



Vyhodnocení systému outsourcingu IT na ÚMČ Praha 10

***Vyjádření k oponentnímu posudku zpracovanému společností
Deloitte Advisory, s.r.o.***

Předkládá *Ing. Luděk Kryšpín*

Datum vydání: 11. 3. 2014 (verze 1.00)

1. Úvod

Společnost PADCOM s.r.o. ověřil závěry oponentního řízení. Podle našeho názoru výstupní zpráva oponentního řízení potvrdila validitu zpracované analýzy a návrhové zprávy ve vztahu k rozhodovacím procesům městské části Prahy 10. Závěry oponentní zprávy tak potvrzují, že celá zakázka byla realizována s náležitou péčí a důsledností, která reflektuje významnost výstupů pro Objednatele.

Přestože připomínky uváděné společností Deloitte Advisory, s.r.o. (dále jen „DA“ nebo „oponent“) nejsou zásadního charakteru, považujeme za nutné na ty, které mohou mít přímý dopad na další rozhodování vedení MČ Praha 10, reagovat.

1. Vyjádření k připomínkám

1.1 Zhodnocení postupů užitých pro zpracování Analýzy

1.1.1 Připomínka Deloitte Advisory

Při analýze procesů autor studie uvádí, že vychází z verze 2007 (tzv. ITIL v3), nejaktuálnější verzi metodického rámce je však ITIL 2011. DA však má za to, že změny mezi těmito verzemi nejsou natolik zásadní, aby zneplatnily zjištění plynoucí z využití předchozí verze pro přípravu Analýzy.

Vyjádření PADCOM

Společnost PADCOM využila metodický rámec ITIL verze 2007 z toho důvodu, že o tuto verzi se opíral procesní rámec stávajícího dodavatele outsourcingu.

1.1.2 Připomínka Deloitte Advisory

K analýze oponent uvádí: Při definici pojmu outsourcing v kapitole 4.1 „Obecně o outsourcingu“ se autor odkazuje na „prameny“ a „výzkumy“, které jsou odkázány nejednoznačně či vůbec, přesto však lze s celkovými závěry kapitoly souhlasit (odpovídají obecně přijímaným zjištěním).

Vyjádření PADCOM

Cílem odkazovaných informací bylo pouze uvedení do problematiky outsourcingu. Informace nebyly uváděny s cílem vytvořit statistickou či finanční bázi, na které bude analýza stavěna. Informace proto byly čerpány z běžně dostupných zdrojů, tedy například CIO business world (www.businessworld.cz).

1.1.3 Připomínka Deloitte Advisory

V oblasti doporučení Analýzy k oblasti rozsahu outsourcovaných služeb je třeba zdůraznit především zmíněnou nutnost vypořádat se s problematikou mobilních zařízení a potřebu lepší specifikace nakupovaného HW, potažmo SW. V oblasti parametrů služeb (kapitola 4.5.1) souhlasí Zhotovitel s autorem Analýzy v názoru, že stávající SLA jsou navržena velmi měkce. Pro budoucí období je nejen možné, ale nutné vyžadovat zlepšení minimální garantované dostupnosti služeb na úroveň 99%.

Vyjádření PADCOM

Zhotovitel kromě zvýšení garantované dostupnosti bude požadovat i změnu jejího výpočtu, aby

lépe odrážel důležitost jednotlivých služeb. Uvedené návrhy již jsou zakomponovány v návrhu příslušných příloh smlouvy, které definují úroveň požadovaných služeb.

1.1.4 Připomínka Deloitte Advisory

V oblasti srovnání nákladů ÚMČ Praha 10 a dalších (srovnatelných) městských částí oponent za nejvhodnější metriku považuje náklady na zaměstnance, namísto využití složité argumentace o procentuálních rozdílech v počtu obyvatel, pracovníků. I přes tento nedostatek lze podpořit doporučení uvedené v kapitole 4.6.4, neboť s ohledem na situaci na trhu lze očekávat snížení cen služeb proti roku 2010, kdy byla uzavřena stávající smlouva. K zhodnocení absolutní výše nákladů oponent dále uvádí, že náklady ÚMČ Praha 10 a dalších uvedených ÚMČ, odpovídají obvyklým IT nákladům na zaměstnance v ČR, které dle dat Českého statistického úřadu činí cca 100 tis. Kč na zaměstnance a rok. K doporučením k jednotlivým službám řízení IT (dle kap. 4.7.2) nemá Zhotovitel připomínky.

Vyjádření PADCOM

Zhotovitel byl veden snahou o srovnání srovnatelného, neboť výši nákladů podle něj ovlivňuje nejen počet zaměstnanců, ale i rozsah vykonávaných agend, které souvisí s velikostí městské části a následně způsob zajištění agend. Proto byly ve srovnání použity pouze srovnatelně velké městské části.

Průměrné hodnoty mohou být velmi zavádějící, neboť velká část menších úřadů ve veřejné správě si vystačí se spisovou službou, jednoduchým ekonomickým systémem a veškeré ostatní evidence vede prostřednictvím kancelářského SW. Na druhé straně jsou pak velké úřady, které zajišťují IT služby i pro okolí (viz například hosting ekonomického systému ze strany MHMP pro malé MČ).

Správnost úvah Zhotovitele potvrzuje i zkušenost z (ne)realizované zakázky obdobného charakteru i rozsahu na Praze 4, která nebyla z důvodu chyb v nabídkách vyhodnocena a musela být kvůli tomu, že v soutěži zůstal jediný uchazeč zrušena. Předpokládaná cena byla stanovena na 163 000 000 Kč bez DPH za 5 let poskytování služeb a výsledné nabídky se pohybovaly v rozmezí 102 000 000 Kč až 125 000 000 Kč. K tomu je vhodné doplnit, že Praha 4 je největší městskou částí.

1.1.5 Připomínka Deloitte Advisory

Za klíčové doporučení, resp. nezbytnou část budoucích procesů v oblasti správy financí, považuje Zhotovitel povinnost Dodavatele služeb definovat finanční dopady jím navrhovaných opatření a změn. Výčet 3 možných variant (s přihlédnutím k prostředí úřadu ÚMČ Praha 10) považuje

Zhotovitel za kompletní.

Vyjádření PADCOM

Takto je s nastavením procesů počítáno. Ověříme správnost formulací, aby v případné zadávací dokumentaci byl tento požadavek zřejmý a vymahatelný.

1.2 Zhodnocení způsobu stanovení nákladů alternativ

1.2.1 Připomínka Deloitte Advisory

V úvodu k tématu outsourcingu autor uvádí potenciál úspory s nedostatečně odkázaným zdrojem, takže není možné ověřit validitu údaje. Vzhledem k tomu, že uvedené hodnoty nejsou v samotném ekonomickém zhodnocení využity a mají spíše sloužit jako úvod do problematiky, hrozí pouze potenciální nastavení mylných očekávání u čtenáře.

Vyjádření PADCOM

Viz komentář 1.1.2

1.2.2 Připomínka Deloitte Advisory

Polemizovat lze s vyzdvihováním komplexity IT prostředí ve veřejné správě – ano, toto prostředí je velmi komplexní, ale i mimo veřejnou správu najdeme řadu oblastí s obdobnou komplexitou. Obdobně jako u minulé připomínky Zhotovitele, zde hrozí pouze nastavení mylných očekávání, ale následná ekonomická analýza tímto není zneplatněna.

Vyjádření PADCOM

Dle názoru Zhotovitele spočívá nutnost komplexních IT služeb ve veřejné správě ze specifických podmínek, které musí organizace VS splnit. Jedná se především o následující skutečnosti:

- vedle naplnění požadavků „zákazníků“ úřadu (tedy občanů nebo zaměstnanců) je nutné poskytovat i služby externím subjektům;
- organizace musí zajišťovat procesy nařízené zvenku;
- poskytování IT služeb musí respektovat podmínky, které definuje většinou okolí (požadavky na bezpečnost, parametry ASW apod.);
- část IT služeb není schopna organizace sama splnit z důvodu platových omezení apod.

1.2.3 Připomínka Deloitte Advisory

Pro srovnávání nákladů s obdobně velkými úřady platí připomínka Zhotovitele z předchozího bodu.

Vyjádření PADCOM

Viz výše, kapitola 1.1.4

1.3 Zhodnocení doporučení Analýzy

1.3.1 Připomínka Deloitte Advisory

Zhotovitel souhlasí se stanovisky autora k variantě 1 (zachování outsourcingu) a dodává, že úspora při využití této varianty 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. Zhotovitel vyzdvihuje, že pro úspěšnou realizaci této varianty je nutné kvalitní personální zajištění na straně MČ v oblasti řízení vztahu s dodavatelem.

Vyjádření PADCOM

Ano, úspora nákladů spojených se samostatnými výběrovými řízeními a rizik s tím související je jedním z klíčových faktorů při rozhodování o variantách.

1.3.2 Připomínka Deloitte Advisory

Varianta insourcingu či návratu k mechanismu částečného outsourcingu služeb také dle názoru Zhotovitele není vhodná, a to i přesto, že autor Analýzy v oblasti času optimisticky uvažuje transformační období v délce pouze 6 měsíců (přičemž každé prodloužení tohoto období, resp. celého procesu insourcingu značně zvyšuje negativní dopady do fungování úřadu ÚMČ).

Vyjádření PADCOM

Zpracovatel studie uvažoval spíše s mírně optimistickými variantami na straně alternativ, aby se vyvaroval podsouvání jedné alternativy.

1.3.3 Připomínka Deloitte Advisory

K navržené metodě hodnocení a hodnotícím kritériím pro budoucí veřejnou zakázku oponent doporučuje mírně odlišné rozdělení, a to 60 : 40 pro Výši nabídkové ceny, resp. Koncepti cílového uspořádání (oproti rozdělení 50 : 50 doporučených autorem Analýzy).

Vyjádření PADCOM

V průběhu jednání s vedením MČ Praha 10 byl původní návrh přehodnocen a další dokumentace zpracovaná Zhotovitelem již obsahuje variantu 60 : 40.