

Rada m.č. Praha 10

3. zasedání
Zastupitelstva m.č. Praha 10
dne

Návrh

záměru na zadání veřejné zakázky „Poskytování komplexního outsourcingu ICT na ÚMČ Praha 10“

Důvod předložení:

§ 94 odst. 3 zákona 131/2000 Sb., o hl. m. Praze, v platném znění
zákon č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách

Obsah:

- I. Návrh usnesení zastupitelstva
- II. Důvodová zpráva
- III. Přílohy: č. 1 - Rámcová smlouva ze dne 3.8.2010 vč. Dodatků
č. 2 - Analýza „Vyhodnocení systému outsourcingu IT na ÚMČ Praha 10“ –
Část 1.: Zhodnocení současného stavu ze dne 1.10.2014
č. 3 - Analýza „Vyhodnocení systému outsourcingu IT na ÚMČ Praha 10“ –
Část 2.: Návrh opatření ze dne 1.12.2014
č. 4 - Oponentní posouzení k analýze outsourcingu IT na ÚMČ Praha 10
č. 5 - Doplnkové vyjádření PADCOM, s.r.o.
č. 6 - Zpráva O2 Czech Republic a.s. o stavu outsourcingu na ÚMČ Praha 10
č. 7 - Prezentace ke zprávě O2 Czech Republic a.s. o stavu outsourcingu na
ÚMČ Praha 10
č. 8 - Návrh odůvodnění veřejné zakázky

Stanovisko:

- I. Výborů ZMČ: -
- II. Komisí RMČ: -
- III. Odborů ÚMČ: OMP

Předkládá:

Mgr. Ivana Cabrnchová, uvolněná členka Rady

Zpracoval:

Mgr. Petr Janů, OMP
Josef Berka, OHS

Městská část Praha 10

ZASTUPITELSTVO MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 10

Návrh usnesení

Zastupitelstva městské části Praha 10

číslo

ze dne

k návrhu záměru na zadání veřejné zakázky „Poskytování komplexního outsourcingu ICT na ÚMČ Praha 10“

Zastupitelstvo městské části Praha 10

I. schvaluje

na základě analýzy „Vyhodnocení systému outsourcingu IT na ÚMČ Praha 10“ ze dne 1.10.2014 a 1.12.2014 zpracované společností PADCOM, s.r.o. a v souladu s Oponentním posouzením k analýze outsourcingu IT na ÚMČ Praha 10 ze dne 2.3.2015 zpracovaného společností Deloitte Česká republika

- a) záměr zajištění komplexních ICT služeb pro potřeby m.č. Praha 10 a ÚMČ Praha 10 včetně služby CallCentra během následujících 6 let formou externího outsourcingu ve smyslu důvodové zprávy
- b) záměr na zadání veřejné zakázky „Poskytování komplexního outsourcingu ICT na ÚMČ Praha 10“ formou užšího řízení ve smyslu důvodové zprávy
- c) návrh odůvodnění veřejné zakázky „Poskytování komplexního outsourcingu ICT na ÚMČ Praha 10“ ve smyslu § 156 odst. 4 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění dle přílohy č. 8 materiálu

II. ukládá

1. Radě m.č. Praha 10

- 1.1. uveřejnit předběžné oznámení veřejné zakázky „Poskytování komplexního outsourcingu ICT na ÚMČ Praha 10“

Termín: 15. 4. 2015

- 1.2. připravit zadávací dokumentaci veřejné zakázky „Poskytování komplexního outsourcingu ICT na ÚMČ Praha 10“ a vyhlásit užší řízení na veřejnou zakázku „Poskytování komplexního outsourcingu ICT na ÚMČ Praha 10“ schválené v bodě I. tohoto usnesení

Termín: 31.5. 2015

- 1.3. zajistit nezbytné kroky k zajištění nepřetržitého poskytování ICT služeb pro m.č. Praha 10 a ÚMČ Praha 10 do doby nabytí účinnosti nové smlouvy uzavřené na základě užšího řízení na veřejnou zakázku „Poskytování komplexního outsourcingu ICT na ÚMČ Praha 10“ včetně plynulého přechodu při změně poskytovatele ICT služeb

Kontrolní termín: 31. 7. 2015

Předkladatel: Mgr. Ivana Cabrnchová, uvolněná členka Rady
Číslo tisku: P10-027836/2015

Důvodová zpráva

I. ZÁKLADNÍ INFORMACE O OUTSOURCINGU ICT NA ÚMČ PRAHA 10 V LETECH 2010 – 2015

A. PŘECHOD M.Č. PRAHA 10 (ÚMČ PRAHA 10) NA OUTSOURCING ICT V ROCE 2010

V letech 2009 a 2010 m.č. Praha 10 na základě Strategického plánu přechodu ÚMČ Praha 10 na outsourcing ICT (informační a výpočetní techniky) rozhodla usneseními RMČ č. 976 ze dne 16. 12. 2009 a č. 107 ze dne 24. 2. 2010 o přechodu m.č. Praha 10 na outsourcing ICT a o vyhlášení zadávacího řízení na zakázku „Přechod ÚMČ Praha 10 na outsourcing ICT“. Po dokončení zadávacího řízení byl usnesením RMČ č. 722 ze dne 30. 6. 2010 vybrán vítězný uchazeč Telefónica O2 Czech Republic, a.s. a usnesením RMČ č. 827 ze dne 28.7.2010 bylo schváleno uzavření Rámcové smlouvy o outsourcingu ICT (dále jen Rámcové smlouvy) a následných prováděcích smluv o poskytování služeb outsourcingu ICT, o prodeji zařízení, o podmínkách přechodu práv a povinností z pracovně právních vztahů a o nájmu nebytových prostor. Rámcová smlouva byla uzavřena dne 3.8.2010. Následně do 31.12.2010 probíhala úvodní fáze přechodu a k 1.1.2011 byl zahájen rutinní provoz. Účinnost Rámcové smlouvy končí k 31.7.2015.

Outsourcing ICT zahrnul jak činnosti do té doby zajišťované Odborem informatiky, tak Call centrum m.č. Praha 10, které spadalo pod Odbor školství. Hlavním smyslem přechodu na outsourcing ICT bylo ušetření nákladů v dlouhodobém horizontu a zvýšení kvality poskytovaných služeb. V oblasti informačních technologií byl a je pokrok zejména v oblasti hardwaru tak rychlý, že není v silách m.č. Praha 10 držet krok a současně razantně nezvyšovat nároky na rozpočet m.č. Praha 10.

V průběhu účinnosti Rámcové smlouvy byl předmět Rámcové smlouvy a Prováděcí smlouvy o poskytování služeb outsourcingu ICT (dále jen Prováděcí smlouva) rozšířen o zajišťování služeb SMS info a změny v oblasti rozvoje e-governmentu (např. základní registry).

Velmi významnou součástí předmětu outsourcingu bylo pořízení, implementace a následné spuštění komplexního informačního a agendového systému PROXIO/AGENDIO. Tento systém m.č. Praha 10 zavedla a spustila v roce 2011 v reakci na jeho dřívější zavedení Magistrátem hl.m. Prahy a dalšími městskými částmi. Zavedení PROXIA tak bylo pro m.č. Praha 10 nezbytností z důvodu zajištění kompatibility s MHMP. PROXIO zastřešilo všechny stávající roztržité SW agendy ÚMČ Praha 10 a zjednodušilo jejich vzájemné propojení. Po spuštění základních registrů MV ČR bylo PROXIO na tyto registry napojeno a nyní je celý systém plně funkční.

Ve společnosti Telefónica O2 Czech Republic, a.s. m.č. Praha 10 získala uzavřením Rámcové smlouvy strategického IT partnera, který usnadnil m.č. Praha 10 další rozvoj nezbytných IT služeb.

B. ROZSAH OUTSOURCINGU ICT 2010-2015

Outsourcing ICT v podmínkách m.č. Praha 10 a ÚMČ Praha 10 zahrnoval zejména:

- Poskytování HW a základního SW veškerým uživatelům zadavatele - zajištění základních výpočetních prostředků pro koncové uživatele
- Poskytování aplikačního SW vybraným uživatelům zadavatele - kompletní provoz aplikační podpory celého úřadu

- Obměna aplikačního SW na základě žádosti m.č. Praha 10 – jádrem obměny aplikačního SW bylo převedení části aplikační podpory do systému AGENDIO/Proxio včetně zajištění migrace dat a vyškolení vybraných uživatelů.
- Obměna HW – pracovních stanic a tiskáren na základě žádosti zadavatele - byla provedena inovace uživatelského HW, jednalo se o pracovní stanice, notebooky a tiskárny
- Odstraňování incidentů a problem management a provoz systému Help Desk - poskytovatel zřídil jednotné kontaktní místa pro pracovníky úřadu se třemi komunikačními kanály (web, e-mail, telefon)

Neméně důležitou součástí outsourcingu bylo zajištění provozu Callcentra s těmito činnostmi:

- příjem/přesměrování/vyřizování telefonních hovorů/dotazů
- řešení emailových a IM (instant messaging) dotazů
- Spojovatelka
- Hlášení havárií, nehod, krizových situací, podněty, stížnosti, pochvaly
- Informační podpora občanům při volbách

Komunikačními kanály Call centra jsou:

- Telefon – bílá linka: 840 11 12 13
- Telefon – spojovatelka: 267 093 111
- e-mail: callcentrum@praha10.cz
- online chat: dostupný ze všech stránek portálu praha10.cz
- Skype: callcentrum.praha10

Základní parametry služby CallCentra

- režim práce NON STOP – 24x7
- 2 operátorská pracoviště, dostupná pro všechny typy komunikačních kanálů
- přímé napojení na interní PBX úřadu
- nahrávání telefonních hovorů+hovorů Skype
- provozování SMS Desku P10
- evidence a údržba znalostní báze
- evidence a údržba databáze SF a nahlášených případů
- reporty a hodnocení provozu CallCentra

II. VYHODNOCENÍ OUTSOURCINGU ICT 2010 - 2015, POSOUZENÍ MOŽNOSTÍ DALŠÍHO ŘEŠENÍ

A. VYHODNOCENÍ RÁMCOVÉ SMLOUVY NA OUTSOURCING ICT

V létě 2014 (tj. cca 1 rok před uplynutím účinnosti Rámcové smlouvy) m.č. Praha 10 zahájila přípravu na skončení Rámcové smlouvy a na řešení dalšího zajištění ICT služeb od srpna 2015. Za tímto účelem vybrala v poptávkovém řízení společnost, která měla vyhodnotit systém outsourcingu IT na MČ Praha 10, zahrnující zhodnocení současného stavu, návrh opatření za účelem udržení a zlepšení efektivity poskytování IT služeb a připravit návrh předmětu služeb outsourcingu IT vč. parametrů pro realizaci výběrového řízení, bude-li m.č. Praha 10 zvolena tato cesta. V poptávkovém řízení zvítězila společnost PADCOM, s.r.o. s nabídkovou cenou 755 000 Kč bez DPH. Smlouva byla uzavřena dne 16.7.2014 na základě usnesení RMČ č. 677 ze dne 10. 7. 2014.

Výsledkem činnosti PADCOM, s.r.o. je zejména dokument „*Vyhodnocení systému outsourcingu IT na ÚMČ Praha 10*“ – Část 1.: *Zhodnocení současného stavu* ze dne 1.10.2014 (viz příloha č. 2 materiálu) a Část 2.: *Návrh opatření* ze dne 1.12.2014 (viz příloha č. 3 materiálu) – dále též jen Analýza.

V Části 1. byly v rámci zhodnocení ověřeny klíčové aspekty systému outsourcingu IT u Zadavatele, které byly definovány zadávací dokumentací a smlouvou:

- Kvalitativní parametry – ověření, jakým způsobem jsou stanoveny, vyhodnocovány a aktualizovány hodnoty parametrů, které definují úroveň služeb poskytovaných outsourcerem.
- Ekonomické ukazatele – posouzení struktury nákladů souvisejících s poskytováním outsourcingu a ověření jejich adekvátnosti k poskytovanému rozsahu služeb
- Řízení služeb – ověření podoby a dostatečnosti organizačních a procesních opatření na straně Zadavatele, které souvisejí se zadáváním, převzetím a hodnocením služeb dodavatele;
- Sběr požadavků a podnětů klíčových uživatelů – provedení posouzení spokojenosti s IT službami na vybraných odborech ÚMČ (8-10) při posouzení naplnění požadavků v oblasti podpory uživatelů a řízení rozvojových požadavků a současném příjmu podnětů, které ÚMČ mohou sloužit při dlouhodobém plánování rozvoje IT podpory úřadu.

Kromě toho bylo provedeno posouzení postupu při výběru dodavatele outsourcingových služeb, obsažený v zadávací dokumentaci.

Zpracovatel analýzy dospěl k tomuto závěru:

Na základě provedené analýzy bylo zjištěno, že outsourcing **nevykazuje v žádné z hodnocených oblastí takové odchylky**, které by vedly k nutnosti změny přístupu k zajištění IT služeb pro příští období, tedy po ukončení platnosti stávající outsourcingové smlouvy mezi Zadavatelem a společností Telefónica O2 Czech Republic a.s.

Naopak, na základě hodnocení spokojenosti se systémem fungování, pozitivního ekonomického hodnocení (připomeňme, že výhody outsourcingu většinou nespočívají ve finanční, ale spíše kvalitativní rovině – viz kapitola 4.1) a momentální silně konkurenční situaci na trhu obdobných služeb, **lze další pokračování v systému outsourcingu doporučit** a sjednotit pod jednu smlouvu i další, doposud samostatně outsourcované činnosti.

Doporučení, která z analýzy budou vycházet, mají za cíl pouze zlepšení pozice Zadavatele vůči budoucímu dodavateli, eliminaci případných rizik a případně dosažení dodatečných pozitivních efektů.

1) *Kvalitativní parametry*

Při kontrole dodržování kvalitativních parametrů bylo ověřeno, že služby Dodavatele jsou poskytovány v souladu s potřebami a očekáváními Zadavatele. Způsob jejich stanovení i hodnocení odpovídá standardům. Zpracovatel pouze doporučuje **dílní zpřísnění hodnot stanovených SLA**, neboť jsou dle jeho názoru stanoveny zbytečně měkce. Jedním dechem je ovšem třeba říci, že Dodavatel toho nijak nezneužívá a byl by schopen plnit i výrazně tvrdší SLA na úrovni 99%.

2) *Ekonomické ukazatele*

Z pohledu ekonomických ukazatelů došlo k **dodržení původně předpokládané úrovně nákladů**, které byly ve studii proveditelnosti **definovány jako ekonomicky výhodné** pro

městskou část. Před vypsáním veřejné zakázky na dodavatele došlo k rozhodnutím, která sice vedla k navýšení celkové ceny zakázky, ale tyto náklady by Zadavatel musel nést v každém případě ve stejné výši bez ohledu na způsob zajištění IT služeb. Důvodem navýšení ceny byla implementace systému AGENDIO a nové řešení call centra.

Výsledná hodnota očištěná o popisované vlivy pak korespondovala s očekávanou hodnotou 26 milionů ročně. Náklady nad rámec smlouvy byly na úrovni dvou procent, což kromě potvrzení správnosti výchozích úvah potvrzuje i **kvalitní přípravu celého projektu**, která znamenala minimální potřebu doobjednávání služeb nad rámec paušálu.

Zároveň i při porovnání ceny outsourcingu s průměrnými náklady na interně zajišťovanou správu IT byla cena srovnatelná, pouze o 3% vyšší v porovnání s obdobně velkými městskými částmi (Praha 3, 6, 8). Nutno dodat, že v průměru jsou zmiňované městské části o 20% menší jak do počtu obyvatel, tak do velikosti úřadu (podle počtu zaměstnanců).

3) *Řízení služeb*

Podle názoru Zpracovatele jsou **dodrženy veškeré postupy** pro zachování kvality poskytovaných služeb. **Organizační i procesní opatření byla shledána dostatečnými** a nevidíme důvod pro zvýšení kontroly dodavatele. Z pohledu rozsahu zajišťovaných procesů **doporučujeme posílení role dodavatele** v přípravě dlouhodobých opatření vedoucích k optimalizaci poskytování aplikační podpory. Předpokládáme, že bude dostatečně kvalifikován pro návrhy řešení, které by nebylo možno v podmínkách vlastního zajišťování služeb realizovat.

4) *Sběr požadavků a podnětů klíčových uživatelů*

Ze strany klíčových uživatelů, se kterými byl veden pohovor, nebyly přijaty **žádné významné připomínky** nebo podněty. Většina z nich vyjádřila **spokojenost s kvalitou poskytovaných služeb**, zejména v oblastech, které jsou zcela pod kontrolou outsourcera. Mírné nedostatky byly zjištěny pouze v oblastech společně zajišťovaných s dodavatelem aplikací.

Vzhledem k učiněným zjištěním lze systém outsourcingu - v podobě provozované na úřadu Městské části Prahy 10 - považovat z pohledu kvalitativního, procesního a především ekonomického za **úspěšný** a lze **doporučit jeho pokračování** i pro další období.

Část 2. navazuje na závěry provedené analýzy stavu outsourcingu. Tento dokument obsahuje všechny varianty, které přicházejí v úvahu. Jednotlivé varianty jsou detailně popsány včetně jejich zhodnocení (výhody, nevýhody, rizika, finanční zhodnocení).

Zpracovatel analýzy dospěl k tomuto doporučení:

Úřad městské části má v současnosti dvě možnosti řešení zajištění IT služeb, které z pohledu ekonomického a organizačního dávají smysl. Těmito alternativami jsou:

- Pokračování v outsourcingu s dílčími úpravami smluvního vztahu (doporučeno)
- Internalizace outsourcovaných činností zpět do správy vnitřního útvaru IT

Jak prokázala ekonomická analýza (příloha 3), výše nákladů na obě varianty je srovnatelná. Navíc je vzhledem k situaci na trhu možné očekávat, že při zachování obdobného rozsahu by Zadavatel dosáhl ještě nižších cen než v minulém období.

Záleží tak pouze na správném nastavení zadávacích podmínek a kontrole práce případného dodavatele, aby **ekonomická výhodnost zůstala na straně outsourcingu.** Outsourcing navíc obvykle představuje širší portfolio a vyšší kvalitu nabízených služeb. Varianta outsourcingu představuje příležitost k využití kompetencí dodavatele ke konsolidaci a zlepšení stavu enterprise architektury, ke kterému nikdy nebudou k dispozici dostatečně kvalifikované interní zdroje (nelze je v podmínkách státní správy zaplatit).

Variantu komplexního outsourcingu, kterou doporučujeme, navrhujeme oproti stávajícímu stavu rozšířit o následující opatření ve vyjmenovaných oblastech:

- Personální
 - o Posílení kompetencí IT koordinátora
- Poskytovaných procesů - rozšíření outsourcovaných činností o oblast strategie služeb (dle ITIL®)
- Předmětu plnění:
 - o správa základních registrů
 - o provoz informačních tabulí
 - o provoz informačních obrazovek
 - o zajištění školící místnosti
 - o interní úložiště - úschovna, kde si lze v rámci úřadu vyměňovat datově velké soubory
- Rozšíření poskytovaných služeb o strategické procesy řízení (viz předchozí odrážka o procesech)
- Kontroly kvality a vyhodnocení
 - o Doplnění zadávacích podmínek o schopnosti případného dodavatele zajišťující naplnění rozšířených očekávání
 - o Doplnění systému hodnocení práce Dodavatele o další kritéria, která povedou k motivaci na zlepšování úrovně služeb nejen z pohledu nastavených SLA, ale také finančního
 - o Zpřísnění úrovně SLA

Při splnění výše uvedených podmínek lze očekávat, že Zadavatel obdrží výrazně vyšší kvalitu a úroveň poskytovaných služeb v porovnání se stavem dosažitelným prostřednictvím interních pracovníků. Klíčovou z tohoto pohledu bude schopnost přenést tyto požadavky do zadávacích podmínek veřejné soutěže.

Co se týče porovnání možných variant, odkazujeme na analýzu, kde je podrobně rozepsáno vyhodnocení variant, včetně vyhodnocení rizik apod. **Zde pouze zmíníme základní porovnání variant:**

Varianta A – zachování stávajícího systému outsourcingu

	Pomocné	Škodlivé
Vnitřní původ	<p>Silné stránky</p> <ul style="list-style-type: none"> - Komplexní služba podle definovaných požadavků - Jednoduchá a snadná kontrola kvality práce - Jednotné místo pro hlášení incidentů a požadavků - Rychlejší řešení při výpadku – není nutno hledat konkrétního viníka - Vyšší disponibilní kapacita pracovníků pro řešení mimořádných událostí - Vysoká a stálá kompetence pracovníků díky vyšší možnosti personálního rozvoje - Nejvyšší pružnost při plnění požadavků - Možnost penalizace v případě nekvality - Vysoká dostupnost služeb - Nižší administrativní zatížení úřadu (méně pracovníků) 	<p>Slabé stránky</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nutnost realizace veřejné zakázky - Nutnost sledovat a kontrolovat práci dodavatele na základě přesně stanovených parametrů
Vnější původ	<p>Příležitosti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Potenciál nižších nákladů než při zajištění vlastními kapacitami z důvodu silně konkurenčního trhu - Zvýšení rozsahu poskytovaných služeb o strategické rozhodování a zvýšení efektivitu aplikační podpory úřadu - Poskytování nadstandardních služeb v podobě systémového/business architekta 	<p>Hrozby</p> <ul style="list-style-type: none"> - Neúspěšná nebo velmi zpožděná realizace veřejné zakázky - Vysoká závislost na jednom dodavateli - Snížení kvality IT podpory úřadu v případě vnitřních problémů dodavatele

Varianta B – internalizace IT služeb - backsourcing

	Pomocné	Škodlivé
Vnitřní původ	<p>Silné stránky</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pocit kontroly nad vykonávanými činnostmi - Stanovení konkrétních odpovědností 	<p>Slabé stránky</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obtížné získání kvalifikovaných pracovníků se zkušeností s konkrétními agendami - Obtížná respektive téměř nemožná realizace aplikační/systemové konsolidace a tím snižování nákladů na aplikační podporu - Zhoršená možnost finanční kompenzace v případě problémů s nedostupností služeb (i v případě dobře nastavených smluv s dodavatelem jednotlivých aplikací) - Pomalejší hledání příčiny při výpadku - Méně efektivní poskytování dílčích outsourcingových služeb, které jsou nezbytné pro zajištění chodu organizace - Vyšší zatížení oddělení veřejných zakázek a servisních činností Odboru majetkoprávní z důvodu nutného zadávání většího množství samostatných zakázek na dílčí služby; s tím souvisí i vyšší zatížení všech dalších dotčených osob
Vnější původ	<p>Příležitosti</p> <ul style="list-style-type: none"> - 	<p>Hrozby</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zvýšení závislosti na dodavatelích aplikačního vybavení, pokud nebudou existovat dostatečně kvalifikované kapacity na straně IT - Významná ztráta kontinuity a paralýza chodu úřadu při převzetí agendy novými pracovníky úřadu - Postupná ztráta kvalifikace a komplexního přehledu pracovníky IT - Zvýšení nákladů na dodávky SW

Výdaje kumulovaně	14 500 000	43 500 000	72 500 000	101 500 000	130 500 000	159 500 000	174 000 000
Výdaje kumulovaně diskont	14 500 000	42 119 048	68 422 902	93 474 193	117 332 565	140 054 823	<u>150 874 947</u>

V odhadu je kalkulováno s cenou 29 000 000,- Kč s DPH ročně za šestileté období, což je cena, za kterou jsou IT služby poskytovány doposud, po odečtení mimořádných nákladů spojených s implementací Agendio (více viz Analytická zpráva). V ceně jsou zahrnuty i náklady na call centrum. Zpracovatel analýzy očekává sice výrazné snížení ceny, ale pro analýzu používá spíše pesimističtější odhad.

V závěru zpracovatel uvádí:

Rozdíl mezi částkami nákladů obou variant podle našeho názoru nepředstavuje kritickou hodnotu, která by měla být zásadní pro rozhodování o způsobu poskytování outsourcingu. Outsourcing naproti tomu přináší výhody v podobě vyšší kvality a rozsahu služeb (mj. příležitost k využití kompetencí dodavatele ke konsolidaci enterprise architektury), garantované vyšší dostupnosti služeb (s finanční garancí pro případ neplnění SLA), vyšší kompetence pracovníků a dalších (více viz kapitola 4 dokumentu Zhodnocení současného stavu).

Pokud tedy vezmeme v úvahu veškeré výše uvedené výhody, minimální rozdíl kalkulovaných cen a započítáme očekávané snížení ceny ve veřejné soutěži jako důsledek vysoce konkurenční situace na trhu, stává se outsourcing jednoznačně výhodnějším řešením.

B. OPONENTNÍ POSOUZENÍ ZÁVĚRŮ ANALÝZY PADCOM, S.R.O.

Protože rozhodnutí, zda má m.č. Praha 10 i nadále zajišťovat služby ICT vč. Call Centra formou outsourcingu nebo zvolit zpětnou internalizaci ICT služeb do struktur ÚMČ Praha 10, je rozhodnutím strategického charakteru mající vliv na samotnou funkčnost ÚMČ, která se bez kvalitní IT podpory v současné době již neobejde, a nemalý dopad na výdajovou rozpočtu m.č. Praha 10 v následujících letech, rozhodla se m.č. Praha 10 nechat zpracovat oponentní posouzení závěrů analýzy PADCOM, s.r.o. Tímto oponentním vyjádřením pověřila společnost Deloitte Česká republika (dále jen DELOITTE), která je renomovanou auditorskou a poradenskou společností s celosvětovou působností.

Oponentní posouzení mělo zodpovědět na tyto otázky:

1. *Lze potvrdit, že Analýza byla zpracována v souladu s nejnovějšími poznatky a zavedenými postupy v oboru IT a její závěry jsou tedy plně způsobilé pro rozhodování ÚMČ Praha 10 o alternativách dalšího postupu při zajišťování potřebných služeb ICT v následujících letech?*
2. *Lze potvrdit, že výsledné předpokládané náklady na realizaci alternativ dalšího postupu ÚMČ Praha 10 při zajišťování potřebných služeb ICT, stanovené Analýzou, vycházejí z pravdivých a potvrzených skutečností, byly stanoveny v souladu s nejnovějšími poznatky a zavedenými postupy v oboru IT a jsou tedy plně způsobilé pro rozhodování ÚMČ Praha 10 o alternativách dalšího postupu při zajišťování potřebných služeb ICT v následujících letech?*
3. *Lze potvrdit závěr Analýzy doporučující, aby ÚMČ Praha 10 při zajišťování potřebných služeb ICT v následujících letech využil dodávku komplexních ICT služeb prostřednictvím externího dodavatele?*

Oponentní posouzení k analýze outsourcingu IT na ÚMČ Praha 10 společnosti DELOITTE ze dne 2.3.2015 je přílohou č. 4 materiálu. Vyjímáme shrnutí jednotlivých odpovědí DELOITTE:

Ad 1. Ano, analýza byla zpracována v souladu se zavedenými postupy a její závěry jsou způsobilé pro rozhodování ÚMČ Praha 10.

DELOITTE dále rozvedl některé připomínky méně zásadního charakteru, týkající se aktuálnosti metodiky ITIL, metody srovnání nákladů apod.

Ad 2. Náklady na realizaci alternativ byly stanoveny v souladu se zavedenými postupy a obsahují obvyklé komponenty. Konkrétní stanovenou výši nákladů alternativ Zhotovitel není schopen ověřit a plně vychází z hodnot uvedených v Analýze. Závěry analýzy vycházející z těchto vstupních hodnot jsou způsobilé pro rozhodování ÚMČ Praha 10.

DELOITTE dále rozvedl některé připomínky méně zásadního charakteru, týkající se nedostatečně identifikovaných zdroje u potenciálu úspory, vyzdvihování komplexity IT ve veřejné správě a doporučení provést rychlý průzkum trhu.

Ad 3. Autor analýzy použil při přípravě analýzy a jejích doporučení obvyklé postupy a zjištění analýzy se shodují se Zhotovitelovou znalostí ICT trhu a prostředí. Konkrétní stanovenou výši nákladů alternativ Zhotovitel není schopen ověřit a plně vychází z hodnot uvedených v Analýze. Závěry analýzy vycházející z těchto vstupních hodnot jsou způsobilé pro rozhodování ÚMČ Praha 10. Pro nastavení hodnotících kritérií Zhotovitel doporučuje mírně odlišné rozdělení, a to 60%:40% pro Výši nabídkové ceny, resp. Koncepti cílového uspořádání (oproti rozdělení 50%:50% doporučených autorem Analýzy).

DELOITTE dále vyzdvihuje, že pro outsourcing je nutné kvalitní personální zajištění na straně MČ v oblasti řízení vztahu s dodavatelem a nedoporučuje návrat k insourcingu nebo volbu částečného outsourcingu služeb. DELOITTE rovněž dodává, že úspora při využití outsourcingu spočívá také v úspoře úsilí a nákladů ÚMČ spojených s dílčími výběrovými řízeními, která by bylo nutné realizovat, pokud by se jednotlivé dodávky a služby poptávaly zvlášť. Změna nastavení vah hodnotících kritérií povede dle DELOITTE k většímu tlaku na cenu při zachování potřebné kvality služeb, tj. k vyšší ekonomické výhodnosti zakázky.

Připomínky DELOITTE byly postoupeny zpracovateli Analýzy, jehož doplňkové vyjádření je přílohou č. 5 materiálu. Zpracovatel se k jednotlivým připomínkám postupně vyjádřil – viz příloha.

C. ZPRÁVA STÁVAJÍCÍHO POSKYTOVATELE OUTSOURCINGU ICT - O2 CZECH REPUBLIC A.S.

S ohledem na blížící se konec účinnosti Rámcové smlouvy poskytovatel outsourcingu ICT společnost O2 Czech Republic a.s. (dříve Telefónica O2 Czech Republic, a.s.) vypracovala a předložila m.č. Praha 10 zprávu o stavu outsourcingu na ÚMČ Praha 10. Tento dokument obsahuje popis stávajícího stavu služeb, infrastruktury, spolu s hodnocením plnění SLA jednotlivých služeb na zaklade statistiky z OTRS. Dokument zároveň obsahuje návrh rámcového harmonogramu a projektového planu pro projekt ukončení outsourcingu v souladu s Rámcovou smlouvou. Zpráva je přílohou č. 6 materiálu. Nejdůležitější informace ze zprávy

jsou shrnuty v prezentaci ke zprávě O2 Czech Republic a.s. o stavu outsourcingu na ÚMČ Praha 10, která je přílohou č. 7 materiálu.

III. ZÁVĚREČNÉ SHRUTÍ K OTÁZCE MOŽNÉHO POKRAČOVÁNÍ OUTSOURCINGU ICT

Shrneme-li výše uvedené výsledky analýzy „Vyhodnocení systému outsourcingu IT na ÚMČ Praha 10“ ze dne 1.10.2014 a 1.12.2014 zpracované společností PADCOM, s.r.o. a zjištění Oponentního posouzení k analýze outsourcingu IT na ÚMČ Praha 10 ze dne 2.3.2015 zpracovaného společností Deloitte Česká republika, dospějeme k následujícím závěrům ohledně výhodnosti outsourcingu ICT oproti zpětnému začlenění ICT služeb do ÚMČ Praha 10 a znovuvytvoření odboru/oddělení informatiky (backsourcing):

- náklady na outsourcing ve sledovaném období nebudou vyšší než náklady na backsourcing ve srovnatelném období, naopak lze očekávat, že veřejné zadávací řízení dokáže stávající cenu služby snížit při zvýšení nebo min. zachování kvality služby;
- vyšší kvalita a rozsah služeb;
- garantovaná vyšší dostupnost služeb s citelnými sankcemi pro případ neplnění SLA;
- vyšší kompetence a odbornost pracovníků;
- snazší implementace nových zákonných povinností m.č. Praha 10 v rámci rozvoje e-governmentu;
- jednodušší přizpůsobení se novým trendům a poznatkům IT;
- jednodušší zapojení odborníků z jiných IT profesí v případě potřeby včetně specialistů např. na architekturu sítí, bezpečnost dat;
- větší příležitosti pro rozvoj IT služeb nezbytných pro chod ÚMČ Praha 10 a pro poskytování služeb občanům;
- soustředění se na hlavní činnost ÚMČ Praha 10 a přesunutí starostí o doprovodné IT procesy a činnosti na externího partnera, který bude schopen je lépe koordinovat v zájmu plnění svých smluvních povinností vůči m.č. Praha 10;

Na základě výše uvedených převažujících pozitivních finančních i odborných přínosů externího outsourcingu ICT služeb, obsažených v analýze *Vyhodnocení systému outsourcingu IT na ÚMČ Praha 10, zejména části 2. Návrh opatření* ze dne 1.12.2014 společnosti PADCOM, s.r.o. a v souladu s Oponentním posouzením k analýze outsourcingu IT na ÚMČ Praha 10 společnosti DELOITTE ze dne 2.3.2015

tímto navrhuje,

aby si m.č. Praha 10 i v následujících 6 letech zajišťovala komplexní ICT služby včetně služby CallCentra formou outsourcingu, které je v podmínkách m.č. Praha 10 a ÚMČ Praha 10 vhodnějším a ekonomicky výhodnějším způsobem než insourcing (backsourcing) nebo částečný outsourcing.

V případě, že RMČ Praha 10 a ZMČ Praha 10 schválí záměr zajištění komplexních ICT služeb pro potřeby m.č. Praha 10 a ÚMČ Praha 10 včetně služby CallCentra formou externího outsourcingu, bude poskytovatel služeb outsourcingu ICT služeb vybrán prostřednictvím zadávacího řízení dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách (dále jen ZVZ). Další text se vztahuje k přípravě příslušného zadávacího řízení.

IV. PŘÍPRAVA NOVÉHO ZADÁVACÍHO ŘÍZENÍ NA VÝBĚR POSKYTOVATELE EXTERNÍHO OUTSOURCINGU ICT

S ohledem na předpokládanou cenu veřejné zakázky přesahující 50 mil. Kč bez DPH se jedná o významnou veřejnou zakázku dle § 16a ZVZ. V případě významné veřejné zakázky musí být odůvodnění veřejné zakázky předloženo ke schválení ZMČ Praha 10 a následně schváleno (§ 156 ZVZ).

Odůvodnění veřejné zakázky dle § 156 ZVZ zahrnuje odůvodnění

- a) účelnosti veřejné zakázky,
- b) přiměřenosti požadavků na technické kvalifikační předpoklady,
- c) vymezení obchodních a technických podmínek veřejné zakázky ve vztahu k potřebám veřejného zadavatele,
- d) stanovení základních a dílčích hodnotících kritérií a způsobu hodnocení nabídek ve vztahu k potřebám veřejného zadavatele.

Odůvodnění veřejné zakázky je samostatným dokumentem, který je zadavatel povinen zveřejnit na svém profilu.

Návrh odůvodnění veřejné zakázky „Poskytování komplexního outsourcingu ICT na ÚMČ Praha 10“ je přílohou č. 8 materiálu.

V souladu s ustanovením §86 odst. 1 a 2 ZVZ je městská část Praha 10 jako veřejný zadavatel povinna uveřejnit k výše popsané veřejné zakázce předběžné oznámení. V souladu se ZVZ je zadavatel oprávněn zahájit zadávací řízení nejdříve 1 měsíc od odeslání předběžného oznámení.

Základní obsah předběžného oznámení

Název veřejné zakázky „Poskytování komplexního outsourcingu ICT na ÚMČ Praha 10“

Předmětem veřejné zakázky bude poskytování outsourcingu ICT technologií nutných pro chod ÚMČ Praha 10.

Smlouva bude uzavřena na dobu 6 let s možností ukončení či snížení rozsahu plnění po 4 letech. To je odůvodněno předmětem veřejné zakázky, neboť ekonomické efekty outsourcingu se v úplném rozsahu projeví za delší dobu, na hranici požadované obnovy technologií (která je jen zřídka kratší než 4 roky). Před uplynutím 4 let bude nejprve provedeno ze strany Zadavatele zhodnocení dosud dodávaných služeb a rozsahu plnění smlouvy.

Předmětem plnění bude konkrétně:

a) Poskytování HW a základního SW veškerým uživatelům zadavatele

Poskytovaný HW a SW bude poskytovatelem průběžně modernizován tak, aby po celou dobu trvání smlouvy splňoval požadavky legislativy ČR a EU v oblasti informačních systémů veřejné správy a umožňoval zadavateli řádný výkon pravomocí v rámci samostatné i přenesené působnosti. Garantovaná úroveň bezpečnosti a spolehlivosti provozu bude vždy přinejmenším odpovídat standardní úrovni bezpečnosti a spolehlivosti provozu informačních systémů subjektů veřejné správy. Služby zahrnují především:

- jednorázové zajištění hardware zadavateli;
- podporu všech koncových zařízení IT a uživatelskou podporu v sídle zadavatele;
- monitoring HW (serverů a síťových prvků) a aplikací;
- podpora vzdálených lokalit;
- provoz HelpDesk;
- provoz a rozvoj serverů, diskových polí a síťových prvků;
- zálohování;
- správa systémového vybavení a systémového software;
- provoz informačních tabulí a informačních obrazovek;
- zřízení a provoz interního úložiště (úschovny), pro výměnu rozsáhlých souborů.

Ve smlouvě budou stanoveny minimální požadované technické a výkonové kvality HW a SW a ostatní závazné parametry (SLA) služby.

b) Poskytování aplikačního SW vybraným uživatelům zadavatele

Poskytovaný aplikační SW bude poskytovatelem průběžně upgradován a updatován tak, aby po celou dobu trvání smlouvy splňoval požadavky legislativy ČR a EU v oblasti informačních systémů veřejné správy a umožňoval zadavateli řádný výkon pravomocí v rámci samostatné i přenesené působnosti. Garantovaná úroveň bezpečnosti a spolehlivosti provozu bude vždy přinejmenším odpovídat standardní úrovni bezpečnosti a spolehlivosti provozu informačních systémů subjektů veřejné správy. Součástí služby jsou například i:

- řízení kontinuity (zálohování; poskytovatel je povinen dodržet stanovený časový interval pro ztrátu dat);
- uživatelskou podporu v sídle zadavatele;
- průběžné školení pracovníků zadavatele;
- provoz informačních systémů;
- správa základních registrů.

Ve smlouvě budou stanoveny závazné parametry (SLA) služby.

c) Inovace aplikačního SW na základě žádosti zadavatele

Poskytovatel bude na základě vlastních (a zadavatelem schválených) návrhů či na přímou žádost zadavatele provádět inovaci aplikačního SW, která svojí povahou a rozsahem přesahuje průběžné upgradování a updatování aplikačního SW dle předchozího odstavce. Součástí služby je rovněž zajištění migrace dat potřebných a využitelných pro provoz inovovaného aplikačního SW a vyškolení vybraných uživatelů zadavatele v rozsahu potřebném k řádnému a efektivnímu užívání inovovaného aplikačního SW pro potřeby výkonu pracovních povinností. Činnosti zahrnují především:

- návrh nové architektury aplikační podpory;
- návrh plánu migračního projektu;

- zajištění migrace;
- školení pracovníků zadavatele;
- poskytování dodatečných rozvojových činností.

Ve smlouvě budou stanoveny závazné parametry (SLA) služby.

d) Další služby

Poskytovatel bude zajišťovat další služby, které souvisí s předmětem zakázky. Těmito službami se rozumí například:

- Provozování call centra a to v rozsahu zahrnují i zajištění potřebného HW a zajištění potřebných personálních kapacit;
- Zajištění školicí místnosti pro potřeby průběžného školení zaměstnanců;
- Provoz a poskytování tarifu služby SMS zpravodajství;
- Dílčí rozvojové práce dle požadavků zadavatele v rozsahu průměrně 2 MD měsíčně po celou dobu trvání smlouvy;
- Zajištění bezpečnosti IT, včetně řízení bezpečnosti infrastruktury;
- Analýza, návrh řešení a dohled nad realizací opatření v oblasti síťové infrastruktury.

e) Zajištění komplexních IT procesů

Poskytovatel bude výše uvedené služby poskytovat v souladu s referenčním rámcem ITIL. Bude poskytovat veškeré procesy, které souvisí s řízením IT služeb v rozsahu, který odpovídá charakteru outsourcingového způsobu zajištění IT služeb. Procesy zahrnují především:

- Help desk (event management);
- Odstraňování incidentů a problem management;
- Demand management;
- Change management;
- Configuration management;
- Release management;
- Service catalogue a service level management;
- Information security management;
- Reporting.

Ve smlouvě budou stanoveny závazné parametry (SLA) služeb.

Typ zadávacího řízení - užití řízení

Předpokládaná cena - 150 874 947 Kč bez DPH (za dobu 6 let), tj. 25 145 824,50 Kč ročně.

Odůvodnění účelnosti veřejné zakázky

a) popis potřeb, které mají být splněním veřejné zakázky naplněny,

ÚMČ Praha 10 jako orgán veřejné správy, vykonávající samostatnou i přenesenou působnost ve smyslu zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ke své činnosti nezbytně potřebuje počítačovou techniku a ICT služby. Účelem této veřejné zakázky je získání dodavatele komplexního outsourcingu ICT, tj. dodavatele na zajištění HW, základního a aplikačního SW a všech souvisejících ICT služeb pro městskou část Praha 10. Vzhledem k vysokému stupni elektronizace výkonu veřejné moci bez realizace předmětu této veřejné zakázky ÚMČ Praha 10 nebude schopen zajistit ani ty nejzákladnější

služby pro občany a veřejnost. Poskytnutí těchto služeb v nejvyšší možné kvalitě a za nejvýhodnější možnou cenu je pro plnění povinností městské části Praha 10 vyplývajících z obecně závazných právních předpisů zcela nezbytné. Zajištění ICT služeb interními kapacitami ÚMČ Praha 10 v současné době není možné.

b) *popis předmětu veřejné zakázky,*

Předmětem veřejné zakázky je poskytování komplexního outsourcingu ICT technologií a služeb nutných pro chod ÚMČ Praha 10, od zajištění HW a základního SW, zajištění aplikačního SW včetně potřebných inovací až po zajištění dalších souvisejících ICT služeb (např. call centrum, ICT bezpečnost, SMS zpravodajství).

c) *popis vzájemného vztahu předmětu veřejné zakázky a potřeb zadavatele,*

Realizací předmětné veřejné zakázky získá zadavatel vhodného dodavatele požadovaných služeb, což mu umožní poskytovat občanům a veřejnosti služby, které je povinen poskytovat anebo je poskytuje nad rámec svých zákonných povinností. Ze studií, které má zadavatel k dispozici, vyplývá, že realizace předmětu této veřejné zakázky povede k naplnění shora popisovaných potřeb v nejvyšší možné míře.

d) *předpokládaný termín splnění veřejné zakázky.*

říjen 2015 – září 2021

Předpokládané vyhlášení užšího řízení: květen 2015

Zadávací dokumentace veřejné zakázky bude v případě schválení vyhlášení veřejné zakázky předložena ke schválení Radě m.č. Praha 10 nejpozději do 15.5.2015.

V. ZAJIŠTĚNÍ NEPŘETRŽITÉHO POSKYTOVÁNÍ ICT SLUŽEB PRO M.Č. PRAHA 10 A ÚMČ PRAHA 10 DO DOBY NABYTÍ ÚČINNOSTI NOVÉ SMLOUVY

Jak bylo uvedeno v úvodu, účinnost Rámcové smlouvy končí k 3.8.2015. S vysokou pravděpodobností se do této doby s ohledem na lhůty užšího řízení dle ZVZ nepodaří uzavřít novou smlouvu na základě veřejné zakázky „Poskytování komplexního outsourcingu ICT na ÚMČ Praha 10“. Nicméně, jak bylo uvedeno výše, ÚMČ Praha 10 v současné době bez kontinuálního zajištění kvalitní IT podpory není schopen zajistit poskytování služeb, ke kterým je ÚMČ Praha 10, resp. m.č. Praha 10, povinna dle platné legislativy. **Proto bude nutno zajistit nepřetržité poskytování ICT služeb pro m.č. Praha 10 a ÚMČ Praha 10 do doby nabytí účinnosti nové smlouvy uzavřené na základě užšího řízení na veřejnou zakázku „Poskytování komplexního outsourcingu ICT na ÚMČ Praha 10“ včetně plynulého přechodu při změně poskytovatele ICT služeb za pomoci jednacího řízení dle § 23 odst. 4 písm. b) ZVZ, a to po dobu do nabytí účinnosti nové smlouvy a přechodové fáze při změně poskytovatele outsourcingu.** Povinnost zajistit toto kontinuální poskytování ICT služeb je v návrhu usnesení ZMČ Praha 10 uložena Radě m.č. Praha 10.

Tento materiál byl Radou projednán dne 17.3.2015.