

Outsourcing ICT pro Úřad městské části Praha 10

Zpráva o stavu projektu

Radovan Dobřík a Mladen Lukašević

10.3.2015



Kdo jsme?

O2 Czech Republic a.s.

Jsme největším integrovaným operátorem v České republice. Naše produkty a služby nabízíme pod komerční značkou O2. Obhospodařujeme nejrozsáhlejší pevnou a mobilní síť pro přenos dat, hlasu, obrazu i videa, včetně sítí 3. generace – UMTS a 4.generace (4G/LTE). **Jsme také předním poskytovatelem ICT služeb.**

Patříme do skupiny PPF Group, jejíž investice směřují do různých odvětví, jako jsou bankovní a finanční služby, pojišťovnictví, nemovitosti, energetika, těžba kovů, zemědělství, maloobchod a biotechnologie. Působnost skupiny PPF sahá ze střední a východní Evropy přes Rusko až do Asie. Skupina PPF má svou korporátní vlastnickou a řídicí strukturu v Nizozemsku: společnost PPF Group N.V. se sídlem v Amsterdamu je klíčovou holdingovou společností skupiny PPF, kde jsou přijímána strategická rozhodnutí, kterými se řídí činnost celé Skupiny.

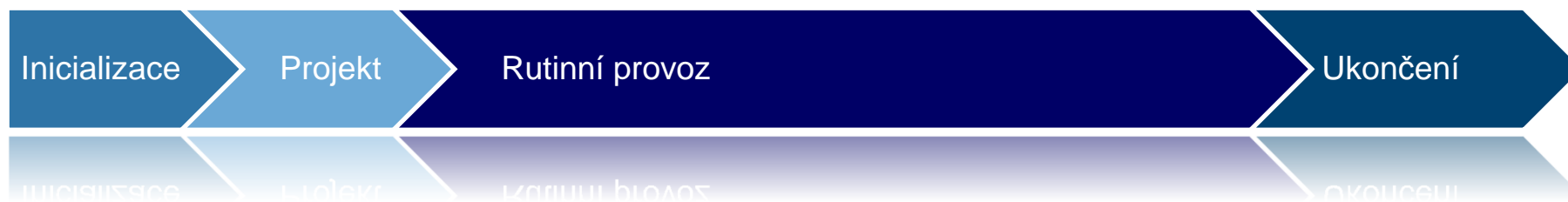


Cíle Outsourcingu ICT na ÚMČP10

Cílem projektu Outsourcing ICT na ÚMČP10 byla změna způsobu poskytování ICT služeb interními zdroji úřadu a snížení s tím spojených investičních a personálních nákladů. Transformace poskytování přinesla snížení investičních a provozních nákladů, zlepšení provozního modelu, zvýšení kvality poskytování služeb a nasazení IT Service management procesů.

Samostatným sub-projektem bylo nasazení Informačního systému úřadu pro správu agend, který konsoliduje a nahrazuje existující portfolio samostatných neintegrovaných aplikací.

Časování projektu



Datum	Aktivita
3.8. 2010	podpis rámcové smlouvy o Poskytování služby
10/2010	start přechodové fáze Převzetí služeb a start nasazení systému Agendio
04/2011	ukončení přechodové fáze Převzetí služeb
09/2011	ukončení nasazení systému Agendio
10/2011 - 01/2015	Fáze rutinního provozu
02/2015	inicializace projektu ukončení

Aktivity fáze přechodného období převzetí služeb

- **Odkup majetku ÚMČP10** – O2 na začátku projektu odkoupilo servery, disková pole potřebné pro provoz ICT v přechodném období Převzetí služeb, tento HW byl následně nahrazen novou serverovou infrastrukturou
- **Převzetí zaměstnanců** odboru OIN – v rámci fáze přechodu bylo převzato 11 pracovníků úřadu
- **Implementace služby Service-Desk (Help-Desk)** – nastavení procesu podpory podle mezinárodního standardu ITIL s nástroji, které umožňují měřit a sledovat plnění SLA parametrů.

Uživatelé mohou využívat následující komunikační kanály:

- Systém OTRS - <https://otrs.o2.cz/otrs/customer.pl>
- Telefonní linka - 666
- E-mail - ict_sd@O2.cz



Aktivity fáze přechodného období převzetí služeb

- **Služba: Poskytování služby správy PC + Tiskové a skenovací služby** – výměna stávajícího HW (+ migrace dat ze starých PC) - 408 PC a 43 NTB (+81 PC v majetku ÚMČ) + 153 tiskáren
- **Služba: Poskytování výpočetního výkonu (správa serverového HW) + Správa OS a databází (serverová část)** – nákup nového HW a kompletní virtualizace všech serverů, nastavení nové serverové infrastruktury
- **Služba: Řízení bezpečnosti** – nákup HW, implementace bezpečnostních služeb, centrální AntiVir, AntiSpam, VPN – zabezpečený přístup do vnitřní sítě pro vybrané pracovníky úřadu pracující mimo budovy úřadu
- **Služba: Aplikační podpora klíčových aplikací a S03 Aplikační podpora důležitých a méně důležitých aplikací** – převzetí smluv s třetími stranami, nastavení podpory aplikací pomocí Service/Help Desku (více než 25 dodavatelů)

Aktivity fáze přechodného období převzetí služeb

Služba: Call Centrum pro klienty MČ – průměrně 1800 kontaktů/měsíc

- příjem/vyřizování telefonních hovorů/dotazů
- řešení emailových a IM dotazů
- Spojovatelka
- Hlášení havárií, nehod, krizových situací, podněty, stížnosti, pochvaly
- Informační podpora při volbách
- ...

V přechodném období proběhla implementace technologií Call Centra, zelené linky, školení Call Centra, nastavení procesu výměny informací s ÚMČ

Komunikační kanály Call centra:

- Telefon – bílá linka: 840 11 12 13
- Telefon – spojovatelka: 267 093 111
- e-mail: callcentrum@praha10.cz
- chat: Zopim Dashboard
- Skype: callcentrum.praha10
- SMS Desk: sms.praha10.cz

Základní parametry služby

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

Lidé – personální pokrytí

Společnost O2 zabezpečuje podporu uživatelů pomocí 6 specialistů lokalizovaných přímo na úřadě MČ. Tito specialisté přímo u uživatelů pomáhají řešit incidenty (chybové stavy) HW a SW, ale i metodickou podporu při používání jednotlivých informačních systémů a aplikací.

- Oblast lokální podpory Hardware (PC a tiskárny) a LAN sítě je pokryta **2 specialisty O2**
- Podpora specializovaných aplikací úřadu je pokryta **4 specialisty O2**
- Call centrum podporuje **6 pracovníků** na 2 operátorských místech podporujících provoz 24x7
- Zároveň služby vzdáleně podporují **specialisté našich Hostingových center** – pokrývají služby bezpečnosti, monitoring infrastruktury, vzdálenou podporu serverové infrastruktury a řízení serverových softvérových instancí (Operační systémy, VMWare, Databáze,...)
- Řízení služby na straně O2 pokrývá **Servisní manager** s certifikací ITIL v3.0, zabezpečující reporting SLA, správu finančních operací a komunikaci s managementem úřadu.



Nasazení systému Agendio - sub-projekt

Informační systém pro správu Agend společnosti Marbes nahradil 17 starších aplikací a modulů používaných úřadem.

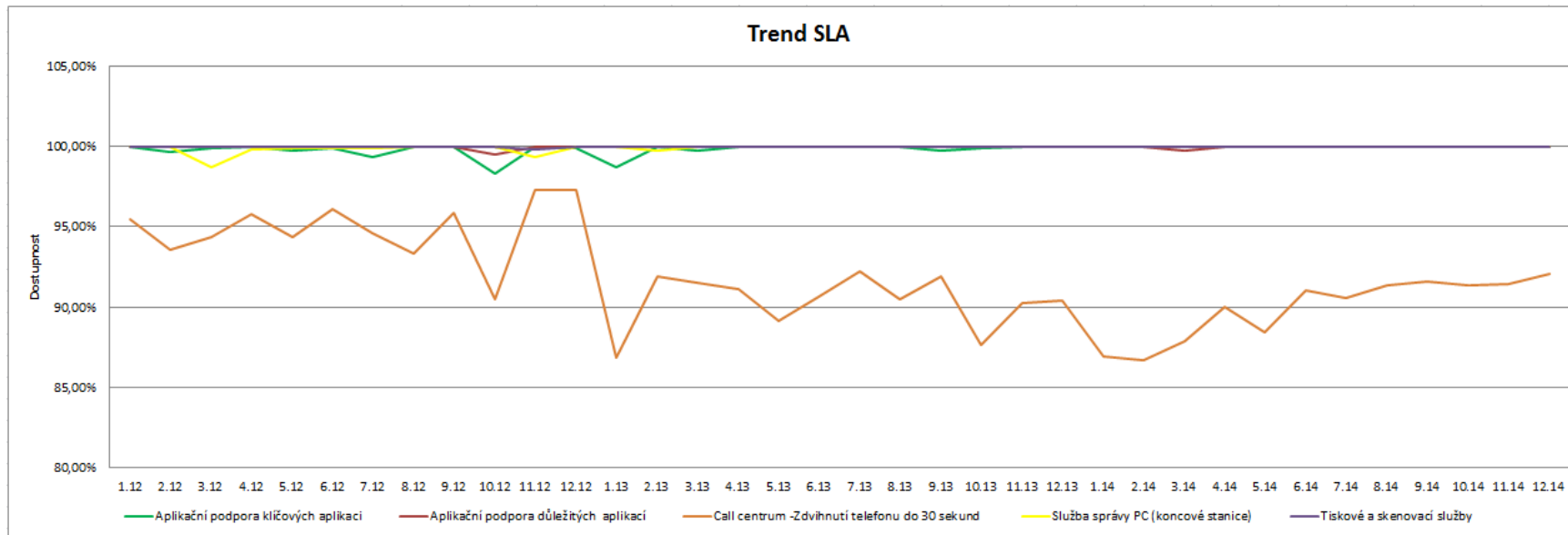
Implementace systému znamenala:

- Analýza a vypracování cílového konceptu (přes 1000 stran)
- Instalace a prvotní konfigurace systému do infrastruktury ÚMČ
- Migrace dat ze starých (nahrazovaných) systémů
- Integrace se systémy úřadu (Datacentrum, iDes, Ginis, Vita,...)
- Konfigurace systému podle potřeb úřadu (formuláře)
- Vytvoření testovacího prostředí a testování systému
- Školení 500 uživatelů

Implementace si vyžádala více než 1500 MD a spuštění informačního systému do ostrého provozu proběhlo v 10 měsíci 2011

Dosažené Benefits – kvalita služeb (SLA)

Kvalita poskytovaných služeb po celou dobu Outsourcingu, splňovala požadované parametry SLA.

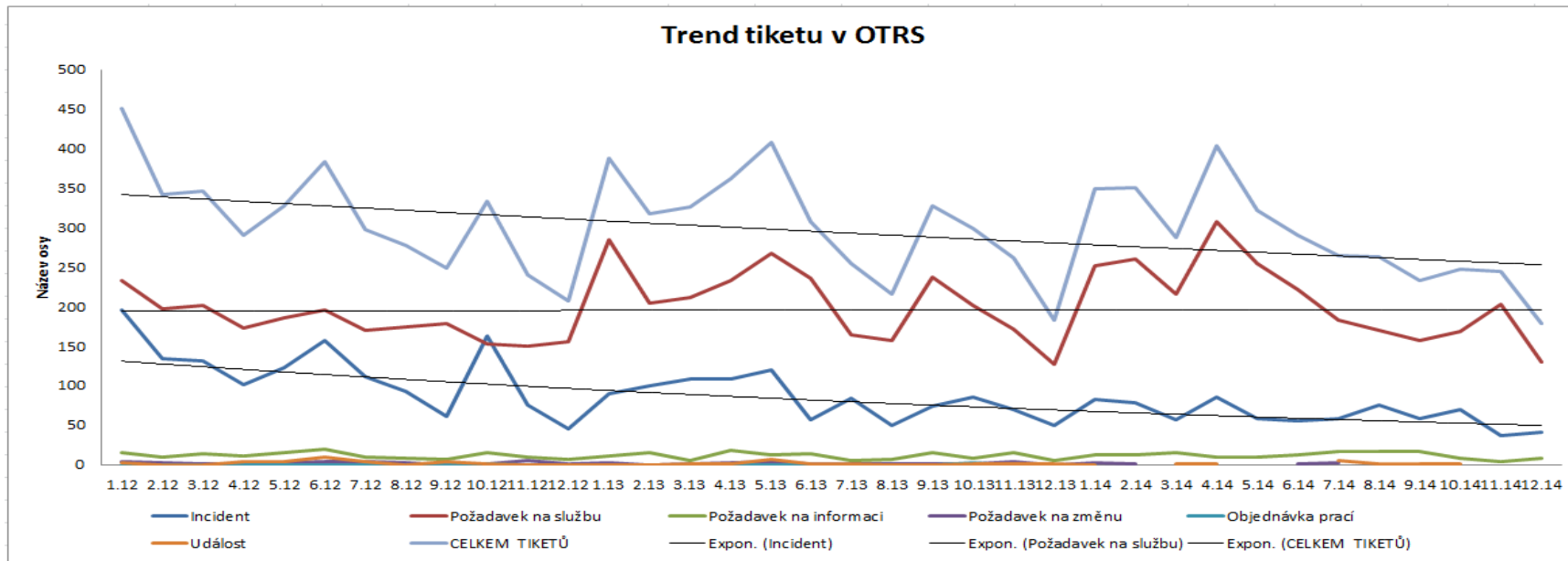


Statistika SLA nám potvrdila trend neustálého zlepšování kvality poskytovaných služeb.

V počáteční fázi provozu, SLA parametry vykazovaly mírné odchylky od maximálních hodnot zapříčiněné „dozvuky“ implementačních změn v prostředí v průběhu přechodného období. V současnosti se však provoz služeb „usadil“ a nevykazuje výchyly v plnění požadovaných parametrů.



Dosažené Benefits – kvalita služeb (SLA)



- Průměrný počet generovaných ticketů klesl od začátku fáze provozu o **15%**
- Průměrný počet incidentů (požadavků na vyřešení problému nebo havárie) klesl od začátku fáze provozu o více než **60%**
- Počet požadavků na službu, kdy uživatelé žádají o změnu v službě, narostl o **7%**
- Naprostá většina požadavků je vyřešena za průměrně 40% času, který je požadován v příslušném SLA

Celkově lze vyvodit, že kvalita poskytovaných služeb **stoupá** (protože služby generují stále méně problémů).

Dosažené Benefits – Finance

Finanční úspora nákladů za provoz ICT na straně ÚMČ je z naší strany odhadována na **5%- 10%** oproti modelu poskytování služeb ICT interními zdroji, **největším benefitem je však poskytovaná kvalita služeb**

Struktura nákladů – stávající stav:

Lidské zdroje – více než 12 pracovních úvazků

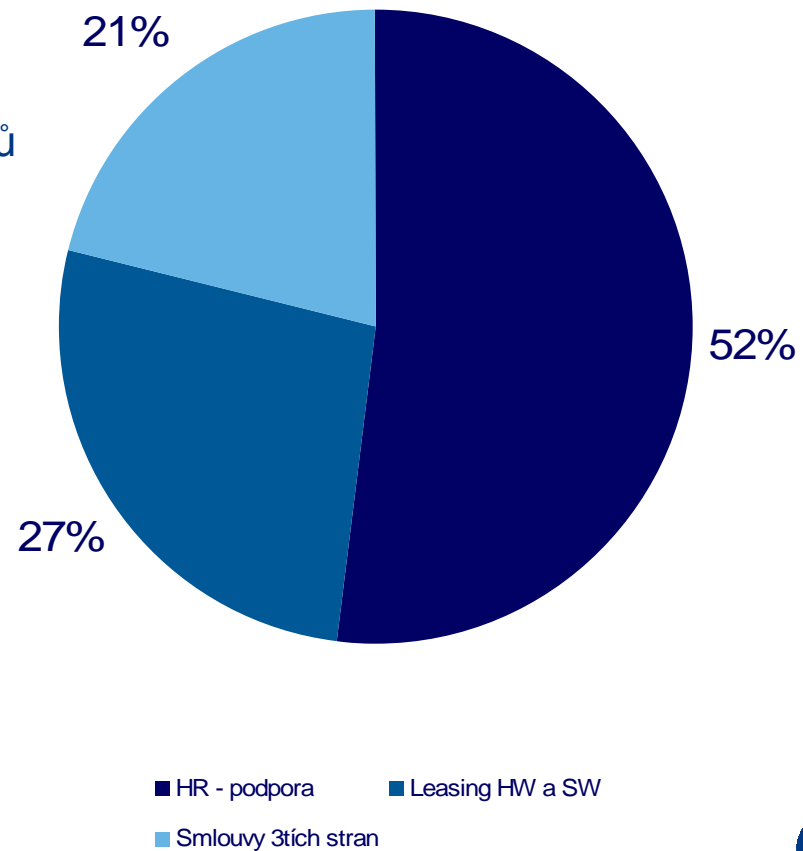
- Pracovníci ICT podpory - 6
- Call Centrum + 6

Pořízení a správa HW a SW - leasing

- 530 PC a notebooků
- 150+ tiskáren
- 9 fyzických serverů + 10TB storage
- Security HW a SW
- SW (OS, DB, VMWare)

Smlouvy 3tích stran

- 20 aplikací – převzaté smlouvy 1:1
- Agendio IS
- Kontrakty o podpoře k HW a SW



Další kroky

Start projektu Ukončení k 2.2.2015 – 6 měsíců před ukončením platnosti smlouvy

- Inicializace projektu (Kick-Off) - na kontrolním dnu
- Vypracování rámového plánu projektu (5.2.2015)
- Příprava dokumentace a její odevzdání – termín na základě žádosti ÚMČ
- Audit majetku na kterém se poskytuje služba – příprava na přesun do vlastnictví ÚMČ – termín na základě žádosti ÚMČ

Děkujeme za pozornost

O₂

