# 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