2.4. Rozsah požadovaných služeb outsourcingu 27](#_Toc500224783)

[2.5. Požadavky na zajištění kvality a dostupnosti služeb (SLA) 28](#_Toc500224784)

# Popis současného stavu

## Základní charakteristiky Zadavatele

### Profil Zadavatele

### Profil Agentury / Zadavatele

Česká agentura na podporu obchodu byla zřízena Ministerstvem průmyslu a obchodu v roce 1997 jako jeho příspěvková organizace. Agentura je orgánem veřejné moci.

Posláním Agentury je poskytování informačních, poradenských a podpůrných služeb zaměřených na zlepšování výsledků zahraničního obchodu České republiky a exportních aktivit českých podnikatelských subjektů v zahraničí.

Agentura je příspěvkovou organizací, která je napojena na státní rozpočet prostřednictvím svého zřizovatele – Ministerstva průmyslu a obchodu. Hospodaření Agentury se řídí pravidly hospodaření s rozpočtovými prostředky státního rozpočtu a finančního hospodaření rozpočtových a příspěvkových organizací.

Statutárním orgánem Agentury je generální ředitel, kterého jmenuje a odvolává ministr průmyslu a obchodu.

Agentura disponuje 51 Zahraničními kancelářemi.

### Základní předmět činnosti

Základní předmět činnosti CzechTrade je:

* Poradenství v oblasti podnikání a řízení.

### Organizační struktura

Následující schéma obsahuje stávající organizační strukturu Agentury.

Schéma 1-1 – Organizační struktura od 1. 2. 2017

### Personální struktura

Rozložení IT uživatelů Agentury:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lokalita | IT uživatelů | Umístění |
| Centrála Agentury | 77 | Praha |
| Zahraniční kanceláře  | 88 | mimo ČR |
| Pobočky | 27 | Krajská města ČR |
| Kancelář Design pro export a prodejní tým | 2 | Brno |

Tabulka 1-2 – Počty pracovníků dle organizačních jednotek

### Lokality v regionech ČR

Následující tabulka obsahuje rozložení lokalit Agentury v rámci ČR mimo centrálu v Praze.

|  |  |
| --- | --- |
| Název | Adresa |
| Kancelář Design pro export a prodejní tým  | Výstaviště 1, 647 00 Brno, Česká republika |
| Regionální exportní konzultant | Husova 5, 370 01, České Budějovice, Česká Republika |
| Regionální exportní konzultant | Jaltská 906/1, 360 01, Karlovy Vary, Česká Republika |
| Regionální exportní konzultant | Jeremenkova 40 B, 772 00, Olomouc, Česká Republika |
| Regionální exportní konzultant | Vavrečkova 5262, 23. budova areálu Svit, 761 01, Zlín, Česká Republika |
| Regionální exportní konzultant | Regiocentrum Nový pivovar, Soukenická 54/8, 500 03, Hradec Králové, Česká Republika |
| Regionální exportní konzultant | Nám. Dr. E. Beneše 4/12, 460 01, Liberec, Česká Republika |
| Regionální exportní konzultant | Komenského 31, 586 01, Jihlava, Česká Republika |
| Regionální exportní konzultant | Spielberk Office Centre, Vila "K" (4. patro), Holandská 3, |
| Regionální exportní konzultant | 639 00, Brno, Česká Republika |
| Regionální exportní konzultant | Na Jízdárně 2824/2, 702 00, Ostrava, Česká Republika |
| Regionální exportní konzultant | Štěpánská 15, 120 00, Praha, Česká Republika |
| Regionální exportní konzultant | Mírové náměstí 34, 400 01, Ústí nad Labem, Česká Republika |
| Regionální exportní konzultant | K Vinici 1256, 530 02, Pardubice, Česká Republika |
| Regionální exportní konzultant | Vědeckotechnický park Plzeň, budova A, 301 00, Teslova 3, Plzeň, Česká Republika |

Tabulka 1-3 – Lokality Agentury v rámci ČR

### Regionální zastoupení mimo ČR (Zahraniční kanceláře, celkem 51)

Následující tabulka obsahuje rozložení lokalit zahraničních kanceláří.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Region | Země | Město |
| Severní Amerika a Austrálie | USA | Chicago |
|  | Kanada | Calgary |
|  | Austrálie | Sydney |
| Indie a Jihovýchodní Asie | Indie | Mumbai |
|  | Indie | Bangalore |
|  | Thajsko | Bangkok |
|  | Vietnam | Ho Či Min Město |
|  | Indonésie | Jakarta |
|  | Singapur | Singapur |
| Jižní Evropa a Balkán | Španělsko | Madrid |
|  | Itálie | Miláno |
|  | Chorvatsko | Záhřeb |
|  | Srbsko | Bělehrad |
|  | Rumunsko | Bukurešť |
|  | Bulharsko | Sofia |
|  | Černá Hora | Podgorica |
| Severozápadní Evropa | Švédsko | Stockholm |
|  | V. Británie a Irsko | Londýn |
|  | Francie | Paříž |
|  | Nizozemsko | Rotterdam |
|  | Belgie | CEBRE |
| Střední Evropa a Pobaltí | Německo | Düsseldorf |
|  | Rakousko | Vídeň |
|  | Maďarsko | Budapešť |
|  | Polsko | Varšava |
|  | Polsko | Katowice |
|  | Pobaltí | Riga |
| Rusko a SNS | Rusko | Moskva |
|  | Rusko | Petrohrad |
|  | Rusko | Jekatěrinburg |
|  | Ázerbajdžán | Baku |
|  | Kazachstán | Almaty |
|  | Ukrajina | Kyjev |
| Střední Východ a Afrika | Turecko | Istanbul |
|  | Izrael | Tel Aviv |
|  | SAE | Dubaj |
|  | Írán | Teherán |
|  | Maroko | Casablanca |
|  | Egypt | Káhira |
|  | Nigérie | Lagos |
|  | JAR | Johannesburg |
| Čína | Čína | Guangzhou |
|  | Čína | Chengdu |
|  | Čína | Šanghaj |
|  | Čína | Peking |
| Latinská Amerika | Mexiko | Mexico City |
|  | Kolumbie | Bogota |
|  | Peru | Lima |
|  | Chile | Santiago de Chile |
|  | Brazílie | Sao Paulo |
|  | Argentina | Buenos Aires |

Tabulka 1-4 – Lokality v zahraničí

### Základní normy a legislativa mající vztah k poptávce (k předmětu činnosti Zadavatele)

S realizaci zakázky (poptávkou) mají souvislost následující normy:

* české technické normy, které přejímají evropské normy,
* evropské normy,
* evropská technická schválení,
* technické specifikace zveřejněné v Úředním věstníku Evropské unie,
* české technické normy, které se vztahují, upravují či regulují předmět zakázky,
* zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a související prováděcí předpisy,
* zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a související prováděcí předpisy,
* usnesení Vlády ČR ze dne 9. července 2008 č. 854 ke Strategii rozvoje služeb pro informační společnost v České republice na období 2008 – 2012 a navazující usnesení,
* usnesení Vlády ČR ze dne 18. prosince 2013 č. 982 ke Zprávě o zavádění technologie DNSSEC a o plnění usnesení vlády ze dne 8. června 2009 č. 727, ke Zprávě o přechodu na internetový protokol verze 6 (IPv6) a navazující usnesení,
* Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (General Data Protection Regulation - GDPR).

## Charakteristika současného stavu IS/ICT

### Charakteristika současného stavu, služby

Provoz a podpora ICT technologií v Agentuře je zajišťována v současné době outsourcingem kapacit jednoho smluvního dodavatele. Hlavním cílem tohoto outsourcingu je zajištění kontinuálního provozu a trvalého rozvoje ICT prostředí Zadavatele, které spočívá zejména v těchto činnostech:

* správa, údržba a rozvoj IS SINPRO (platforma MS Dynamics 2015, významný informační systém z hlediska ZKB), s využitím vlastních vývojových nástrojů Dodavatele a s využitím skladu kódů Zadavatele,
* konzultace a poradenství týkající se IS SINPRO,
* školení koncových uživatelů IS SINPRO,
* správa a vývoj internetových stránek (zejména se jedná o stránky czechtrade.cz, web Zahraničních kanceláří czechtradeoffices.com, Adresář exportérů, Adresář Designérů, Klientská zóna, Partnerská zóna),
* správa a vývoj datových toků a webových služeb pro internetové stránky (zejména pro portály businessinfo.cz),
* správa datového skladu a reportovacích nástrojů,
* správa a vývoj souvisejících aplikací a služeb (např. Autentizační služba pro weby),
* import dat z databází třetích stran (např. Albertina) do datového skladu IS SINPRO
* správa a rozvoj intranetu provozovaného na platformě Microsoft SharePoint Server,
* správa infrastruktury Agentury (centrála i pobočky),
* správa koncových zařízení,
* uživatelská podpora,
* zajištění dostupnosti a kvality provozu výše uvedené infrastruktury a aplikací dle požadované úrovně zajištění služeb tzv. Service Level Agreementu (SLA),
* Provoz vlastního Service Desk systému, který spravuje požadavky pracovníků Agentury zadané prostřednictvím e-mailu (zástupci Agentury mají k datům supervizorský přístup). Zadavatel upozorňuje, že má ve svém střednědobém plánu implementaci vlastního standardního ServiceDeskového nástroje, který bude integrován se ServiceDesk nástrojem Dodavatele.

### Souhrnné počty ICT komponent

Souhrnné počty základních komponent ICT a software je uveden v následující Tabulce 4-5 – Souhrnné počty ICT komponent.

Legenda:

|  |  |
| --- | --- |
| Aktivní prvky LAN a DMZ | Souhrnně počet zařízení zajišťujících provoz (přepínače, routery, bezpečnostní prvky) |
| Aktivní prvky SAN | Souhrnně počet zařízení zajišťujících provoz SAN sítě (FiberChannel switche) |
| PC | Počty PC  |
| Notebooky | Počty notebooků a ultrabooků |
| Tiskárny | Souhrnně lokální tiskárny a multifunkční zařízení  |
| Smartphony | Počty smartphonů |
| Tablety | Počty tabletů |
| NAS | Počet síťových úložišť typu NAS |
| Multifunkční kopírky | Počet chodbových multifunkčních kopírek |
| Fyzické ServeryVirtuální Servery  | Počty fyzických serverůPočty virtuálních serverů |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Typ | Centrála vč. obou DC | Zahraniční kanceláře | Pobočky v ČR |
| Aktivní prvky LAN a DMZ | 28 | 77 | 2 |
| Aktivní prvky SAN | 7 | 0 | 0 |
| UPS | 5 | 10 | 0 |
| PC | 15 | 63 | 0 |
| Notebooky | 46 | 130 | 3 |
| Tiskárny | 10 | 51 | 1 |
| Smartphony | 66 | 51 | 2 |
| Tablety | 2 | 0 | 0 |
| NAS | 1 | 38 | 0 |
| Chodbové multifunkční kopírky | 6 | 0 | 0 |
| Fyzické servery | 30 | 0 | 0 |
| Virtuální servery | 145 | 0 | 0 |

Tabulka 1-5 – Souhrnné počty ICT komponent

## Hardware

### Struktura sítě

Agentura dnes využívá dvě datacentra. Jedno (DC-02) v centrále a druhé (DC-01) zajišťuje profesionální (TIER3) poskytovatel server housingu na území hlavního města Prahy. Mezi oběma datacentry je vedena duální 10 Gbps optická linka zakončena na corových přepínačích.

Struktura sítě LAN v centrále Agentury je 1 Gbps, hvězdicové topologie, postavena na platformě společnosti Cisco. V každém patře (celkově 4) je umístěný patrový rack s patrovými PoE přepínači (48 portů) a jedním rezervním (48 portů) a uživatelská zařízení jsou propojena s těmito přepínači metalickou kabeláží kategorie 6 (TIA/EIA 568A).

Patrové a corové (centrální) přepínače v serverovně jsou propojeny optickými spoji (1x 1 Gbps) a zároveň záložními metalickými spoji (1x 1Gbps).

Corové přepínače jsou umístěné ve dvou lokalitách – v centrále agentury a v datovém centru outsourcera serverhousingu. V každé lokalitě jsou umístěny dva 10 Gbit stohované 24 portové corové přepínače mezi kterými je veden duální 10 Gbit WAN propoj. Do corových přepínačů jsou zapojeny fyzické servery clusteru Hyper-V a patrové přepínače.

Internet – Agentura je připojena v centrále synchronní internetovou linku o šířce 100 Mbps a záložní synchronní linkou (FWA) o šířce 25 Mbps. V datovém centru outsourcera synchronní internetovou linku o šířce 100 Mbps. Rozhraní mezi Internetem a LAN tvoří cluster dvou FrontEnd firewallů FortiGate 240D a analytického serveru FortiAnalyzer, který taktéž zajišťuje kompletní ochranu typu UTM.

DMZ – Agentura v současné době využívá DMZ zónu pro některé svoje služby (zejména webové), která se skládá z hraničních (Front-End) firewallů Fortigate 240D a Back-End firewallů Cisco ASA 5525-X.

Pro připojení ze vzdálených lokalit slouží VPN koncentrátor a Load Ballancer F5 Big-IP 2000s LTM + APM + ASM.

### Servery

V oblasti serverů jsou systémy provozovány na hardwarových platformách společnosti Intel Xeon. Agentura v současnosti provozuje několik hardwarových clusterů

* Staré clustery: virtualizační technologie VMware ESX server 4.0, pro management VMware vSphere 4.0. Jako hlavní datové úložiště je použito diskové pole Hitachi AMS 2100, komunikaci prvků zajišťují optické (FibreChanell) přepínače Brocade. Tyto clustery budou zrušeny během roku 2018.
* Nové clustery: virtualizační technologie Hyper-V (Windows Server 2016). Jako hlavní datové úložiště jsou použity datové pole HP 3PAR 7200 a HP 3PAR 8200, jako vedlejší datové úložiště je použito diskové pole (NAS) Synology RS2414+. Komunikaci prvků zajišťují optické (FibreChanell) přepínače HP SN3000B.

Agentura má nakoupené aktuální licence Microsoft v rámci kontraktu Enterprise Agreement (vč. SA) viz Tabulka 4-7 a 4-8 níže.

Základním prostředkem sítě je služba Active Directory implementovaná v operačních systémech Windows Server 2012.

Služby poskytované servery: Active Directory, DNS, DHCP, Print services, File Services, IIS, Certifikační autorita, Windows Server Update Services a ostatní.

Elektronickou poštu zajišťuje serverový cluster Microsoft Exchange Server 2013. Antispamovou ochranu zajišťuje server Trustwave Secure Email Gateway.

Intranet agentury je provozován na serveru Microsoft SharePoint 2013.

Databázové služby poskytují Microsoft SQL Server 2014, Microsoft SQL Server 2012 a Microsoft SQL server 2008.

Servery se systémem Linux RedHat poskytují prostředky pro management diskových polí HP 3 PAR.

Správu koncových zařízení a virtuálních serverů probíhá automatizovaněpomocí balíku programů Microsoft System Center Server Management Suite. Komunikační infrastruktura je zajištěna aplikací Microsoft Skype for Business, propojenou s IPT systémem na serverech Cisco Call Manager, Cisco Unity, Cisco Presence Server a Cisco Media Convergence Server. Pro management je používán program Cisco Unified CM Administration ve verzi 6.1.5.13900-4. Pro tarifikaci IP telefonie je využíván software společnosti 2ring.

### Pracovní stanice a notebooky

Pracovní stanice v síti jsou převážně založeny na platformě Intel s operačním systémem Microsoft Windows 10 Enterprise LTSB s kancelářským balíkem Microsoft Office 2013 nebo Microsoft Office 2016 ve verzi Professional Plus. Instalace je doplněna běžnými freeware aplikacemi.

## Základní software, kancelářské balíky a elektronická pošta

### Operační systémy

Operační systémy použité na uvedených zařízeních jsou:

* pro servery:
* Windows Server 2008 a Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012 R2, Windows Server 2016 ve verzích Standard, Enterprise a DataCenter
* pro pracovní stanice reprezentované osobními počítači bez ohledu na výrobce:
* Windows 10 Enterprise LTSB

### Databáze

* Aktuálně používanými databázemi jsou:
* Microsoft SQL Server 2008, 2012, 2014
* Schéma současného stavu SQL farmy:



### Zálohování

Zálohování dat je zajištěno s využitím produktu Symantec Backup Exec 2012 a jeho agentů. Ukončení používání tohoto produktu je plánováno na rok 2018. Dále pomocí Arcserve UDP Premium Plus. Prostřednictvím těchto nástrojů jsou zálohovány virtuální servery, uživatelská data, data poskytovaných služeb a informačního systému SINPRO. Pro zálohování je využíván dedikovaný server s interním diskovým polem 36 TB a knihovna LTO7 (Disk2Disk2Tape).

### Kancelářské aplikace

Aktuálně používanými produkty v oblasti kancelářských aplikací jsou:

* Microsoft Office Professional Plus 2013 (většina instalací)
* Microsoft Office Professional Plus 2013 (testovací provoz na jednotkách zařízení)
* Adobe Photoshop
* Adobe Indesign
* Adobe Ilustrator
* Adobe Acrobat Professional
* Abbyy Fine Reader

### Informační systémy, Microsoft aplikace a ostatní klíčové aplikace

Legenda:

|  |  |
| --- | --- |
| Program/Služba | název používané aplikace v rámci Agentury |
| Autor | Dodavatel/výrobce aplikace |
| Vlastník kódu | Rozlišuje, zda je vlastníkem kódu CzechTrade, který jej hodlá v rámci outsourcingu dále rozvíjet, nebo je vlastníkem někdo jiný. V druhém případě CzechTrade nemůže do kódu nijak zasahovat. |
| Prostředí | určuje databázový systém nebo operační systém, v němž je aplikace provozována |
| Poznámka | Poznámka |

V rámci Agentury jsou provozovány jako základní následující aplikace. Podrobný popis jednotlivých modulů provozovaného systému IS SINPRO je uveden v rámci zadávací dokumentace (dále jen ZD), Příloha 4:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Program/Služba** | **Autor/Dodavatel** | **Vlastník kódu** | **Prostředí** | **Poznámka** |
| IS SINPRO | AutoCont | CzechTrade | MS Dynamics CRM, MS SQL, .NET |   |
| Adresář exportérů | Více autorů | CzechTrade | MS SQL, Kentico |  |
| Microsoft Office SharePoint Server | Microsoft | Microsoft | Window Server |  |
| Helios | LCS International | LCS International | Microsoft SQL, | Předmětem poptávaných služeb je jen základní údržba |
| Personální systém DATACENTRUM - Personalistika | DATACENTRUM | DATACENTRUM | On-premise | Není předmětem poptávaných služeb SW údržby |
| CODEXIS | ATLAS consulting | ATLAS consulting | RDS | Předmětem poptávaných služeb je jen základní údržba |
| Adresář designérů | AutoCont | CzechTrade | MS SQL, Kentico |  |
| Autentizační služba | Více autorů | CzechTrade | SQL, .NET | Komunikační komponenta |

Tabulka 1-6 – Provozovaný software

|  |
| --- |
| **Microsoft aplikace - pokryto Software Assurance:** |
| Office ProPlus (Office ProPlus ALNG SA MVL Pltfrm) |
| Windows Enterprise Upgrade (WinEnt w/MDOP ALNG SA MVL Pltfrm) |
| CoreCAL Standard (CoreCAL ALNG SA MVL Pltfrm UsrCAL) |
| Windows Server 2012 R2 Datacenter (WinSvrDataCtr ALNG SA MVL 2Proc) |
| Windows Server 2012 R2 Standard (WinSvrStd ALNG SA MVL 2Proc) |
| Exchange Server Enterprise (ExchgSvrEnt ALNG SA MVL) |
| Exchange Server Enterprise CAL (ExchgEntCAL ALNG SA MVL UsrCAL wSrvcs) |
| SQL Server 2014 Standard (SQLSvrStdCore ALNG SA MVL 2Lic CoreLic) |
| System Center Standard (SysCtrStd ALNG SA MVL 2Proc) |
| System Center Datacenter (SysCtrDatactr ALNG SASU MVL SysCtrStd 2Proc) |
| RDS CALy (WinRmtDsktpSrvcsCAL ALNG SA MVL UsrCAL) |
| SharePoint Server (SharePointSvr ALNG SA MVL) |
| External Connector (WinSvrExtConn ALNG SA MVL) |
| Skype for Business Server (SfBSvr ALNG SA MVL) |
| Dynamics CRM Server (DynCRMSvr ALNG SA MVL) |
| Dynamics CRM Server CAL (DynCRMESSCAL ALNG LicSAPk MVL UsrCAL) |
| MSDN (VSEntwMSDN ALNG SA MVL Promo) |

Tabulka 1-7 – Microsoft licence pokryto Software Assurance

|  |
| --- |
| **Microsoft aplikace - nekryto Software Assurance:** |
| Project 2002 |
| Project Professional 2003 |
| Visio Professional 2003 |
| SQL Server Enterprise - 1 Processor 2008 R2 |
| SQL Server Standard - 1 Processor 2008 R2 |
| SQL Server Standard - 1 Processor 2008 |
| Windows Server - Enterprise 2008 |
| Windows Server - Standard 2008 R2 |
| Windows Server - Standard 2008 |
| Windows Server Datacenter 2008 |

Tabulka 1-8 – Microsoft licence nepokryto Software Assurance

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aplikace** | **Prostředí** | **Poznámka** |
| Cisco UC Integration for Lync | Desktop OS | Doplněk pro Microsoft Lync klient |
| Total Commander | Desktop OS |  |
| WinRAR | Desktop OS |  |
| Slovník WinGEG | Desktop OS |  |
| Corel Draw | Desktop OS |  |
| Adobe Photoshop | Desktop OS |  |
| Adobe Indesign | Desktop OS |  |
| Adobe Professional | Desktop OS |  |
| PC Translator | Desktop OS |  |
| ABBYY FineReader | Desktop OS |  |
| EasyRecovery | Desktop OS | Pro potřeby ICT odd. |
| TeamViewer Corporate vč. licence pro mobilní zařízení | Desktop OS | Pro potřeby ICT odd. |

Tabulka 1-9 – Klíčové aplikace

|  |  |
| --- | --- |
| **Aplikace využívající Microsoft SQL Server** | **Poznámka** |
| Microsoft Dynamics CRM | SINPRO |
| Microsoft SharePoint Server | Intranet |
| Helios | Finanční a majetkové účetnictví |
| Helios Pers | Personální agenda |
| MailMarshall | Anti-Spam |
| Webové portály |  |
| Microsoft System Center |  |
| Autentizační služba |  |
| Adresář Designérů |  |
| Adresář Exportérů |  |
| Codexis | Právní systém |
| Komparativní výhoda |  |

Tabulka 1-10 – Aplikace využívající Microsoft SQL Server

Pro ukládání kódů používá Zadavatel služeb spojených s vlastněným předplatným MSDN. Na platformě Azure využívá online verzi TFS. Vývoj (úprava stávajícího, vytváření nového kódu) probíhá na zdrojích Dodavatele outsourcingu, uživatelské testování a produkční provoz probíhá v prostředí Zadavatele. Finální build je prováděn prostřednictvím on-lineového TFS, tím je zaručeno, že Zadavatel je vlastníkem poslední verze kódu i posledního buildu.

Zadavatel disponuje licencemi pro přístup zaměstnanců Zadavatele do TFS prostřednictvím MSDN licencí. Zadavatel nebude poskytovat Dodavateli nástroje pro vývoj ani licence nutné pro správu kódu. Zadavatel očekává, že Účastník disponuje dostatečným počtem licencí pro pracovníky, kteří budou plnit dodávky služeb v rámci plnění této zakázky.

## Základní koncept IS/ICT Agentury

Následující text poptávky obsahuje aktuální koncept architektury IS/ICT. Uvedený koncept slouží Účastníkovi k získání základní představy o stávajícím stavu IS/ICT Agentury. Uvedená koncepce předpokládá, že bude v rámci dodávky služeb outsourcingu Účastníkem dále rozvíjena ve spolupráci s odpovědnými zaměstnanci Zadavatele.

### Základní architektura IS/ICT Agentury

Základní poznámky k současné architektuře IS/ICT:

* Centrem celého prostředí je aplikace IS SINPRO (Sdílený informační prostor). Tato aplikace obsahuje základní moduly a funkce pro podporu každodenní činnosti Agentury a jejich pracovníků. Moduly aplikace lze primárně (věcně) rozdělit do následujících oblastí. Podrobný popis jednotlivých modulů a jejich funkcionalit je uveden v ZD, Příloha 4 této ZD:
* Interní moduly, informace - podpora interních činností, informací
* Business moduly - podpora služeb Agentury, funkce CRM
* Externí moduly, informace - podpora služeb partnerských organizací, funkce CRM
* Help, uživatelská nápověda,
* Organizace, správa systému,
* BI – Reporting.
* Pro podporu manažerských činností a vyhodnocení celkového chodu Agentury a jejích procesů je v rámci systému IS SINPRO implementován reporting. Tato komponenta poskytuje přehlednou formou (tabulky, grafy) informace o stavu plnění základních výkonových ukazatelů (metrik) stanovených v rámci strategie Agentury. Jelikož je komponenta součástí celého řešení systému IS SINPRO, jsou data poskytována on-line.
* Součástí informačního systému (systému IS SINPRO) jsou dále samostatné aplikace, které přímo komunikují s aplikací IS SINPRO, resp. mají svoje samostatné databáze, ale část dat ukládají / přebírají z IS SINPRO. Jedná se o:
* Adresář exportérů, Adresář designérů, Autentizační služba
* Samostatnou součástí aplikační architektury je aplikační software internetových stránek BusinessInfo.cz (zajištění provozu a údržby tohoto systému není předmětem poptávaných služeb outsourcingu, resp. tohoto zadávacího řízení) Tento aplikační software soustřeďuje a zpřístupňuje na internetu informace sloužící pro posílení exportní schopnosti českého průmyslu. Systém přebírá část svých dat ze systému SINPRO formou datových toků.
* Pro podporu ekonomických (hospodářských) činností jsou v rámci celého IS/ICT Agentury zařazeny a provozovány:
* Personální systém,
* Účetní systém – HELIOS Orange – tento systém poskytuje on-line vybraná data do systému IS SINPRO.
* Pro podporu řídící a administrativní činnosti pracovníků Agentury je provozován Intranet na platformě Microsoft SharePoint Server 2013, který obsahuje aktuální informace, novinky, směrnice, normy, spisovou službu, BSC reporting, úkoly, zápisy, řízení projektů, řízení zdrojů, autodopravu, úložiště dokumentů. Intranet pro podporu procesů využívá Nintex workflow.
* Výše uvedené externí části aplikací a weby jsou přístupné prostřednictvím internetu. To samé platí i o intranetu.

# Požadavky na outsourcing služeb ICT (technická specifikace veřejné zakázky)

Následující text zadávací dokumentace obsahuje požadavky Zadavatele na předmět plnění veřejné zakázky (outsourcing služeb informatiky) s tím, že:

* **základní požadavky** strategické a věcné jsou uvedeny v rámci této kapitoly ZD,
* **detailní požadavky** na jednotlivé služby, jejich charakteristiky a parametry, požadavky na způsob realizace, technologii vývoje, bezpečnost, řízení projektů a ostatní požadované v rámci plnění je uvedeno v Příloze 1 - Požadovaný obsah a struktura nabídky této ZD.

## Strategické (globální) požadavky na outsourcing služeb informatiky

Následující text obsahuje seznam strategických (globálních) požadavků na outsourcing služeb informatiky pro Agenturu:

* Existenci jednoho komplexního dodavatele služeb informatiky pro celou Agenturu a její uživatele, tj. dodavatele nejen pro zajištění podpory uživatelů, ale i pro údržbu a rozvoj stávajících a rozvoj a vývoj nových informačních systémů, který bude plnit tyto úkoly:
	+ Zajištění konzultačních služeb v oblasti převodu funkčních požadavků Agentury do architektury informačních systémů s cílem dlouhodobě snižovat náklady na ICT nebo zvyšovat výkonnost Agentury.
	+ Zajištění konzultačních služeb v oblasti bezpečnosti s ohledem na povinnosti, které Agentura má z pohledu ZKB a GDPR.
	+ Zajištění profesionálního komplexního outsourcingu služeb pro správu a provoz WAN, LAN, hardwaru a softwaru.
	+ Zajištění rozvoje ICT systémů Agentury.
	+ Zajištění provozní dostupnosti a kvality provozních služeb podle Agenturou požadované úrovně.
* Zadavatel bezpodmínečně bude po Dodavateli vyžadovat (z důvodu, že se stane provozovatelem významného informačního systému IS SINPRO dle ZKB a zpracovatelem osobních údajů (dále jen OÚ) dle GDPR):
	+ Dodržování bezpečnostních požadavků plynoucích z platnosti ZKB a souvisejících legislativních norem.
	+ Dodržování bezpečnostních požadavků a politik Zadavatele (správce VIS).
	+ Dodržování bezpečnostní požadavky stanovené GDPR a souvisejících norem.
	+ Dodržování bezpečnostních požadavků stanovených zadavatelem (správce OÚ)
	+ Ochranu Zadavatelem spravovaných OÚ v míře odpovídající tomu, že Dodavatel je odborníkem v oboru.
	+ V rámci činností outsourcingu informačních služeb všech skupin obecně:
		- sledovat bezpečnostní situaci globálně,
		- sledovat bezpečnostní situaci na provozovaných systémech,
		- implementovat bezpečnostní opatření v souladu s požadavky správce,
		- sledovat a vyhodnocovat účinnost bezpečnostních opatření implementovaných v souladu s požadavky správce,
		- vytvářet a chránit záznamy o činnosti jednotlivých systémů,
		- vytvářet a chránit záznamy o činnosti jednotlivých uživatelů a správců,
		- sledovat, hlásit a vyhodnocovat bezpečnostní události,
		- sledovat, hlásit a vyhodnocovat bezpečnostní incidenty.

## Základní věcné požadavky na outsourcing služeb informatiky

Následující text obsahuje seznam základních věcných požadavků Zadavatele, které mají obecně vztah k celé dodávce služeb outsourcingu a které jsou dle svého charakteru a vztahu k věcné oblasti rozděleny do následujících skupin:

###  Organizace zajištění požadovaných služeb

1. I přes distribuovanou organizační strukturu Agentury, řadu regionálních poboček a zahraničních kanceláří předpokládá Zadavatel, že Účastník bude poskytovat svoje služby v rámci centrály Agentury (Praha) s případnou možností realizace pracovních cest v rámci ČR i do zahraničí (velmi ojediněle). Cestovní náklady (např. na dopravné, ubytování) na tyto pracovní cesty jsou více náklady a nejsou součástí cenové kalkulace.
2. Vybrané požadované služby (uživatelská podpora, viz dále) bude pro Zahraniční kanceláře a tuzemské pobočky Účastník poskytovat z centrály Agentury prostřednictvím vzdáleného přístupu.
3. Účastník bude při realizaci zakázky povinen respektovat normy uvedené v kapitole 1.1.88 této Přílohy ZD.

### IS/ICT

1. Komplexní nabídka outsourcingu ICT služeb musí svým rozsahem odpovídat uvedeným počtům IT uživatelů (koncových zařízení) a jejich dislokaci.
2. Zadavatel předpokládá využití stávajících komunikačních sítí pro další provoz informačních systémů.
3. Zadavatel předpokládá využití veškerých stávajících ICT zařízení Agentury pro implementaci jednotlivých služeb outsourcingu.
4. Zadavatel předpokládá, že v rámci implementace služeb je Účastník schopen realizovat tyto služby za využití nebo s použitím stávajících aplikací Agentury.

### Architektura

1. Zadavatel předpokládá, že bude využita a dále rozvíjena jeho současná infrastruktura. Rozvoj je předpokládán zejména ve směru realizace požadavků stran Zákona o kybernetické bezpečnosti (181/2014 Sb.), Obecným nařízením o ochraně osobních údajů ((EU) 2016/679) a s ohledem na plán Národní architektury ICT veřejné správy ČR.
2. Zadavatel si je vědom toho, že v oblasti ICT dochází velmi rychle k vývoji a současně i k zastarání ICT komponent a technologií. Proto Zadavatel předpokládá, že po celou dobu bude rozvíjet veškeré ICT prvky tak, aby si udržel (a bude-li to možné, tak zvýšil) úroveň poskytovaných služeb ICT oddělením nebo zlevnil jejich provoz.
3. Zadavatel očekává, že Dodavatel bude proaktivně vyhodnocovat vývoj a změny v ICT standardech nejen v ČR, ale i celosvětově a bude poskytovat relevantní informace a doporučení Zadavateli pro trvalý rozvoj v souladu s celosvětovými trendy a požadavky legislativ ČR a EU.
4. Zadavatel očekává, že Dodavatel bude proaktivně sledovat bezpečnostní kybernetické hrozby nejen v ČR, ale i celosvětově a bude poskytovat relevantní informace a doporučení Zadavateli pro maximální bezpečnost v souladu s celosvětovými trendy a požadavky legislativ ČR a EU.

## Seznam a obsah (popis) požadovaných služeb outsourcingu

Text následující tabulky (Tabulka 2-1) obsahuje popis rozdělení skupin služeb na dílčí služby, požadované v outsourcingu IS/ICT služeb Zadavatele.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Skupina služeb | kód | Služba |
| Paušální | P1 | Nepřetržitá správa a provoz monitoringů infrastruktury Zadavatele |
| P2 | Správa a provoz infrastruktury datových center včetně LAN |
| P3 | Správa a provoz antimalwarového systému |
| P4 | Správa a provoz e-mailového systému a antispamové ochrany |
| P5 | Správa a provoz SQL farmy |
| P6 | Správa a provoz zálohovacího řešení |
| P7 | Správa a provoz instalačního a aktualizačního systému |
| P8 | Proaktivní podpora kybernetické bezpečnosti |
| Support HW + SW | S1 | Uživatelská podpora |
| S2 | Podpora technologií a služeb datacenter |
| Vývoj | S3 | Vývoj a údržba WEB |
| S4 | Údržba a vývoj systémů na MS Office Sharepoint Server |
| S5 | Údržba a vývoj systému SINPRO a reportingy |
| S6 | Integrace |
| S7 | Vývoj a údržba ostatních technologií |
| Ostatní | S8 | Enterprise Architektura |
| S9 | Projektový manažer |
| S10 | Správa a rozvoj systému dohledu bezpečnosti dat |
| S11 | Bezpečnostní konzultant |

Tabulka 2-1 – Popis rozdělení skupin služeb outsourcingu

Text následující tabulky (Tabulka 2-2) obsahuje seznam a popis požadovaných služeb informatiky (outsourcingu IS/ICT služeb).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| kód | název služby | popis služby |
| P1 | Nepřetržitá správa a provoz monitoringů infrastruktury Zadavatele | Správa a provoz monitorovacích systémů pro zařízení datacenter Zadavatele |
| Analýza a návrhy na optimalizaci (reporting) monitorovacích nástrojů Zadavatele |
| Aktualizace dokumentace. |
| P2 | Správa a provoz infrastruktury datových center včetně LAN | Pravidelné kontroly a analýzy fungování veškerých hardwarových komponent infrastruktury datacenter (DC01-DC02). |
| Řešení incidentů z monitorovacích nástrojů |
| Správa, pravidelné kontroly a analýzy funkčnosti virtualizačních platforem a služeb běžících v datacentrech Zadavatele. |
| Pravidelné kontroly a analýzy fungování veškerých operačních systémů a služeb běžících v datacentrech. |
| Správa prostředí LAN / WAN sítě obou datových center vč. správy LAN sítě na centrále. |
| Aktualizace dokumentace, pravidelný reporting |
| P3 | Správa a provoz antimalwarového systému | Správa, analýza a provoz antimalwarového systému pro koncová zařízení, servery a e-mailového řešení. |
| Aktualizace dokumentace, pravidelný reporting |
| P4 | Správa a provoz e-mailového systému a antispamové ochrany | Provádění nepřetržité správy, provozu, kontroly a analýzy fungování e-mailového a antispamového systému Zadavatele. |
| Aktualizace dokumentace, pravidelný reporting |
| P5 | Správa a provoz SQL farmy | Dohled a řešení kritických událostí SQL farmy. |
| Aktualizace dokumentace, pravidelný reporting provozu SQL farmy. |
| P6 | Správa a provoz zálohovacího řešení | Správa, provoz, kontrola a vyhodnocení fungování zálohovacího řešení. |
| Aktualizace dokumentace, pravidelný reporting |
| P7 | Správa a provoz instalačního a aktualizačního systému | Správa, provoz, kontrola a vyhodnocení fungování nástroje pro provádění aktualizací operačních systémů Zadavatele. |
| Tvorba podkladů pro provedení kvartální údržby. |
| Správa, provoz, kontrola a vyhodnocení fungování deploy nástroje Zadavatele. |
| P8 | Proaktivní podpora kybernetické bezpečnosti | Sledování bezpečnostních rizik a návrhy preventivních opatření |
| Správa bezpečnostních politik, bezpečnostních pravidel a kontrola jejich dodržování |
| S1 | Uživatelská podpora | Podpora uživatelů při práci s ICT technikou |
| Podpora uživatelů při práci v MS Office |
| Podpora uživatelů při práci v MS Windows |
| Tvorba, přejmenovávání a deaktivace uživatelských a administrátorských účtů |
| Správa oprávnění v Active Directory a na souborových serverech |
| Instalace, upgrade a customizace operačních systémů a ovladačů na koncových zařízeních |
| Instalace, upgrade a customizace smartphonů pro uživatele |
| Instalace, upgrade a customizace nastavení programů na koncových zařízeních |
| Customizace uživatelských profilů na koncových zařízeních |
| Customizace a upgrade ostatních technických komponent v pobočkách Zadavatele |
| Testování programů |
| Instalace, správa a řešení problémů MDM řešení na klientských zařízeních |
| Instalace, správa a řešení problémů vzniklých při používání DirectAccess |
| Instalace, správa a řešení problémů vzniklých při používání Skype for Business |
| Instalace, správa a řešení problémů vzniklých při používání NAS Synology |
| Nastavování a kontrola zálohování NAS na ZK a do centrální NAS v DC02 |
| Kontrola funkčnosti, stavu a čištění koncových zařízení (fyzická i softwarová) |
| Drobné opravy koncových zařízení a objednávání specializovaného servisu přes partnera |
| Přidělování, vracení a stěhování koncových zařízení vč. likvidace obalového materiálu. |
| Kontrola funkčnosti multifunkčních tiskáren, doplňování spotřebního materiálu a likvidace obalového materiálu. |
| Školení uživatelů |
| Konzultace uživatelům i členům vedení projektu ICT outsourcingu na straně Zadavatele |
| Zpracování reportingů |
| Účast na poradách |
| Správa workflow kolem QCA |
| Administrativa |
| Provádění orientačních odhadů zůstatkové ceny koncových zařízení |
| Správa servisního úložiště |
| S2 | Podpora technologií a služeb datacenter | Instalace a správa fyzických zařízení datacenter vč. VoIP |
| Instalace a správa pasivních prvků datacenter |
| Kooperace s dodavatelem připojení k Internetu v případě problémů s kvalitou služby |
| Manuální instalace patchů pro všechny prvky datacenter |
| Ad hoc Reporting |
| Provádění mimořádných záloh a Disaster Recovery testů |
| Provádění FailOver testů |
| Nastavení Startup a Shutdown sekvencí serverů |
| Deploy a customizace operačních systémů serverů |
| Správa operačních systémů serverů, rolí, služeb a aplikací v datacentrech Zadavatele |
| Správa VoIP řešení Cisco a Skype for Business |
| Manuální instalace patchů na aplikační servery |
| Konfigurace SCCM - Katalog aplikací |
| Konfigurace SCCM -mimořádná úprava task sekvencí |
| Customizace nastavení Exchange |
| Správa datových úložišť |
| Správa globálních politik, bezpečnostních pravidel a kontrola jejich dodržování |
| Pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení komplexních problémů. |
| Přispívání do znalostní báze pro pracovníky uživatelské podpory a pro pracovníky Objednatele a její pravidelná aktualizace |
| Konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad technologiemi datacenter |
| S3 | Vývoj a údržba WEB | evidence často se opakujících požadavků na konzultační podporu, návrh na jejich komplexní řešení (např. doporučení implementace nové aplikace či školení) nebo zápis postupu řešení do znalostní báze |
| implementace nových webových aplikací na základě schváleného požadavku Zadavatele |
| sběr, analýza a kategorizace uživatelských požadavků |
| tvorba funkčních specifikací na základě analýz pokrývajících všechny aspekty vývoje |
| samotný vývoj webových stránek a aplikací |
| správa prostředí webů Zadavatele |
| konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele nad možnostmi zabezpečení funkcionalit webů a webových aplikací |
| testování funkcionality stránek a nefunkčních parametrů, aplikací, kontrola souladu s funkční specifikací |
| pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení problémů při používání webů |
| přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Objednatele a její pravidelná aktualizace |
| tvorba a údržba dokumentace |
| spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů |
| školení uživatelů |
| S4 | Údržba a vývoj systémů na MS Office Sharepoint Server | konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení funkcionalit na technologii MS SharePoint |
| pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení problémů při používání SharePointu, |
| přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Zadavatele a její pravidelná aktualizace |
| tvorba a údržba dokumentace |
| spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů |
| správa prostředí MS SharePoint Zadavatele |
| sběr, analýza a kategorizace uživatelských požadavků Zadavatele |
| vývoj jednotlivých komponent pro MS SharePoint |
| návrh využití dalších existujících systémů a jejich propojení s MS SharePoint |
| testování funkcionality a nefunkčních parametrů komponent systémů na technologii MS SharePoint |
| analýza nahlášených chyb a výpadků systému, řešení výpadků a havárií systému a odstranění programových a systémových chyb nebo chyb nesprávné obsluhy a užití |
| nasazení nových verzí systému |
| školení uživatelů |
| S5 | Údržba a vývoj systému SINPRO a reportingy | konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení funkcionalit IS Nové SINPRO |
| pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení problémů při používání IS Nové SINPRO |
| přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Zadavatele a její pravidelná aktualizace |
| tvorba a údržba dokumentace |
| spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů |
| analýza nahlášených chyb a výpadků systému (bez ohledu na způsob zjištění) |
| řešení výpadků a havárií systému a odstranění programových a systémových chyb nebo chyb nesprávné obsluhy a užití |
| návrhy preventivních opatření pro omezení výpadků systému |
| analýza, vývoj, úpravy dokumentace při úpravách a vývoji nového IS SINPRO |
| správa prostředí technologií MS Dynamics CRM a reportingů Zadavatele |
| testování funkcionality a nefunkčních vlastností IS SINPRO |
| řešení incidentů a požadavků s daty mimo GUI nového IS SINPRO (např. reporty) |
| spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů |
| školení uživatelů |
| S6 | Integrace | konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad možnostmi zvýšení integrace jednotlivých aplikací a služeb nebo zabezpečení funkcionalit ICT prostředí Zadavatele |
| pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení problémů s integračními prvky |
| přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Zadavatele a její pravidelná aktualizace |
| tvorba a údržba dokumentace |
| spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů |
| analýza nahlášených chyb a výpadků systému (bez ohledu na způsob zjištění) |
| řešení výpadků a havárií integračních prvků a odstranění programových a systémových chyb nebo chyb nesprávné obsluhy a užití |
| návrhy preventivních opatření pro omezení výpadků integračních prvků |
| analýza, vývoj, úpravy dokumentace při vývoji a úpravách integračních prvků |
| správa integračních a integrovaných prostředí |
| testování funkcionality a nefunkčních parametrů integračních prvků, kontrola souladu s funkční specifikací |
| spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů |
| školení odpovědných pracovníků Zadavatele |
| S7 | Vývoj a údržba ostatních technologií | konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení funkcionalit postavených na ostatních technologií (např. VBA)  |
| přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Zadavatele a její pravidelná aktualizace |
| správa prostředí ostatních technologií |
| tvorba a údržba dokumentace |
| spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů |
| školení odpovědných pracovníků Zadavatele |
| S8 | Enterprise Architektura | konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení funkcionalit ICT prostředí Zadavatele |
| konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele nad technologiemi, trendy a cenami v ICT |
| konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele nad možnostmi implementace nových způsobů řízení ICT vedoucí k jejich zefektivnění |
| zajištění řízení a monitoring jednotného místa pro dokumentaci veškerých ICT systémů a komponent Zadavatele (tzv. Konfigurační databázi) |
| tvorba a aktualizace architektonické dokumentace k celému ICT prostředí Zadavatele na základě postupného vývoje ICT či na základě legislativních požadavků |
| spolupráce na vytváření a údržbě dokumentace cílového stavu a úprav dle změn aktuálního stavu ICT prostředí Zadavatele |
| kontrola dodržování architektonických plánů ostatními pracovníky nebo dodavateli vzhledem k cílovému stavu ICT prostředí Zadavatele |
| zajištění ad-hoc reportů (extraktů, výřezů) z dokumentace a plánů dle potřeb Zadavatele |
| spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci návrhů budoucího ICT prostředí Zadavatele |
| S9 | Projektový manažer | řízení a koordinace veškerých pracovníků podílejících se na realizaci |
| sledování a vyhodnocování rizik |
| zabezpečení a reporting plnění SLA nad incidenty a požadavky Zadavatele |
| komunikace o jednotlivých nebo globálních problémech se Zadavatelem |
| řízení procesů správy požadavků a incidentů |
| zabezpečení dodržování bezpečnostních, legislativních a interních předpisů a norem všemi zainteresovanými pracovníky, kteří se budou podílet na realizaci zakázky |
| organizování a řízení konzultací, workshopů, prezentací a analytických schůzek odpovědným pracovníkům Zadavatele |
| S10 | Správa a rozvoj systému dohledu bezpečnosti dat | dohled nad správnou funkčností systému |
| správa připojených zdrojů (přidávání, odbírání, rekonfigurace) při rozvoji prostředí a při řešení incidentů |
| průběžní instalace aktualizací systému dle doporučení výrobce a vydávání aktualizací |
| tvorba reportů dle požadavků Zadavatele |
| konzultace odpovědným pracovníkům Zadavatele nad možnostmi rozvoje systému (včetně nastavení alertů, reportingů atd.) |
| kontrola a vyhodnocení základních alertů v systému |
| průběžná kontrola nekonzistentních přístupových práv, vyhodnocení stavu, návrh opatření pro zlepšení |
| provádění úprav nastavení vlastností na zdrojích (oprávnění) dle požadavků Zadavatele |
| generování expresní analýzy rizik dle standardu výrobce |
| S11 | Bezpečnostní konzultant | Testování HW a SW prostředí Zadavatele na kybernetické zranitelnosti |
| Testování uživatelů na odolnost proti kybernetickým hrozbám |
| Odstraňování kybernetických zranitelností |
| Správa bezpečnostních politik |
| Vykonávání role Bezpečností manažer |
| Vykonávání role Bezpečností architekt |
| Asistence Pověřenci pro ochranu osobních údajů |
| Spolupráce s Auditorem kybernetické bezpečnosti |
| Spolupráce s Garanty aktiv |
| Spolupráce s vývojovým týmem SINPRO při kontrole bezpečnosti procesů z pohledu ZKB a GDPR |
| Provádění bezpečnostních auditů a interview s uživateli |
| Hledání a vyhodnocení rizik |
| Aktualizace Plánu zvládání rizik |
| něco kolem PDCA ZKB a GDPR |
| spolupráce na rozvojových projektech za účelem dodržení souladu se směrnicí GDPR |
| konzultace s odpovědnými pracovníky Zadavatele |

Tabulka 2-2 – Obsah požadovaných služeb outsourcingu

## Rozsah požadovaných služeb outsourcingu

* Zadavatel bude objednávat služby v takovém rozsahu, aby pokryl své aktuální potřeby. V rámci smlouvy bude Zadavatel v čerpání služeb omezen pouze jednotkovými cenami za konkrétní služby a celkovou cenou zakázky, která nesmí být v rámci plnění této zakázky překročena.
* Konkrétní požadavky na způsob objednávání a následnou realizaci projektů (resp. požadavky na rozsah pracovní kapacity Účastníka) jsou uvedeny v Příloze 1 - Požadovaný obsah a struktura nabídky, kapitola 6. Metodika řízení služeb outsourcingu, součinnost.
* Průměrné měsíční hodnoty odebraných služeb v roce 2016 a 2017 jsou uvedeny v následující tabulce:

|  |  |
| --- | --- |
| Skupina služeb | Počet průměrně odebraných hodin měsíčně |
| Support HW + SW | 787 |
| Vývoj | 886 |
| Ostatní | 586 |

Tabulka 2-3 - Průměrné měsíční hodnoty odebraných služeb

* Využití kapacity je limitováno rozpočtem a potřebami agentury. Čerpání kapacity zadavatelem není ze strany dodavatele/účastníka nárokovatelné.

## Požadavky na zajištění kvality a dostupnosti služeb (SLA)

### Struktura rozdělení SLA

Zadavatel stanovuje tři typy sledovaných událostí. Incident, Požadavek a Dostupnost služby. První dvě sledované události mají vlastní rozdělení SLA:

Pro incidenty:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Skupina služeb | SLA | Reakční doba |
| Paušální | SLA1 | Do 1 hodiny |
| SLA2 | Do 4 hodin |
| SLA3 | Do 1 dne |
| Support HW + SW | SLA1 | Do 1 hodiny |
| SLA2 | Do 4 hodin |
| SLA3 | Do 10 hodin |
| Vývoj | SLA1 | Do 1 hodiny |
| SLA2 | Do 4 hodin |
| SLA3 | Do 10 hodin |
| Ostatní služby | SLA1 | Do 4 hodin |
| SLA2 | Do 1 dne |

Tabulka 2-4 – Popis SLA pro incidenty

Pro požadavky:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Skupina služeb | SLA | Reakční doba |
| Support HW + SW | SLA1 | Do 1 dne |
| SLA2 | Do 3 dnů |
| SLA3 | Do 7 dnů |
| Vývoj | SLA1 | Do 1 dne |
| SLA2 | Do 3 dnů |
| SLA3 | Do 7 dnů |
| Ostatní služby | SLA1 | Do 1 dne |
| SLA2 | Do 3 dnů |
| SLA3 | Do 7 dnů |

Tabulka 2-5 – Popis SLA pro požadavky

### Definice incidentu a jejich klasifikace dle závažnosti

Zadavatel požaduje využít pojem incident jako neplánované přerušení služby nebo omezení kvality služby. Incidentem je rovněž porucha konfigurační položky, která dosud neovlivnila službu - např. porucha jednoho ze zrcadlených disků.

* **Kritický incident (SLA1)** je takový incident, který neumožní provozovat (tj. způsobuje zablokování nebo přetížení) jednu či více služeb, které znemožní skupinám uživatelů (více než 30% pracovišť) vykonávání hlavních či podpůrných činností zadavatele.
* **Středně závažný incident (SLA2)** je takový incident, který omezí kvalitu (tj. tj. způsobuje zablokování nebo přetížení) jedné či více služeb, které omezí či znemožní jedné nebo více skupinám uživatelů vykonávání hlavních či podpůrných činností zadavatele.
* **Málo závažný incident (SLA3)** je takový incident, který omezí kvalitu služby nebo služeb do takové míry, že zkomplikuje či znemožňí plnohodnotné užití systému jednomu uživateli systému.

### Definice požadavku a jeho klasifikace dle závažnosti

Zadavatel požaduje využít pojem požadavek v oblasti dodávek služeb ve všech skupinách služeb.

Závažnost (SLA level) určuje Zadavatel při zakládání požadavku do ServiceDesk systému Dodavatele s přihlédnutím k těmto parametrům:

* **Kritický požadavek (SLA1)** je takový požadavek, který se týká bepečnostních opatření popř. implementací změn daných legislativou popř. implementace opatření z auditů.
* **Středně závažný požadavek (SLA2)** je takový požadavek, který se týká reportingů pro pracovníky Agentury a standardní architektonické požadavky.
* **Málo závažný požadavek (SLA3)** je takový požadavek, který nespadá do předchozích dvou kategorií.

### Definice dalších důležitých pojmů

**Reakční doba** je časový úsek, který uplyne od nahlášení/identifikace incidentu nebo vady do okamžiku, kdy je zahájeno řešení incidentu nebo vady.

**Požadavek na změnu** je žádost o změnu parametrů stávající služby či o zavedení nové služby a to na úrovni každého jednoho uživatele služby.

**Služba** je sada činností dodavatele, kterými poskytuje hodnoty zákazníkovi prostřednictvím výstupů, kterých zákazník chce dosáhnout, bez vlastnictví specifických nákladů a rizik.

**Dostupnost služby** je čas, po který je služba provozována v bezvadném stavu.

### Požadavky na obsah a parametry poskytování jednotlivých skupin služeb

Detailně jsou požadavky služby a jejich parametry SLA pro jednotlivé služby popsány v Příloze č.3 – Smlouva. Účastník musí tyto podmínky dodržet nebo je zlepšit.