



## Príloha č. 2 Výzvy na predloženie ponuky č. 2464/2020

Predmetom zákazky je spracovanie koncepcie optimalizácie prevádzky a potrieb informačných a komunikačných technológií (IKT) a informačných systémov (IS) Kancelárie verejného ochrancu práv (ďalej len „KVOP“). Koncepcia bude zameraná na kľúčové IKT systémy v oblasti HW a SW, komunikačnej infraštruktúry a kľúčových informačných systémov. Jedným zo základných cieľov je optimalizácia a návrh procesov toku dokumentov v rámci KVOP v nadväznosti na potrebu rozvoja agendového systému, ktorý je založený na platforme FABASOFT, a ktorý vzhľadom na vek použitej verzie už nie je v tejto verzii udržateľný. Zámerom KVOP je zabezpečiť trvalo udržateľný a efektívny chod KVOP, k čomu je potrebná koncepcia ďalšieho rozvoja vrátane efektívneho dokument manažment systému (DMS). Kancelária má v súčasnosti do 45 zamestnancov a sídli v jednej budove.

Naše očakávania od koncepcie sú:

- Lepšia prístupnosť úradu pre občanov/podávateľov (skvalitnenie našich služieb)
- Rýchlejšie a transparentnejšie vybavovanie podnetov a žiadostí ľudí
- Zvýšenie bezpečnosti (pred vonkajšími útokmi) a ochrany dát (najmä osobných údajov)
- Súlad s normami a štandardami ISVS
- Zvýšenie efektivity a produktivity práce
- Zvýšenie automatizácie práce
- Zjednodušenie práce - odstránenie nezmyselnej administratívy a úkonov pre úkony
- Zvýšenie komfortu práce a spokojnosti zamestnancov
- Väčšia flexibilita práce
- Pripravenosť na krízové situácie v spoločnosti
- Zníženie nákladov na údržbu IS a IT (unifikovaná a moderná štruktúra)
- Zjednotenie nákupu a režimu obmeny IKT vybavenia KVOP
- Zníženie nákladov na IT podporu
- Zníženie nákladov na prevádzku úradu
- Byť príkladom dobrého a moderného fungovania verejnej správy aj pre ďalšie úrady
- Nájsť najvhodnejšie riešenie pre dobré fungovanie úradu a zabezpečenie realizovateľnosti tohto riešenia

Povinnosti KVOP (ako povinnej osoby) v oblasti informačných technológiách vo verejnej správe upravuje aj zákon NR SR č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorý definuje podmienky na zabezpečenie prevádzky, integrovateľnosti a bezpečnosti informačných technológiách verejnej správy.

Podľa tohto zákona je KVOP na úseku plánovania a organizácie informačných technológií verejnej správy povinná napr.:

- a) nastaviť systém riadenia,
- b) určiť stratégiu rozvoja a riadenia,
- c) zabezpečiť riadenie správy architektúry,
- d) nastaviť organizačnú štruktúru, procesy a nástroje potrebné na riadenie,
- e) zabezpečiť riadenie kľúčových zdrojov, ktorými sú ľudské zdroje, finančné prostriedky alebo zdroje poskytované inými osobami,
- f) riadiť nastavenie zmluvných vzťahov pre poskytovanie služieb,
- g) zabezpečiť riadenie kvality,
- h) zabezpečiť riadenie rizík,
- i) zabezpečiť riadenie bezpečnosti.

Koncepcia rozvoja je dokument definujúci ciele, organizačné, technické a technologické nástroje, architektúru informačných technológií verejnej správy a plánovanie jednotlivých aktivít, najmä s cieľom riadneho a včasného naplnenia požiadaviek národnej koncepcie a strategických priorít informatizácie verejnej správy.

Výstupom projektu je dokument, prípadne sada dokumentov, pod súhrnným označením „**Koncepcia rozvoja IKT a IS KVOP**“. Jednotlivé časti dokumentov sa budú riešiť v nasledovných etapách:

### **Etapa 1: Analýza a popis súčasného stav – AS-IS analýza**

Na základe poskytnutej dokumentácie a stretnutí s kľúčovými pracovníkmi KVOP, úspešný uchádzač zosumarizuje súčasný stav predmetných oblastí projektu minimálne v nasledujúcom rozsahu:

- Popis systémov a ich funkcionalít ako aj technického vybavenia (vrátane webu KVOP)
- Identifikovanie problémov a úzkych miest existujúceho prostredia
- Popis procesov realizovaných v rámci KVOP

### **Etapa 2: Návrh vízie budúceho stavu – TO-BE analýza**

Na základe poskytnutej dokumentácie a stretnutí s kľúčovými pracovníkmi KVOP so zohľadnením vedomostí a skúseností úspešného uchádzača, úspešný uchádzač popíše a sumarizuje predpokladaný cieľový stav predmetných oblastí projektu. V oblastiach, v ktorých je to účelné, je možné popísať aj alternatívne vízie budúceho stavu. Návrh vízie budúceho stavu bude obsahovať minimálne:

- Definovanie cieľov a hlavných požiadaviek
- Vypracovanie mapy požiadaviek vo väzbe na realizáciu procesov vo forme biznis architektúry (ako má riešenie fungovať)
- Spracovanie rámcovej koncepcie aplikačnej architektúry – aké služby a systémy sú potrebné
- Spracovanie rámcovej koncepcie technickej architektúry riešenia – aké technológie sú potrebné
- Spracovanie požiadaviek na bezpečnostné parametre riešenia a súlad s NKIVS

Očakáva sa, že súčasťou návrhu vízie budúceho stavu bude aj popis vo vzťahu k webu KVOP, najmä požiadavky a návrhy týkajúce sa výstupov KVOP, ktoré sa publikujú na webových stránkach.

### **Etapa 3: Rozdielová analýza súčasného a cieľového stavu – GAP analýza a návrh ďalšieho postupu**

Na základe výstupov etapy č. 1 a č. 2 je potrebné identifikovať zásadné rozdiely, nedostatky, ktoré budú podstatným vstupom pre identifikovanie kľúčových iniciatív ďalšieho rozvoja. Táto rozdielová analýza popíše aj postupnosť krokov, ako sa dostať zo stavu AS-IS do stavu TO-BE, prípadne spracuje aj rôzne prístupy a alternatívy (ak je to účelné). Výstupom následne bude

- Spracovanie riešení (alternatív) na prechod zo stavu AS-IS do stavu TO-BE
- Spracovanie benchmarku riešení, ktoré budú pokrývať definované požiadavky
- Spracovanie cenového zhodnotenia jednotlivých alternatív (CBA)
- Odporúčania pre KVOP, ktorú alternatívu aplikovať a zdôvodnenie odporúčanej alternatívy

#### **Etapa 4: Príprava podkladov pre implementáciu zvolenej alternatívy**

V nadväznosti na zvolenú alternatívu, ktorá bude odsúhlasená zástupcami KVOP, úspešný uchádzač v tejto etape vypracuje podklady pre implementačné kroky zvolenej alternatívy, a to min. v rozsahu:

- Príprava opisu/opisov predmetu/predmetov zákazky/zákaziek
- Odporúčania pre návrh kritérií na vyhodnotenie ponúk
- Odporúčania pre návrh zmluvných podmienok (z hľadiska predmetu zákazky)

#### **Quick wins:**

KVOP očakáva, že priebežne počas celého projektu, ak budú identifikované oblasti na okamžité zlepšenia a to najmä také oblasti/opatrenia, ktoré si

- nevyžadujú dodatočné investičné zdroje,
- minimálne zaťažia dostupné zdroje a
- nie je potrebné počkať na výsledky etapy č. 3

tak úspešný uchádzač predloží zoznam takýchto opatrení na konci každej etapy. V prípade, ak takéto oblasti/opatrenia nebudú identifikované, alebo je z koncepčných dôvodov vhodnejšie počkať na závery etapy č. 3, potom úspešný uchádzač oznámi, že quick wins v rámci príslušnej etapy neboli identifikované.

Odporúča sa, aby v samotnom dokumente boli okrem quick wins, jednotlivé oblasti / opatrenia zaradené aj z hľadiska časového hľadiska (ak je to relevantné):

#### Krátkodobé opatrenia

V záverečnom dokumente (po etape č. 3) pre jednotlivé skúmané oblasti budú identifikované prioritné aktivity kľúčové pre ďalší rozvoj danej oblasti, ktoré je vhodné inicializovať v krátkom časovom horizonte.

#### Strednodobé

V záverečnom dokumente (po etape č. 3) pre jednotlivé skúmané oblasti budú identifikované prioritné aktivity, ktoré je vhodné inicializovať v strednodobom časovom horizonte.

#### Dlhodobé

V záverečnom dokumente (po etape č. 3) pre jednotlivé skúmané oblasti budú identifikované prioritné aktivity, ktoré je potrebné inicializovať v dlhodobejšom horizonte

Súčasťou plnenia bude aj prezentácia úspešného uchádzača, a to po každej etape. Okrem odovzdania písomného dokumentu spracovania príslušnej etapy KVOP požaduje, aby boli závery odprezentované zástupcom KVOP na pracovnom stretnutí, ktoré sa môže konať aj prostredníctvom online konferencie.

KVOP požaduje, aby boli vo výslednom dokumente odpovede aj na nasledujúce otázky:

- Aké by mali byť požiadavky KVOP na IT podporu a aké by malo byť prerozdelenie kompetencií medzi interným IT zamestnancom a externým poskytovateľom IT služieb?
- Aká prenosová rýchlosť internetového pripojenia sa odporúča pre bezproblémový chod kancelárie aj vzhľadom na budúci stav TO-BE?
- Je možné prejsť na IP telefóny a digitálnu telefónnu ústredňu?
- Je možné zvažovať cloudové riešenie? Ak áno, aký (najmä finančný) prínos by mal vládny cloud? Aké možnosti Platform as a service (PaaS) či Software as a service (SaaS) by sme vedeli využiť z komerčného cloudu a aké by to malo plusy/mínusy?

- K akým štátnym zmluvám je možné pristúpiť (nákup a upgrade vlastných licencií na kancelársky softvér, alebo prechod na Office 365 na báze predplatného?)
- Je vhodne nastavený SCCM server, využíva sa dostatočne? Sú nejaké odporúčania v tejto oblasti?