

hnutí ANO

připomínky k části D1 a části D2 analýzy potřeb MČ Praha 10 vypracované společností RELSIE spol. s r. o.

V tomto dokumentu již nebudeme znovu opakovat a zdlouhavě rozepisovat nedostatky části D1 a D2, které byly prezentované a již dodané v písemné podobě jinými politickými stranami. Přesto je zde bodově uvedeme pro zápis z 5. mimořádného společné jednání KMN a FiV, které se konalo 2. září 2015:

- 1) Personální náklady
 - a. nadhodnocená odbornost 16 zaměstnanců
 - b. s tím souvisí i nadhodnocené celkové mzdové náklady
- 2) Balíčky služeb
 - a. Definice
 - b. Diskutabilní přiřazení balíčků k jednotlivým variantám
- 3) Další nedostatky již detailněji níže

Vzhledem k situaci, kdy vypracovaná analýza potřeb ÚMČ Praha 10 bude sloužit jako podklad k zadání výběrového řízení pro zajištění ICT služeb MČ Praha 10, je nutné prověřit, a do analýzy zadokumentovat, skutečné využití licencovaného SW uvedeného ve zprávě D1. Daná zpráva uvádí seznam aktuálně instalovaných a zakoupených licencí SW, již se ale nezabývá rozbořem, zda jsou tyto systémy skutečně využívány pracovníky úřadu. Dále zde chybí informace o provozních nákladech na tyto SW včetně informace o platnosti licencí.

Doporučuji tabulku seznamu SW rozšířit o tato pole:

- 1) **Využití** – ANO/NE – je SW dostatečně využíváný a je nezbytné jej vlastnit (např. při více licencích, které nejsou pravidelně používány - omezit jejich počet)
- 2) **Náklady** - celkové roční náklady na provoz systému (upgrade, SLA,...)
- 3) **Platnost licence** – od - do
- 4) **Smlouva** - u nákladnějších SW analyzovat výhodnost uzavřených smluv

Cílem rozšíření tabulky o výše uvedené hodnoty by mělo být odhalení nevyužívaného SW a zastaralých a nevýhodných smluv. Do Rfp by měly být předloženy pouze využívané SW, nikoli aktuální seznam.

Dále jsme předpokládali, že zprávy budou obsahovat analýzu vytíženosti a nezbytnosti služeb Call Centrum a Helpdesk včetně doporučení a návrhu změn v těchto oblastech. Ve zprávách je nyní

uvedený pouze obecný popis služeb včetně počtu výskytu typových událostí řešených danými službami.

Otázky k danému:

- 1) **Vytíženost** – jaká je vytíženost služeb (procentuálně) v jednotlivých časech z důvodu optimalizace personálního zajištění na tyto služby
- 2) **Nezbytnost** – revidovat, zda je nezbytné poskytovat služby v současném rozsahu a personálním zajištění (např. Call Centrum 24/7/365,...)

Dle našeho názoru je možné v této oblasti dosáhnout nemalých finančních úspor.

Za hnutí ANO vypracoval: Ing. Robert Keller

Datum: 3.září. 2015

**ČSSD: připomínky k části D1 a části D2 analýzy potřeb MČ Praha 10
vypracované společností RELSIE spol. s r.o.**

Shrnutí:

- Ceny jednotlivých variant jsou závádějící, pro lepší přehlednost a srovnání by měla být uvedena cena bez DPH.
- Analýza je zaujatá proti var.3 a vyplývá z ní, že nemá prakticky žádnou výhodu.
- Je zde předpokládáno, že celý outsourcing pro UMČ P10 bude provádět jedna firma, což si nemyslíme, že je dobré řešení vzhledem ke komplexitě celého projektu.
- Vůbec se zde neuvažuje kombinace jednotlivých variant řešení. Dokázali bychom si např. představit, že bychom vysoutěžili dodavatele síťového řešení a ostatní části by byly dodávány interně, případně nechat si celé IT pouze navrhnout a ostatní dělat interně apod. Mělo by být uvedeno v **neexistující** Variantě 4.
- Naprosto neadekvátní cenové ohodnocení zaměstnanců var3. Není žádný důvod mít všechny zaměstnance vysokoškolsky vzdělané s naprosto nesmyslným platem - v analýze není řečeno proč a z jakého důvodu jich je právě 16. Chybí definice odpovědnosti jednotlivých IT pracovníků.
- **V analýze zcela chybí celkový přehled nákladů**
 - o **celková cena HW**
 - o **celková cena technické a softwarové podpory** po dobu outsourcingu
 - v případě interního řešení by došlo případně k nemalé uspoře.
 - není zde jasné zda někdo z outsourcingové společnosti bude neustále přítomen na UMČ P10. Pokud ne, tak velkou část z uváděné technické podpory ve výši 15% a 25% z celkové ceny může být prováděna interně.
 - o **celková cena a typy jednotlivých licencí** - není zde jasné zda již zakoupené a používané softwarové licence bude možné použít na nově zakoupená zařízení a to jak z hlediska nového HW a novějšího operačního systému tak z hlediska typu licence.
 - u některých typů software je možné využívat licenci jako službu a platit jen za čas využívání, není tak nutné kupovat.
 - není zde uveden typ a platnost již používaných licencí, a zda je nutné opravdu vše vlastnit.

- **Pokud by byly vyčísleny celkové náklady na výše uvedené, bylo by na první pohled zřejmé jaké jsou náklady jen na pořízení, jen na podporu, apod.** Při interní variantě by se náklady na technickou podporu nemusely vůbec uvažovat- bylo by započítáno ve mzdě zaměstnanců.
- Uvažovat dostupnost Call-centra s dostupností 24/7 pro UMČ P10 se zdá nevhodná. Vhodnější by byla varianta 12/5. Nikde není uvedeno jak vznikla uvedená cena za callcetrum.
- Dle analýzy by outsourcer provedl skokovou obnovou IT, ale v rámci interního řešení by docházelo jen k řešení havarijního stavu. Tato skutečnost se nám zdá velmi zavádějící. Nevidíme důvod ke skokové obměně. Navíc některá zařízení jsou zastaralá morálně ale plně dostačující.
- V analýze se neuvažuje pouze možný upgrade stávajících zařízení (např. zvýšení velikosti pevných disků, případně paměti ram atd.)
- Analýza ukazuje výhody outsourcingu na příkladu pro dopravní podnik praha a společnosti **Autocont**, což je velmi **kontroverzní** příklad a úspěšnost je značně diskutabilní
- Uvádět do analýzy data z internetových článků typu www.idnes.cz je značně neprofesionální a nelze považovat za relevantní.
- Nutnost specifikovat možnosti zálohování, pravděpodobně není nutné používat zálohování na pásky a jiná uvedená zařízení.
- Nutnost enterprise řešení pro servery není nutná.
- Bylo by vhodné vyčíslit ceny jednotlivých balíčků, které jsou uvedeny, aby je bylo možné nakombinovat s více externími dodavateli, případně kombinovat s interním oddělením.
- Ohledně balíčků, myslím, že by bylo vhodné a možné balíčky více zjemnit. **Mobilní telefony a telefonní ústředna** může být předmětem dvou nezávislých soutěží. Případně může existovat model kdy se bude rozdávat pouze SIM-karta od vysoutěženého operátora a telefon bude mít každý z vlastních zdrojů.
- Zajímavé by také bylo uvažovat variantu PC nepořizovat, ale využít tzv. operativní leasing.

Zvýše uvedených důvodů považujeme analýzu za nedostačující a velmi obecnou, doporučujeme její dopracování na základě výše uvedených skutečností.

Vypracoval: Marek Oblezar

Vypracoval: J.Cihelka

Vec: Stanovisko k vypracování zprávy k části D1 a D2 projektu „Zajištění analýzy potřeb ÚMČ Praha 10 pro oblast ICT“

Níže uvádím jednotlivé komentáře k jednotlivým částím:

ČÁST D1 ANALÝZA POTŘEB – Faktografická část

Z mého pohledu již tato první verze obsahuje závažné vady a to z těchto důvodů:

1. Chybí zde kvantifikace celé řady částí IT Assets jako například:
 - a. Call centrum
 - b. Síťová část
 - c. Další assets, které jdou mimo současnou smlouvu
2. U jednotlivých IT aktiv chybí základní informace:
 - a. Kdo je vlastník / správce / uživatel
 - b. Kdo licence nakoupil, kdo platí maintenance (je to součástí současné smlouvy? Atp.)

Z mého pohledu je část 1 nepochopením zadání.

ČÁST D2 – Varianty zajištění IT služeb

Z mého pohledu je výstup ve stejné kvalitě jako nabídka – to je ve velice špatné a neodpovídající tomu, co jsme očekávali.

Hlavní nedostatky:

- Celá správa na mne působí způsobem – pořídte si outsourcing.
- Balíčkování na straně 16 doporučuji rozdělit HW + OS + SW rozpracovat minimálně na HW , OS a SW samostatně.
- Celkově špatný dojem navazuje z předchozí kapitoly, kde je nedostatečně zpracován IT Assets.

K jednotlivým částem:

- Manažerské shrnutí – některé informace zde popsané vychází ze špatných nebo nedostatečných výpočtů dále ve zprávě, proto toto manažerské shrnutí bude třeba dopracovat. Jsou zde tvrzení, s kterými se nedá ztotožnit (použití Cloudu ve státní správě atp.). Naopak mne zde chybí možnost využití Cloud řešení přímo od MHMP, se kterým tato správa vůbec nepočítá a které budou mít vliv na celkovou strukturu IT jednotlivých úřadech.
- Celá část 5 – nepodstatná omáčka
- Balíčky služeb str 15
 - o Doporučuji balíček A rozpracovat na HW, SW a OS (just4info: nikde jsem neviděl jestli OS je součástí RS nebo ne.)
 - o Cenotvorbu rozpracovat na jednotlivé balíčky pak je možné se rozhodovat o možnostech rozdělení nebo nerozdělení.

- o Call Centrum zde není nikde vyčísleno ani zkonkretizováno (hlavní parametr je počet hovorů za měsíc!!! Interní statistiky – jak je možné že tento údaj není v části 1 IT Assetsc
- Varianta 1 – není možné objektivně posoudit neznáme alespoň přibližné ceny jednotlivých částí.
- Varianta 2– není možné objektivně posoudit neznáme alespoň přibližné ceny jednotlivých částí
- Varianta 3 – počítání varianty 3 je čistě z pohledu počtu osob uvedených ve správě O2.
- Bod 10.2- 10.7 v těchto kapitolách vidím spíše popisování a dokazování proč outsourcing, než cokoliv jiného. To cokoliv jiného je pro nás stěžejní a to je jak to udělat lépe.
 - o Počítání jednotlivých částí není v souladu s jednotlivými balíčky. Počítání náročnosti jednotlivých částí je nepodložené a velice obecné. Ceny na trhu jednotlivých komodit jsou rozdílné a je možné vlivem použití vhodné technologie dospět k lepšámi cíly. Proto by outsourcing neměl specifikovat konkrétní HW, ale jen obecně s měřením příslušné kvality.

Doporučení:

1. P10 není připravena na řešení IT plně v jejich rukou, proto vidím cestu outsourcingu jako nevyhnutelnou, ale ne v takové míře jako dnes.
 - a. Bude jede hlavní outsorcer
 - i. Hlavní HelpDesk a ServisDesk (Call Centrum není součástí) – jednotné správa IT ticketů
 - ii. Správa SW (musí být modulová v rámci velkého magistrátu přijde řada evidencí pod jeho správu
 - iii. HW Disky Servery zálohování
 1. Buď samostatně v rámci outsourcingu, ale specifikovat se bude jinak než doposud.
 2. Nebo samostatný outsourcing „private Cloud“.
 - b. Call Centrum – outsorcovat zvlášť – není jediný důvod mít pohromadě s IT
 - c. HW (PC, Stanice, Notebooky – vyčlenit zvlášť – dát jednoznačné požadavky s podporou NBD (next business day na 5 let) s tím, že hlavní outsorcer bude řídit a vyřizovat tickety od této dodávky. Klidně bych dal možnost obměny modelové řady co 2 roky.
 - d. LAN + FW/IPS (momentálně spravuje O2 prvky jsou na výměnu) – buď samostatně, nebo součástí outsourcingu
 - e. Bezpečnost doporučuji rozhodně samostatně.
 - i. Zpracování logů (HW, SW, LAN - SIEM) SOC.
 - ii. Firewall / IPS
 - iii. Bezpečnostní dokumentace.

3/31

“Dále je třeba poukázat na riziko finančního ohodnocení nových pracovníků. Zde je zřejmé, že tiito pracovníci mohou být, a pravděpodobně budou, mimo finanční možnosti úřadu. Z tohoto důvodu se Var3 jeví jako nerealizovatelná.”

Odhad finančního ohodnocení pracovníku (viz dále připomínky ke straně 26) je naprosto nesmyslný a nepodložený, z toho důvodu vychází tato varianta nereálně. Přepracovat odhad, doplnit rozpracování Var3.

4/31

“Další možnosti, např. využití veřejných cloud řešení, naráží na některá významná omezení”

- Uvedení jako zdroje server idnes pro tvrzení, že firmy USA se musí řídit legislativou USA je silně amatérské.

- Variantu využití cloudových služeb dále rozpracovat, vyčíslit oproti variantám s vlastním HW, napsat, s kterými poskytovateli je možné uzavřít smluvní vztahy v ČR.

- Např. Microsoft má pro státní správu v ČR zpracovanou vlastní case study

<http://www.microsoft.com/enterprise/cs-cz/verejna-sprava/statni-sprava.aspx#fbid=CTgVHNQjXeZ>, tedy to zajisté realizovatelné je.

- 16/31

- Nesouhlasím s balíčkem HW + OS + SW. Minimálně rozdělit HW + OS a SW, ještě lépe jednotlivé SW aplikace balíčkovat zvlášť.

- 17/31

- Zde rozepsat i varianty požadující více interních pracovníků, viz připomínka ke straně 3.

Vyčíslit náklady na interní pracovníky a definovat jejich role, jinak tvrzení o dalších nákladech při jemnějším dělení není relevantní.

- Chybí především varianta soutěžící jednotlivé balíčky samostatně s malým a flexibilním interním IT oddělením zajišťujícím pouze koordinaci outsourcingových partnerů.

18/31

- Varianta 1) nezohledňuje možné předražení zakázky vlivem malého počtu firem, které nabízí služby takto komplexně.

26/31

- Není možné všechny pracovníky v IT vyčíslit jedním univerzálním platem v IT. Je obrovský rozdíl mezi platy servisních pracovníků podpory a např. specialistů na VMware. Rozepsat platy na jednotlivé pozice.

27/31

- Vůbec není uvažován SW firewall, doplnit.

- Řešení postavené na opensource technologiích by externí firma dodala a spravovala za zlomek ceny. Požadavky splňuje např. kombinace pfsense, spamassassin, pptpd.

28/31

- Nesouhlasím s definicí základních požadavků.
- Není nutné zálohovat na pásky, není nutné používat SW Backup Exec 2012, není nutné mít řešení vystavěné na RAIDu. Opět chybí varianta zajištění pomocí SW, např. MooseFS. Upravit požadavky.

29/31

- Nesouhlasím s definicí základních požadavků.
- Není nutné vyžadovat enterprise technologie SAN a iSCSI, které celý nákup několikanásobně prodražují. Není nutné mít blade servery, horizontálně škálovatelný cluster z commodity HW stojí 1/10 uváděných nákladů. Upravit požadavky.
- Odkud pochází požadavek na MS Windows a MS Office u pracovních stanic? Zdůvodnit.

31/31

Odkud pochází cena za call centrum? Zdůvodnit.

Připomínky TOP09 - Analýza ICT

Analýza zjevně obsahuje rozvláčné kapitoly obecných doporučení . Zjevně šlo o to aby byl dokument dostatečně objemný bez ohledu na „hustotu“ požadovaných výstupů.

1. Náklady na licence SW nejsou vyčísleny v žádné části analýzy, není řešena zbytnost či nezbytnost využití těchto licencí do budoucna.

2. Balíčkování služeb - z jakého důvodu je do jednoho balíku zahrnut HW + OS + SW – nutno explicitně zdůvodnit, včetně popsání metody, jak byly tyto balíčky sestavovány

3. Tabulka 10.1 POROVNÁNÍ PARAMETRŮ STÁVAJÍCÍCH SMLUV – doplnit věcné plnění z jednotlivých smluv (detailně včetně nasmlouvaných činností, SLA parametrů, sankcí a nákladů) , dále provést analýzu výše uvedených smluv . To má za cíl zjistit, zda neobsahují překrývající se služby (vícenásobné náklady) nebo zda některé z požadovaných činností pro zajištění chodu ICT nechybí. Určitě je potřeba přehledně v tabulce shrnout všechny analyzované možnosti, tak aby byly přehledně k dispozici na jednom místě .

4. Doložení metody a postupu výpočtu nákladů jednotlivých variant Varianta 1 a 2 je bez jakýchkoli relevantních podkladů. Expertní odhad není relevantní informace. Je nezbytné prokázat, že ve všech variantách se porovnávají identické služby vedoucí k stejné kvalitnímu zajištění provozu ICT)

5. Bod 10.3 TECHONOLOGICKÉ POROVNÁNÍ Je třeba zdůvodnit, jak se dospělo k názoru, že v outsourcingu dojde ke skokové změně úrovně HW/SW. Popsat metodu, podle které se postupovalo v kontextu zjištěných aktiv a vlastnictví licencí a jejich aktuálních/budoucích potřeb. Dále postrádám vysvětlení, jak se dospělo k závěru, že v případě interního provozování ICT bude třeba řídit „mnoho partnerů“. Kolik jich bude ?

6. Bod 10.5 POROVNÁNÍ ICT

V řádku 1 tabulky se hovoří o nových službách. Jaké to jsou ? Není to zřejmé, ani vysvětlené. Jak se dospělo k závěru, že skoková modernizace ICT je výhodná (s vazbou na TCO, průběžné x skokové morální zastarávání kompletní infrastruktury HW/SW, jaká aktiva vyžadují „akutní“ modernizaci a jaká nikoli.) – řádek 2 . Dále je třeba rozvést, proč by nebyl úřad schopen naplánovat výdaje na obnovu ICT a cizí subjekt ano ? – řádek 4

.

7. Bod 10.7.1 PERSONÁLNÍ NÁKLADY

Na základě čeho se dospělo k závěru, že bude třeba 16ti pracovníků ? Z jakého důvodu nelze tyto role kumulovat ? Viz 2 pracovníci na správu uživatelských účtů. Pokud to dodavatel analýzy myslí takto vážně, je třeba, aby doložil k tomuto závěru nějaká data. Tzn. analýzu činností jednotlivých pracovníků (tedy náplň v práci včetně minutovníku) v kontextu aktuální potřeby těchto činností. Tedy například denní počet založení a rušení uživatelských účtů pro danou požadovanou roli v objemu 2 fyzických lidí.

Bod 10.7.2.1 PROBLEMATIKA SWITCHŮ A SÍTĚ LAN

Jakým způsobem se dospělo k závěru, že bude třeba těchto zařízení ? Je třeba doložit aktuální využitou kapacitou zejména z pohledu datových přenosů (objem/čas) . Je vhodné alternativně doplnit nejméně další dva dodavatele obdobných zařízení

Alternativně by bylo vhodné doplnit dodavatele bez technické podpory s redundantním vlastnictvím dalších komponent (viz podpora na 4 roky je ve stejných nákladech jako nákup zařízení, doplnit seznam incidentů za uplynulé období na daných zařízeních) .

Schází popis, na základě jaké vize (ve shodě s vizemi celopražských služeb), je doporučeno zařízení na FW . Znova chybí alternativní dodavatelé s jinou koncepcí podpory provozu .

Není zřejmé , o jakou zmiňovanou technickou podporu se v rámci dodávky NB jedná . Jak je to s licencemi společnosti MS v aktuálních zařízeních ? Je možný upgrade na W10 ? Kde jsou nějaká data, na základě kterých byly náklady vypočítány ?

Závěr

Aktuálně z etapy D1 vyplynulo že je třeba veškerá zařízení ICT vyměnit (za morálním horizontem), avšak asi ještě provozuschopná. Přes tuto skutečnost (po ukončení outsourcingu spálená země) je tato varianta dodavatelem analýzy doporučována. Proto je třeba toto doporučení podpořit reálnými a komplexními informacemi. Bohužel nedá se na předložené informace spolehnout, jsou nedostatečně vyargumentované, a rozporuplné. Z předložené analýzy plyne (jeden ze závěrů), že personální náklady ve veřejném sektoru (zaměstnanci úřadu Praha 10) jsou oproti komerčnímu vyčísleny o cca **870 000.- měsíčně vyšší**, ačkoli je v komerčním sektoru nákladová hodina pracovníka počítána včetně (a tyto náklady veřejný sektor nemá) zisku a nákladů na nevýrobní kapacity komerčního subjektu. Pokud nedojde ke relevantnímu vysvětlení tohoto rozporu, včetně relevantních kalkulací, **není možné považovat předloženou analýzu za akceptovatelnou.**

P

Připomínky VLASTA

Datum: 2. září 2015

Věc: RELSIE, spol. S.r.o., Zpráva ČÁST D2 – Varianty zajištění IT služeb k projektu „Zajištění analýzy potřeb ÚMČ Praha 10 pro oblast ICT“

Shrnutí:

- Zpráva ČÁST D2 nesplňuje kritéria zadání dle „Zajištění analýzy potřeb ÚMČ Praha 10 pro oblast ICT“ a to zejména zadání vyhotovit „...rozhodovací podklady pro zadavatele, které budou obsahovat stručné shrnutí výhod a nevýhod jednotlivých variant ve vzájemném srovnání a základní propočet nákladů a jejich srovnání.“
- Materiál neposkytuje dostatečné rozhodovací podklady pro zadavatele a to zejména z následujících důvodů:
 - o **procesních** (D1 nebylo konzultováno, nabízená pomoc expertů nebyla využita, údaje nejsou často podložené, chybí zdroje informací)
 - o **finančních** (naddimenzovaný tým i jeho platy – např. srovnání s MČ Praha 11)
 - o **IT/odborných** (samotná navrhovaná řešení nejsou dostatečně podložena, není jasné, proč jsou uvedené varianty nakombinovány tak, jak jsou)
- Zpráva představuje 3 varianty, které ale nejsou prezentovány srovnatelným způsobem a které nemohou sloužit jako rozhodovací podklad pro stanovení, v jaké míře a které služby zajišťovat interně a které outsourcovat.

Poznámky k jednotlivým částem materiálu:

Str. 3 – Manažerské shrnutí

- „Na základě nefinančního pohledu je třeba vnímat významná rizika se zabezpečením nového personálu, minimalizace jeho fluktuace, udržování jeho odborné úrovně a v neposlední řadě jeho řízení“. Jedná se o nepodložené tvrzení. Není zde odkaz na žádnou analýzu rizik či konkrétní zdroj tohoto závěru.
- Cena jednotlivých variant je uváděna s DPH – Varianta 3 je interní, zahrnutí DPH čísla zkresluje.
- „Z finančního pohledu je Var1 výhodnější než Var3“ - Zásadní tvrzení, které není dostatečně doloženo, zejména s ohledem na rozsah a kvalitu poskytovaných služeb.
- **Riziko finančního ohodnocení nových pracovníků:**
- Závěr ohledně toho, že Praha 10 si nemůže finančně dovolit interní pracovníky IT je nepodložený. Minimálně část pracovníků (i dle závěrů Relsie) musí být interních (strategické řízení IT služeb).¹

¹ Interní pracovníky IT mají i další srovnatelné MČ. Například: Oddělení ICT na Praze 4 „...plní povinnosti městské části z rámcové smlouvy o správě informačních systémů a výpočetní techniky a z prováděcích smluv k této smlouvě a uplatňuje požadavky vůči správci informačních systémů a výpočetní technik.“¹ (in <http://www.praha4.cz/Oddeleni-ICT>) . Další příklad – Praha 3, na webu uvádí 7 pracovníků (in <http://wKaww.praha3.cz/urad/organizacni-struktura/odbor-informatiky/index.html>)

- Závěr, že Varianta 3 se jeví jako nerealizovatelná je tak zcela nepodložený. V současné době není IT outsourcing na trhu vnímáný jako nástroj snižování cen, ale jako nástroj dosahování kvality a flexibility, která je interně obtížně dosažitelná. Zásadní je ale skutečnost, že interní zajištění některých (nebo i většiny) činností nevyžaduje vysoce kvalifikované pracovníky - pro většinu supportu stačí základní IT kvalifikace, komplexní služby jsou tak jako tak zajištěny externě přes supportní smlouvy.
-
- „Dalšími významnými riziky pro interní provoz (Var3) jsou:
 - o *Financování jednorázové obnovy* (Náklady na financování obnovy nejsou mezi variantami zásadně odlišné - může být rozdílná úroveň dosažených slev, ale zde by MČP10 neměla mít zásadní nevýhodu.)
 - o *Řízení dodavatelско – odběratelských vztahů* (Není zřejmé, z čeho to plyne. Posílení interních kompetencí pro řízení IT by toto dokázalo rozumně minimalizovat.)
 - o *Úroveň kvality služeb ICT* (Vůbec není samozřejmé - kvalita a její poměr k ceně není daný automaticky přes rozlišení "interní/externí". Bez konkrétního zdůvodnění, proč by MČP10 neměla být schopna zajistit kvalitu, je toto tvrzení neoprávněné.)
- **Doporučení mimo tento projekt:**
- Takový krok je standardně právě součástí outsourcingových projektů, implementace systému řízení (ITSM) bývá standardní součástí Transition & Transformation projektů na začátku outsourcingu - s tím, že těžiště práce se přenáší na profesionálního partnera.
- **Další možnosti, např. využití veřejných cloud řešení:**
- Zcela irelevantní, navíc obsahově nesprávné - lze předpokládat, že každý profesionální poskytovatel služeb bude schopen smluvně zajistit zpracování osobních dat v souladu s platnou EU legislativou. Představa, že "nikdo vlastně neví, jak to funguje", je nesprávná. Navíc migrace služeb do cloudového řešení není plánována, nebyla poptána a nemá v tomto dokumentu co dělat.

Str. 6 - Kapitola 4.1 – Předané dokumenty

- Z přehledu smluv není jasné, o jaké smlouvy se jedná, s jakou společností apod. Například není jasné, co např. znamená „ÚMČ Praha 10“?

Str. 7 – Řízení informatiky úřadu

- „Pro strategické řízení ICT úřadu je nezbytné postupovat ve shodě s dokumentem „Celoměstská koncepce rozvoje....“ - Zde úplně chybí nějaký závěr, zhotovitel zprávy zde konstatuje skutečnost, nevyvozuje z ní ale žádné závěry relevantní pro plnění projektu.
- **Axiomy řízení informatiky IT:**
- V Axiomech chybí cokoliv o finančním řízení služeb. Je to zcela zásadní otázka související s flexibilitou služeb a možnostmi budoucího rozvoje.
- **Axiom „Vhodnost outsourcingu“:**
- Abсолютní tvrzení, které není ale takto pravdivé - smluvně lze snadno zajistit podmínky a předpoklady fungování služby i na zdrojích, které nejsou pod plnou kontrolou outsourcingového partnera.

Strana 8 - SYSTÉM ŘÍZENÍ SLUŽEB IT – kapitola 5.2

- Kapitola pouze uvádí seznam procesů definovaných dle ISO 20000, ze kterých se skládá systém řízení služeb² a k tomu je vždy krátký odstavec s komentářem ve vztahu k MČ Praha 10. Jako doporučení dobré praxe je to vpořádku, ale z hlediska zadání části D2 – viz předmět plnění, který Relsie uvádí v kapitole 4 na str. 6 – není jasné, proč tento souhrn tvoří tak značnou část D2. Stačilo by shrnutí doporučení, na co se soustředit a jak to reflektovat u jednotlivých variant, což chybí. Není zde provázanost s dalšími částmi materiálu.
- „Obecně pro každou oblast platí, že strategické plánování a řízení je neoutsourcovatelné a mělo by zůstat v kompetenci úřadu. Outsourcovat lze ve větší či menší míře provozní či realizační záležitosti každé z oblastí“. - K tomu jen dodám, že to nikdy není černo-bílé, zda je proces outsourcován nebo není - často se volí varianta, kdy technická dodávka je na straně poskytovatele, ale rozhodovací pravomoci zůstávají v plném rozsahu u zákazníka. Každopádně je na straně zákazníka nutná existence kompetentního a sebevědomého řízení, které je schopno outsourcingového partnera efektivně řídit.

Strana 15 – Balíčky služeb

- „Balíčkování“ služeb je pojmuto velmi zjednodušeně, v podstatě všechny služby jsou zahrnuty do jednoho balíčku s výjimkou síťových služeb, které jsou uvedeny jako volitelně samostatné. Typické rozdělení na správu pracovního místa (Workplace Services), péči o datové centrum (servery, datová uložiska) a péči o aplikace není ani naznačeno (přestože bylo požadována takováto struktura aktiv v plnění D1).
- Rozpracování popisu služeb v oblasti procesů a jejich výstupů, ve zprávě chybí zcela – servisní procesy jsou pouze pojmenovány a je doporučena jejich implementace. Při realizaci outsourcingu je ale třeba stanovit konkrétní rozdělení odpovědností (na škále od „provozuje a udržuje“ po „konceptně rozvíjí a investuje“).
- Není vysvětleno, proč zpracovatel zprávy dochází k závěru, že „Pokud by došlo k dalšímu rozdělení, pak výrazně vzrostou požadavky na koordinaci a řízení na straně úřadu, zvýší se rizika spojená s dostupností služby a zvýší se personální a tím i finanční nároky na straně úřadu. Zejména finanční nároky v oblasti personální mohou vést k neřešitelnému problému – nenalezení pracovníka s požadovanou kvalifikací v rámci úřadem definovaného finančního rámce.“
- Komentář k tiskovým službám: „Na základě zjištěných informací se touto problematikou zabývá odlišný segment dodavatelů než v oblasti SW a HW. Z tohoto důvodu doporučujeme tento balíček soutěžit samostatně. Toto není podmínkou, ale pouze doporučení.“ Proč by se mělo jednat o jiný segment dodavatelů? Pokud tím zpracovatel myslí, že se tím zabývají specifické firmy, tak to samé by se dalo například říct pro call centrum. Chybí vysvětlení.
- Popis balíčků služeb uvádí věci, které jsou zadavateli již známy (např. ze zprávy O2 či Padcom). Popis balíčků však neuvádí žádné konkrétní parametry. Zpracovatel měl vyhotovit „rozhodovací podklady pro zadavatele...“ jak bylo uvedeno v ZD.

² Viz například: <http://www.bestpractice.cz/cs/Best-practice/-ISO20000/Procesy-dle-ISO-IEC20000.alej>

- Na str. 17 uvádí zpracovatel „*Při rozdělení variant 1 nebo 2 na více výběrových soutěžích (což je možné) však vznikají úřadu další náklady z důvodu řízení a minimalizace rizik.*“ Jedná se o nepodloženou spekulaci. Na jakém základě dospěl zpracovatel k bodům uvedeným na straně 17? Zcela chybí analýza či podklady k těmto závěrům.

Strana 19 – Varianta 2

- Chybí informace, proč byly vybrány zrovna tyto balíčky a za jakým účelem. Rovněž ve Variantě 1 není jasné, proč to považuje zpracovatel za „*nejvyšší míru minimalizace rizik*“, když stejně v současné době je mnoho služeb, činností a procesů vyjmuty ze smlouvy o outsourcingu (např. internetová konektivita úřadu, správu a provoz telefonních přístrojů a ústředny, správu kopírovacích přístrojů, multifunkčních zařízení a síťových tiskáren, atd.). Tedy není v současné době ani možné outsourcovat kompletně vše jedním dodavatelem, ani s O2 to tak není (viz Služby, činnosti a procesy, které nejsou součástí smlouvy o outsourcingu - Str. 24 Analytické zprávy Padcom, s.r.o (dále Analýza Padcom) (kapitola 4.4.7).

Str. 21 – Srovnávací analýza

- Kapitola 10.1 – Je to přehled smluv mimo Rámcovou a Prováděcí smlouvu s O2? Není jasné, co jsou ty jednotlivé smlouvy v přehledu.

Str. 22 – Personální porovnání

- Proč zde zpracovatel neřeší personální zajištění na straně úřadu? Např. i Analýza Padcom se tomuto tématu věnovala. Je to určité něco, co by mělo být součástí analýzy potřeb včetně návrhu zajištění. Opravdu na strategické řízení bude stačit jeden interní Koordinátor?
- Není jasný účel tabulek na str. 22. Co mají dokazovat?

Str. 22 – Technologické porovnání

- Není jasné, jak dochází zpracovatel k tomu, že v případě outsourcingu bude docházet ke „*skokové obnově*“. Předpokládá zpracovatel, že nový outsourcer by nakupoval nový HW a SW, pokud by stávající byl vyhovující, i když by to zvyšovalo náklady (i kdyby to následně rozpouštěl v několika letech)?

Str. 24 – Porovnání ICT

- Kde jsou podklady k daným závěrům?
- „*Trvalý zájem dodavatele o kvalitní služby (v opačném případě přichází o peníze)*“ – Jedná se spíše o trvalý zájem o to, aby dodavatel dodržoval parametry dané smlouvou. Například v případě Call centra neměla společnost O2 žádný zájem službu zjednodušovat a optimalizovat, byla nastavená příliš robustně a tak prostě běžela celou dobu, protože dodavateli prostě dodržoval nastavené smluvní závazky.

Str. 25 – Finanční odhady

- **Outsourcing:**

- Cena stanovená pro variantu outsourcingu je stanovena chybně na základě více jak 5 let staré smlouvy s O2. Tuto cenu nelze v dnešní době brát jako výchozí – při užití benchmarkových cen z jiných projektů a seznamu aktiv dodaných ve fázi D1 dostáváme cenu podstatně nižší.
- **Interní zajištění:**
- Zpracovatel nesprávně předpokládá, že polovina hodnoty služby by v případě in-house řešení ležela na zaměstnancích úřadu (vychází skoro 50%). V ostatních MČ to tak ale není – interní pracovníci IT udržují jednotlivé složky systému a větší část know-how se řeší předplacenou podporou. Jinak to ani není možné, úřad nemůže zaměstnávat odborníky na vše.
- Odhady personálních nákladů jsou příliš vysoké (viz například porovnání s náklady na interní pracovníky IT na MČ Praha 11. Ekvivalent pro úřad velikosti Prahy 10 by znamenal náklady 22,3 mil. Kč za 8 pracovníků IT (1 vedoucí, 1 webmaster, 1 specialista na databáze, 1 specialista na aktivní prvky, 1 specialista na GINIS, 3 technici) a 3 pracovníci infocentra.³
- Navrhovaná skladba interních pracovníků pro případ plného zajištění služeb interními zdroji není správná – například servisní pracovník HW není vyžadován, HW support je zajištěn typicky přes samostatné podpůrné smlouvy od dodavatele HW. Naopak, započítání pouze jednoho pracovníka pro podporu pracovních míst pro 460 pracovišť se jeví jako podhodnocené.
- Násobení výsledného počtu dvěma, pro zajištění zastupitelnosti a nahraditelnosti, je hrubým zjednodušením a zkreslením výpočtu. Jednotlivé role se navzájem překrývají a mohou se vzájemně zastupovat.
- Stanovená cena za jedno pracovní místo nezohledňuje různé úrovně kvalifikace – je zcela nerealistické očekávat, že pracovník v oblasti péče o pracovní místo bude ohodnocen na 106 celkových personálních nákladů. Realistická je spíše polovina.
- Při výpočtech je potřeba zohlednit, že všechny využívané technologie a aplikace mají zajištěn dodatečný servis od svých výrobců/dodavatelů – to snižuje kvalifikační požadavky na druhou úroveň služeb!
- Požadavek na jednorázovou obnovu aktiv při variantě 3 není správný – požadavky na obnovu aktiv by se neměly lišit v závislosti na zvoleném modelu poskytování služeb – lišit se může cena (výše slevy, kterou je schopen zajistit úřad může být odlišná od slevy, kterou je schopen zajistit outsourcingový partner) nebo se může lišit rozložení plateb v čase (v tom případě je ale ekvivalentním nástrojem leasing).
- Technická podpora pro HW pracovní stanice je odhadnuta jako 15 % pořizovací ceny a to po dobu pěti let, typicky jsou ale po dobu 3 let stanice kryty (rozšířenou) zárukou a ve zbývajících letech životního cyklu nejsou stanice pod servisní smlouvou (nevyplátí se).
- Odhadnutá cena cca 20 milionů na HW obnovu po dobu 5 let se jeví jako silně nadhodnocená – cena nové pracovní stanice pro spotřebitele (tedy bez započítání slevy velkoodběratele) je blíže 6 tisícům než 21.300 CZK – cena ve zprávě je tedy více jak o 200 % nadhodnocena.
- Dále je zářející, že podle dodávky z fáze D1 jsou PC stanice všechny starší jak 4 roky – znamenalo by to, že obnova životního cyklu těchto stanic buď neprobíhá (přestože byla

³ Na Praze 11 je současný počet 7 zaměstnanců IT oddělení a 2 informátoři. Z toho vedoucí IT dělá IT koordinaci jen na 1/2 doby a 1/2 pracovní doby věnuje práci v sekretariátu tajemníka. Má na starost například smlouvy ÚMČ. Blíže viz: <https://www.praha11.cz/cs/urad/struktura-uradu.html>

předmětem smlouvy s outsourcingovým poskytovatelem), nebo probíhá nárazově a vždy v plném rozsahu (všechny stanice jsou stejně staré). Z pohledu finančního i z pohledu stability provozu je výhodnější provádět obnovu rovnoměrně rozloženou v čase (tedy při 5letém životním cyklu obnovovat 20 % aktiv každý rok).

- **Call centrum:**
- V případě Call-Centra zpráva vůbec neřeší přiměřenost a vhodnost této služby (například s přihlédnutím k rozložení požadavků v čase a uživatelské spokojenosti v případě omezení této služby mimo pracovní dobu). Zpráva v tomto ohledu pouze potvrzuje současný stav, aniž by překládala jakoukoliv rozvahu pro rozhodování o budoucím řešení služby.

Část D1 - připomínky zaslány již 17.8.2015

- s. 12: 16 FTE se nám po srovnání s jinými MČ jeví jako příliš. Byla tato informace nějak ověřována, či se zakládá jen na informacích od O2?
- platnost licencí: Bylo zjištěno jen to, na co jsou licence, ale již ne do kdy jsou platné/rozsah, potřebnost a jejich cena.
- celkově se nám nelíbí tvrzení opřené o zkušenosti nekvalifikovaných uživatelů, popř. vycházející např. z toho, že SLA je plněno - když víme, že to SLA je špatné. Resp. myslíme si, že by tato informace měla být vždy u daného tvrzení zdůrazněna.

Závěrem je třeba zdůraznit, že jsou (na s. 12 v D1) stručně nastíněny pracovní pozice IT techniků, ale nikde nejsou popsány zodpovědnosti a náplň práce interního IT koordinátora úřadu. Specifikace této pozice je dle našeho názoru další klíčový podklad pro výsledné rozhodnutí (viz např. srovnání s Prahou 11 na s. 5, vč. poznámky pod čarou).

koalice Vlasta, 2.9.2015



MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA 11 ÚŘAD MĚSTSKÉ ČÁSTI
ODBOR KANCELÁŘ TAJEMNÍKA

Váš dopis zn.

Naše značka

Vyřizuje / linka V Praze dne

Vážený pane,

k Vaší žádosti podle zákona č. 106/1999 Sb., podané dne 2. 9. 2015 a evidované pod číslem CE/49/2015 sděluji následující:

ad a) celkové personální náklady na provoz oddělení informatiky na ÚMČ Praha 11 v celém kalendářním roce 2014 činily 2.872.864 Kč

ad b) personální náklady na zajištění „občanské linky“ na ÚMČ Praha 11 v celém kalendářním roce 2014

V roce 2014 provozovala městská část Praha 11 Informační a protikorupční linku prostřednictvím společnosti NeXa s.r.o. Mzdové náklady na pracovníka linky nejsme schopni sdělit. obraťte se na společnost NeXa s.r.o.

ad c) celkové náklady na školení zaměstnanců oddělení informatiky a „občanské linky“ na ÚMČ Praha 11 v celém kalendářním roce 2014

Náklady na školení zaměstnanců oddělení informatiky činily 13.797 Kč. Školení pracovníka Informační a protikorupční linky – viz výše.

S pozdravem

Ing. Helena Křovinová