

ČD - Telematika a.s.

Outsourcing ve veřejné správě

Konference ISSS - 5. dubna 2011

Ing. Antonín Neubauer



Nedostatek veřejných financí – prostor pro outsourcing ICT?

- **Ekonomická krize - zkušenosti z komerční sféry**
 - Revize smluv, tlak na ceny služeb
 - Výpovědi některých strategických outsourcingů
- **Dopad krize do veřejné správy**
 - Vliv setrvačnosti
 - Nejen krize – obecně tlak na snižování rozpočtu
- **Financování projektů z evropských fondů**
 - Spousta zajímavých projektů, díky přílivu financí
 - Pravidlo nutnosti investic
 - Vyřešení financování po ukončení „povinné udržitelnosti“



Nedostatek investičních peněz dává prostor pro větší využívání služeb

Obvyklý model „outsourcingu“

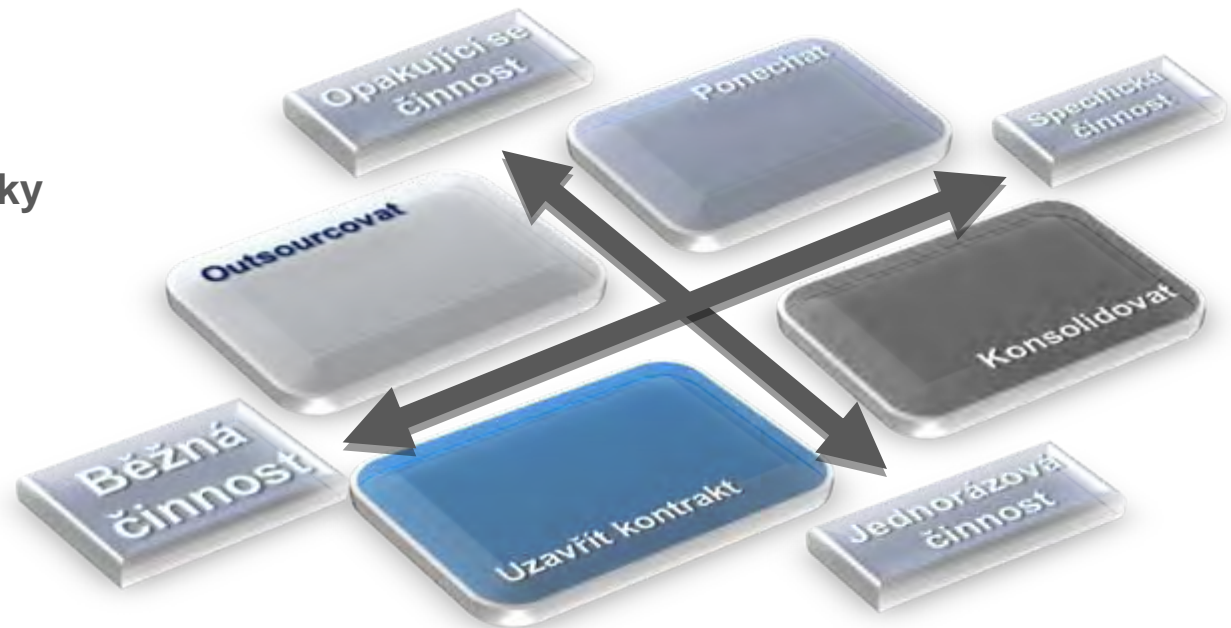
- Desktop
- Service desk
- Síťová infrastruktura
- Serverová infrastruktura
- Aplikace
- Bezpečnost
- Cloud Computing – XaaS



Bez precizních procesů to nepůjde

Jakou formu outsourcingu zvolit?

- **Co hledám**
 - Rutinní provádění podpůrných činností
 - Strategického partnera
- **Jaké mám výchozí podmínky**
 - Lidské zdroje
- **Jaké oblasti jsou žádané**
 - Virtualizace
 - Disaster recovery/BCM
 - Konsolidace
 - Zálohování
 - Vysoká dostupnost



U interních IT odborníků bude tlak na změnu z technologické orientace na procesní

Komplexní versus částečný outsourcing

Komplexní

- Hledám strategického partnera
- Strategický partner nemusí být dodavatel veškerých služeb
- Nejnáročnější na přípravu i realizaci
- Mohu zlepšit cash flow odprodejem zařízení

Částečný

- Chci řešit pouze rutinní činnosti
- Nezabývám se starostmi s operativním řízením IT
- Pozor na „bílá místa“
- Mohu vytvářet konkurenční prostředí
- Klíčové systémy mám pod interní kontrolou



Neexistuje obecný recept

Komplexní versus částečný outsourcing

Oblast	Komplexní outsourcing	Dílčí outsourcing
Odpovědnost	Plně na straně poskytovatele	Arbitrem je zákazník
SLA	Jedno komplexní	Více parciálních smluv + interně součinnost
Krizové scénáře	Součástí smlouvy	Nutnost rozdělit odpovědnosti poskytovatelů za konkrétní části řešení
Změny	Projektově řízeny poskytovatelem	Veškeré změny musím řídit interně
Cena	Řeším s jedním poskytovatelem	Náročnější na interní zdroje
Help desk	Služba poskytovatele	Nutno vytvořit 1 úroveň (SPoC), poskytovatelé dílčích služeb jsou až na druhé úrovni podpory
Reporting	Součástí služby	Nutno vytvořit systém konsolidace dílčích
Asset management	Součástí služby	Nutno dělit do více systémů



Kvalitní příprava základ úspěchu

- **Finanční rozvaha**
 - Vhodné svěřit odborníkům
 - Odhalí se skryté náklady
 - náklady na exit strategii
- **Definice služeb**
 - Pečlivá analýza, co vše interní IT dělá
 - Business versus IT pohled
- **Standardizace úrovní uživatelů**
 - Definice rolí
 - Přiřazení k procesům – úroveň SLA
 - Standardizace prostředků
- **Audit smluvních vztahů s dodavateli**
 - Licenční smlouvy
 - Supportní smlouvy / SLA
- **Exit strategie**
 - Neopomenout

Interní komunikace – zainteresování všech uživatelů ICT služeb

- Druhá nejrozsáhlejší telekomunikační infrastruktura v ČR
- Pátevní síť s přenosovou kapacitou až 10 Gbp/s s více než 100 uzly
- Centrální uložení dat
- Serverové farmy
- Specializovaný vývojová a servisní pracoviště
- Geografické rozložení v rámci ČR
- Servis 24 hodin denně, 365 dní v roce



Přenosová síť ČD - Telematika a. s.

3 500 km optických kabelů

123 043 km optických vláken

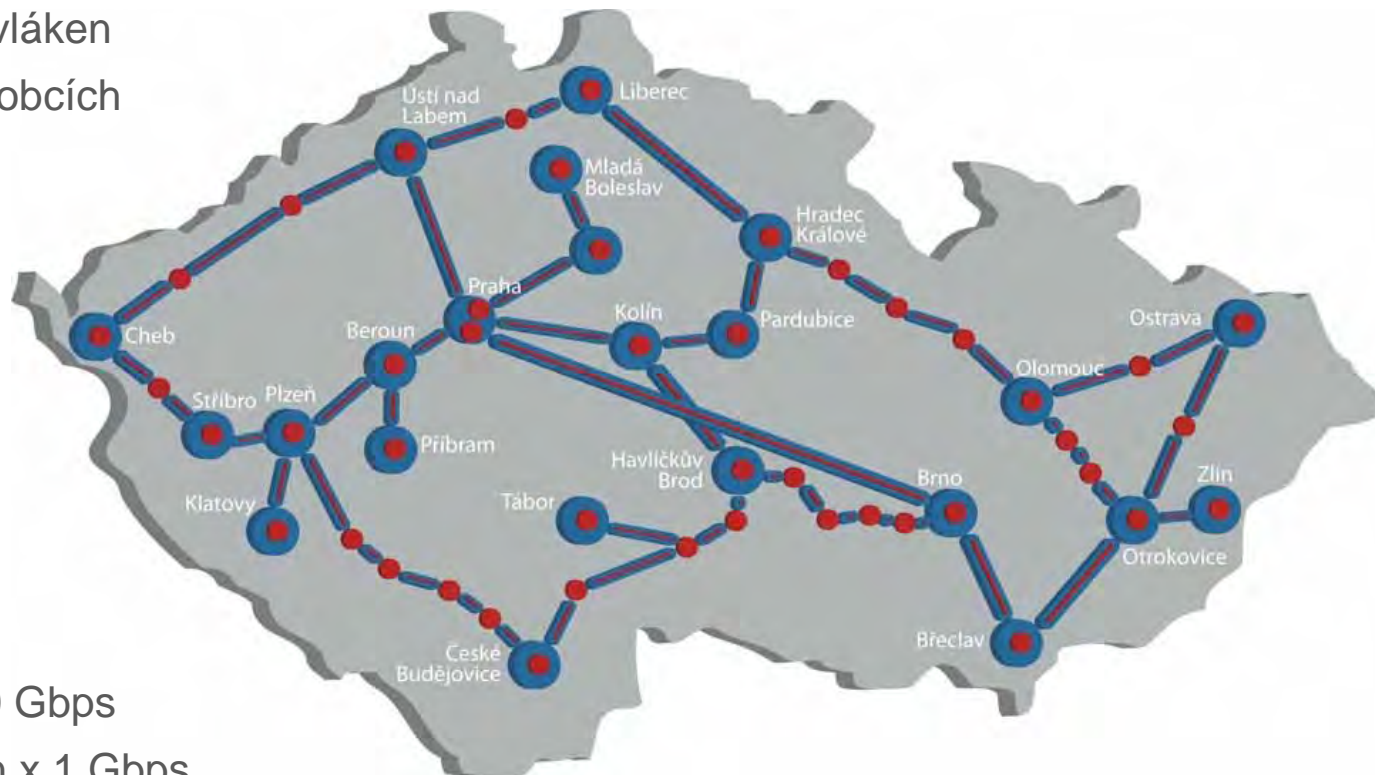
239 přípojných bodů v obcích

157 přípojných bodů

v městských obvodech

26 metropolitních sítí

ve velkých městech



Přenosová kapacita:

páteřní L2 síť je 2 x 10 Gbps

přístupových L2 sítí je n x 1 Gbps

Outsourcingové služby ČD-T – Aplikační outsourcing

- **SAP ERP pro České dráhy**
 - Jedna z největších provozovaných implementací SAP v České republice.
 - Ocenění v mezinárodní soutěži SAP Quality Awards 2010 pro region střední a východní Evropy.
 - Certifikované kompetenční centrum
- **Obsah služby**
 - Provoz HW platformy v datovém centru,
 - Poskytnutí hardware jako služba
 - Poskytnutí komunikační infrastruktury
 - Správa a vývoj aplikací dle požadavků
 - zákazníka
 - Datové sklady a MIS



Outsourcingové služby ČD-T – správa koncových zařízení

- **System pokladní aplikace (UNIPOK)**
 - Služba správy koncových zařízení
 - Zajištění tiskových služeb
 - Provoz aplikací
- **Komponenty služby**
 - Zajištění provozu PC
 - Zajištění služby jízdenkových tiskáren
 - Zajištění provozu terminálů InKarty
 - Zajištění provozu bankovních terminálů
 - Poskytnutí vlastního aplikačního software pro tuto službu



Zákazník v tomto případě neřeší, na které komponentě nastal problém, ale má zajištěnu funkčnost služby jako celku se smluvně definovaným časem zprovoznění (SLA)

Děkujeme za pozornost

Ing. Antonín Neubauer
antonin.neubauer@cdt.cz

ČD - Telematika a.s.
www.cdt.cz