# Detailní popis realizace analýzy v oblasti ICT

|  |
| --- |
| **Název veřejné zakázky:** |
| **Realizace analýzy stavu v oblasti ICT, tvorba ICT strategie, analýza požadavků pro implementaci ekonomického informačního systému** |

1. **Definice katalogu služeb**
2. Vytvoření seznamu služeb
* Základní seznam služeb poskytovaných IT
* Vazba mezi službami a podpůrnou infrastrukturou (Configuration Management Database)
1. Alokace nákladů k jednotlivým službám
* Přiřazení hardwarových, softwarových a personálních nákladů k jednotlivým službám
* Ocenění jednotlivých služeb¨
1. Identifikace požadavků na kvalitu služeb
* Na základě požadavků businessu sestavit požadavky na dostupnost služeb
* Formalizace požadavků do SLA
* Podpis SLA jednotlivými zákazníky
1. Nastavení reportingu
* Pravidelný měsíční reporting skutečné dostupnosti služeb
* Hodnotící schůzky s businessem ohledně incidentů, u kterých došlo k porušení kvality nebo dostupnosti služeb
1. **Vytvoření standardů provozního prostředí**
* Definice architektury IT prostředí
* Vytvoření seznamu požadavků na systémy a technologie přebírané do IT provozu
* Nastavení požadavků na dokumentaci dodanou při přebírání systémů do provozu
1. **Optimalizace procesů v IT**
2. Procesní audit
* Audit procesů dle normy ČSN ISO/IEC 20000
1. GAP Analýza a cílový model
* Vytvoření rozdílové analýzy na základě výsledků auditu
* Návrh cílového procesního modelu
* Návrh doporučení pro dosažení cílového stavu
1. Vytvoření procesní dokumentace
* Na základě definovaného cílového modelu musí být vytvořeny politiky, pracovní postupy a další dokumentace procesů
* Definice rolí a zodpovědností za vykonávání činností v jednotlivých procesech
* Definice procesních metrik

Seznam zkratek a vybraných termínů:

Fond – Státní fond životního prostředí ČR

Business/organizace – míněn Fond jako zadavatele požadavků na IT

ČSN ISO/IEC 20000 – norma „Informační technologie: management služeb“

GAP Analýza – porovnání současného a potenciálně dosažitelného cílového stavu