Příloha č. 4 zadávací dokumentace k veřejné zakázce

**TECHNICKÁ SPECIFIKACE**

**Mobile Device Management**

# Základní požadavky na požadovaný systém:

MDM – Mobile Device Management, pro centrální správu provozovaných koncových zařízení - mobilních telefonů a tabletů.

# Požadavky na MDM systém:

• **SW licence** jsou požadovány pro 50 zařízení

• Případné **licence na operační systém** Windows a databáze nejsou předmětem řízení

• **Veškerá podpora** SW technologie MDM musí být prokazatelně realizována pouze výrobcem SW, a to na všech úrovních podpory. Dodavatel prokáže existenci podpory dodáním potvrzení o aktivaci služby od výrobce SW. Nepřipouští se oddělitelnost podpory a nároku na nové verze. Délka SW podpory na 5 let.

• **Platformy zařízení:**

Apple (iPad, iPhone – iOS 15.0+)

Android (Android 8.0+)

Windows (11)

• **Vzdálená správa** – vzdálené nastavení parametrů přímo v koncovém zařízení:

o vzdálené nastavení emailového klienta – activesync, IMAP

o distribuce konfiguračních profilů VPN, Wifi, certifikátů

o vytváření skupin zařízení a skupinových politik

o zákaz zálohování zařízení do cloudových úložišť (Google, Apple)

o distribuce mobilních aplikací včetně upgradu na aktuální verzi, podpora enterprise appstore – schválené aplikace pro mobilní zařízení

o možnost vynucení podpory kiosk mode pro mobilní zařízení Android/iOS

o Vzdálený import kontaktů (např. distribuce firemních kontaktů)

o Možnost odinstalovat aplikace

o Posílání PUSH notifikací (např. informací o změnách politik, upozornění pro uživatele)

**• Security management:**

o vynucené heslo – bezpečnostní politika vynutí na uživateli zapnutí hesla pro přístup do zařízení

o vzdálené vymazání zařízení – v případě ztráty nebo krádeže mobilního zařízení umožní systém vymazání (wipe) přístroje

o vzdálené zamknutí zařízení

o detekce „jailbreak“ a „root“ zařízení

o oddělení a zabezpečení soukromých a pracovních dat na zařízení – požadavek na tzv. secure container – ochrana pracovního prostředí heslem, požadavek na secure container je pro zařízení Android

o šifrování obsahu zařízení – datového úložiště

o možnost kontroly konkrétní verze instalované aplikace na zařízení, možnost vynucení instalace či upozornění uživatele na nutnost upgradu aplikace

o Možnost nastavit požadavek na složitost hesla (min. délka, kombinace znaků atp.)

• **Centrální reporting** – inventarizace zařízení, přístup k logům, možnost nastavení reportů

• **Administrátorská konzole** – přístup do administrátorské konzole přes webové rozhraní, možnost stanovení administrátorských rolí (např. systémový administrátor, senior administrátor, junior helpdesk, atd.).

• **Podpora integrace s adresářovou službou** – LDAP/AD

**Možnosti nastavení politik (tam, kde to operační systém umožňuje / podporuje)**

• Blokování přidávání dalších účtů.

• Blokování připojení zařízení jako USB mass storage.

• Omezení Wi-Fi připojení pouze na Wi-Fi profily definované přes MDM.

• Nastavení screen timeout (max. doba nečinnosti zařízení).

• Vytváření web shortcuts (zástupců) na ploše zařízení.

• Web content filter (filtrování nevhodných/nedovolených webových stránek).

**Varianty nabídek**

• Licenčně, systémově a výkonnostně dimenzované řešení na minimálně požadovaný počet zařízení. Kalkulace musí obsahovat veškeré licence potřebné pro provoz systému (bez operačního systému viz Požadavky na MDM systém), včetně jejich ceny.

• Varianty nabídek se nepřipouští

**Vysoká kvalitativní úroveň produktu**

• Konzistence komponent produktu: Nabízený produkt musí obsahovat pouze komponenty vyvíjené jedním výrobcem disponujícím autorskými právy ke všem popisovaným funkčním komponentám (tj. nesmí sestávat z několika produktů různých výrobců prodávaných pod značkou jednoho z nich)

# Harmonogram implementace:

## **Solution Design (2 týdny)**

## Dodávka licencí a základní instalace (4 týdny)

## Konfigurace MDM a zaškolení administrátorů (4 týdny)

## Pilotní a testovací provoz + optimalizace (2 týdny)

## Akceptace a předání

## Služby podpory (SLA)

# Popis aktivit v jednotlivých fázích

## Solution Design

## Analýza současného stavu

* + Zmapování stávajícího prostředí: typy mobilních zařízení (Android, iOS, Windows), jejich počty, současný způsob správy a bezpečnostních politik.
	+ Identifikace napojení na infrastrukturu (adresářová služba, síťová nastavení, certifikační autority, VPN, firemní aplikace atd.).
	+ Zjištění konkrétních požadavků na MDM politiku (bezpečnost, omezení, reporting, atd.).

## Návrh architektury a postupů

* + Definice cílové architektury: způsob nasazení MDM serveru (cloud, on-premises), požadované propojení s Apple Business Managerem / Android Enterprise Zero Touch portálem.
	+ Návrh hlavních konfiguračních pravidel (hesla, nastavení Wi-Fi/VPN, správa aplikací, šifrování, kiosk mode apod.).
	+ Určení potřebných licencí a rozsahu podpory.

## Dokumentace a schválení designu

* + Zpracování dokumentu „Solution Design“, který popisuje technické i procesní detaily (administrátorské role, bezpečnostní politiky, reporty atd.).
	+ Schválení řešení se zadavatelem.

Výstup: Schválený projektový a technický design (Solution Design).

## Dodávka licencí a základní instalace

## Objednání a dodání licencí

* + Zajištění licencí MDM řešení pro požadovaný počet zařízení

## Základní instalace MDM serveru

* + Nasazení (on-premises nebo v cloudu) a prvotní konfigurace MDM platformy.
	+ Příprava síťového prostředí (DNS záznamy, firewall porty, certifikáty, ověření připojení k Apple/Google portálům).
	+ Kontrola dostupných testovacích zařízení pro ověření funkčnosti.

## Kontrola funkčnosti

* + Ověření základní komunikace zařízení s MDM serverem.
	+ Základní test přihlášení do administrátorské konzole.

Výstup: Licenčně pokryté a nainstalované MDM řešení v základní funkční podobě.

## Konfigurace MDM a zaškolení administrátorů

# Podrobná konfigurace politik a profilů

* + Nastavení bezpečnostních politik (heslo, šifrování, detekce root/jailbreak).
	+ Vytvoření konfiguračních profilů pro Wi-Fi, VPN, e-mail, certifikáty, atd.
	+ Nastavení podmínek a omezení (omezení instalace neznámých aplikací, blokace USB Mass Storage, kiosk mode atp.).

# Integrace s portály Apple Business Manager a Android Enterprise Zero Touch

* + Přidání existujících Android zařízení do Android Zero Touch portálu a jejich propojení s MDM.
	+ Propojení Apple zařízení přes Apple Business Manager (DEP).
	+ Nastavení automatického přiřazení nových zařízení do MDM.

## Pilotní a testovací provoz + optimalizace

# Testování a pilotní nasazení první skupiny uživatelů

* + Ověření politik na vybraných pilotních zařízeních.
	+ Řešení počátečních problémů (aplikace, síťové profily, notifikace).

## Školení administrátorů (1 MD)

* + Zaškolení technického týmu pro správu konzole, politik a nasazení aplikací.
	+ Vysvětlení postupů při ztrátě/krádeži zařízení (wipe, uzamčení), zasílání push notifikací, vynucení aktualizací.

Výstup: Plně nakonfigurovaná MDM platforma a proškolení administrátoři.

## Akceptace a předání

## Akceptace a předání do rutinního provozu

* + Vyhodnocení pilotního provozu, formální akceptace řešení zadavatelem.
	+ Potvrzení, že řešení plní všechny definované požadavky.
	+ Formální předání řešení zadavateli pro každodenní využití napříč organizací.

Výstup: Akceptované a optimalizované MDM řešení připravené pro široké nasazení. Předání řešení zadavateli pro každodenní využití.

# 5. Služby podpory (SLA)

Min. 60 měsíců za jakost od instalace a zprovoznění díla jako celku tj. aktualizace programového a technického vybavení (Update Service, maintenance) např. předání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce dává k dispozici, řešení vad apod.

* Služby podpory zahrnuje zejména následující:
	+ Evidence požadavků v helpdeskovém systému 24x7, reporting a eskalace
	+ Diagnostika a odstraňování poruch systému
	+ Kontrola a analýza chybových logů systémového SW, stejně tak aplikačního programového vybavení
	+ Evidence požadavků v helpdesk systému
	+ Podpora při plánovaných změnách (upgrady, migrace)
	+ Přidávání nových Android zařízení do Android Enterprise Zero Touch portálu

Dodavatel se zavazuje Zadavateli, že jakékoliv vady plnění Servisu díla či jeho části, které vzniknou v době trvání záruky, budou odstraněny na náklady Dodavatele. Dodavatel garantuje Zadavateli čas pro odezvu a čas pro vyřešení provozního incidentu, a to pro jednotlivé kategorie provozních incidentů následovně:

| **ZÁKLADNÍ SERVISNÍ PODPORA provozu SW** |
| --- |
| Kategorie vad SW | Příjem hlášení | Servisní garance |
| Zahájení řešení | Servisní výjezd |
| **Havárie – A** | **HelpDesk – 24x7** | **Do 24 hodin po oznámení chyby**v rámci pracovní doby tj. od 7:00 do 16:00. | Nesjednán |
| **Významná závada – B** | **Do 48 hodin po oznámení chyby**v rámci pracovní doby tj. od 7:00 do 16:00. | Nesjednán |
| **Závada, chyba - C** | **Do 120 hodin po oznámení chyby**v rámci pracovní doby tj. od 7:00 do 16:00. | Nesjednán |

Pro kategorizaci vad SW či jakéhokoliv jiného software platí následující pravidla:

(A) Chyba, která :

1. znemožňuje užívání SW systému jako celku;
2. nebo znemožňuje užívání části SW systému, přičemž nemožnost užívání takové části SW systému může mít významný vliv na řádné zabezpečení běžné činnosti Objednatele a nelze jí schůdně překonat či obejít; nebo jí lze překonat či obejít pouze za cenu pro Objednatele vážných obtíží.

(B) Chyba, která nebrání v užívání SW systému ani jeho dílčích částí, neboť jí lze schůdně překonat či obejít, aniž by tím vznikaly pro Objednatele vážné obtíže.

(C) Chyba, která nebrání v užívání SW systému ani jeho dílčích částí a lze jí bez problémů překonat či obejít.

Zhotovitel zahájí odstraňování chyb SW oznámených v souladu s výše uvedenými pravidly:

1. pro chyby kategorie (A) do 24 hodin po oznámení chyby, odstraňování chyb bude prováděno v pracovní dny (tj. pondělí – pátek) v době od 08:00 do 16:00);
2. Pro chyby kategorie (B) do 48 hodin po oznámení chyby, odstraňování chyb bude prováděno v pracovní dny (tj. pondělí – pátek) v době od 08:00 do 16:00);
3. Pro chyby kategorie (C) do 120 hodin po oznámení chyby, odstraňování chyb bude prováděno v pracovní dny (tj. pondělí – pátek) v době od 08:00 do 16:00).

**Termín odstranění závad SW si zhotovitel dohodne po analýze problému s objednatelem pro každou chybu prostřednictví e-mailu.**