

Zkušenosti kraje se svěřenou správou IT na zřizovaných organizacích

Ing. Eliška Pečenková, vedoucí odboru informatiky
Ing. Tomáš Kuba, vedoucí oddělení MPE OIT

Plzeňský kraj



- celkem 1 + 14 ORP
- třetí nejrozlehlejší kraj
- silný odbor informatiky KÚ
- v roce 2010 více jak 140 ZZO kraje

Spouštěcí momenty – 2010

- Sloučení SÚS z okresů na jednu organizaci
- Vznikají dvě nové organizace
 - Centrální nákup Plzeňského kraje
 - Zdravotnický holding Plzeňského kraje
- Cíl politické reprezentace centralizovat služby
- Příprava Informační strategie + Strategie řízení PO
- Plánováno vybudování Technologického centra a komunikační infrastruktury CamelNET

Cíle svěřené správy

- Efektivní poskytování ICT služeb
 - Snížení nákladů
 - Zvýšení kvality poskytování ICT služeb
 - Aplikace nejlepší zkušenosti z KÚ do prostředí pilotních organizací
- Ověřit vhodnost tohoto způsobu zajištění ICT služeb pro další ZZO

Historie svěřené správy IT

Otázka: budovat nové IT útvary, nebo outsourcovat?

- H1/2010 rozhodnutí IT těchto organizací svěřit odboru informatiky – vzniká **pilotní projekt**
- 10/2010 směrnice Rady PK o poskytování ICT služeb
- 01/2011 dochází k centralizaci krajské SÚS
- Q2/2011 vysoutěžen externí dodavatel podpory
- průběžně přebírání a nasazování nových IS/ICT

Výsledek: kompletní outsourcing ICT pro 3 organizace

Rozsah svěřené správy IT

- Kompletní outsourcing ICT služeb
 - provoz serverů, hosting centrálních IS
 - správa stanic, sítě, tiskových zařízení, telefonů
 - správa uživatelských účtů
 - veškerý ICT majetek pod správou OIT
 - podpora uživatelů (helpdesk, helpline)
- To vše pro KÚ + 3 pilotní organizace
 - 370 uživatelů KÚ + cca 180 v organizacích v roce 2010
 - do konce roku 2013 nárůst o dalších cca 50 uživatelů

Využití externí společnosti

- Rozsah využívaných služeb
 - základní podpora – opravy a výměny zařízení na místě, pomoc uživatelům se základním SW
 - pro KÚ využíváno již dříve
- Q2/2011 proběhla soutěž na podporu ZZO
 - definována odměna za úkol, nikoli za čas
 - možnost penalizace za nesplnění SLA
 - soutěženo odděleně pro jednotlivé okresy

Podářilo se cíle naplnit?

- snížení nákladů
 - nárůst OIT pouze o cca 2 úvazky
 - využití stávající HW infrastruktury
 - jednotná správa společných nebo shodných IS
- zvýšení kvality
 - organizace fungují na kvalitní infrastruktuře kraje
 - centrální správa uživatelů a oprávnění
 - elektronický oběh účetních dokladů (SÚS)
 - virtualizace desktopů (SÚS)
 - možnost sdílet některé IS napříč organizacemi

Podářilo se cíle naplnit?

- aplikace dobré praxe
 - srovnatelná úroveň IT podpory jako pro KÚ
 - definovány IT standardy
 - větší transparentnost (procesů i IT nákladů)
 - uživatelé si na nové procesy postupně zvykají
- ověření vhodnosti pro další organizace
 - pro nové centrální organizace výhodnost potvrzena
 - pro ostatní organizace není odpověď jednoznačná
 - nutno vždy rozhodovat s ohledem na kontext

Co doporučujeme

- **aktivní podpora top managementu kraje**
- nepodceňovat právní stránku věci
- mít jasný harmonogram a koncepci, plánovat v kontextu
- důležitá je kvalitní konektivita do lokalit
- stanovit IT standardy
- outsourcovat lokální podporu, stanovit SLA

Problémy a otázky

- otázka výhod centralizace
 - chceme úspory, nebo podporu prac.míst?
 - chceme jednotný standard, nebo podpořit iniciativu?
- kraj = velká rozloha a různorodost organizací
- vhodná forma IT útvaru (odbor/organizace)
- držení služeb, pohotovostí v režimu odboru
- smluvní zajištění vůči uživatelům
- hlídání SLA směrem k uživatelům
- náročné soutěžení outsourcingu

Děkujeme za pozornost

eliska.pecenkova@plzensky-kraj.cz

tomas.kuba@plzensky-kraj.cz

