

Dodaná zpráva - Detail zprávy

Věc: Odpověď na dotazy
ID zprávy: 506126017
Typ zprávy: Datová zpráva
Datum a čas dodání: 22.9.2017 v 13:34:02

Odesílatel: Operátor ICT, a.s., Dělnická 213/12, 17000 Praha 7, CZ
ID schránky: 3xqfe9b
Typ schránky: PO

Zmocnění: Nezádáno
Odstavec: Nezádáno
Naše číslo jednací: Nezádáno
Naše spisová značka: Nezádáno
Vaše číslo jednací: Nezádáno
Vaše spisová značka: Nezádáno
K rukám: Ondřej Profant
Do vlastních rukou: Ne
Doručení fikcí zakázáno: Ne

Zastupitelský klub Piráti

PID:

Číslo jednací: ZK Pha ____/20__-__

Doručeno dne:

Počet listů/příloh: Převzal

Přílohy:

Odpověď_p.Profant.pdf (607,18 kB)

Operátor ICT, a.s.
Dělnická 213/12
170 00 Praha 7

Zastupitel hl. m. Prahy
Ondřej Profant
Mariánské náměstí 2
110 01 Praha 1

Praha 18. 09. 2017

Vážený pane zastupiteli,

v souladu se zákonem o hl. m. Praze (§ 51 odst. 3 písm. c) tohoto zákona) – právo zastupitele na informace – ve spojení se zákonem o svobodném přístupu k informacím (pro určení lhůt), Vám zasílám odpovědi na Vaše dotazy.

1. Jaké technické řešení bylo zvoleno?

Systém Service Desk je realizován na řešení LANDesk Service Desk 2016.4.

2. V jaké formě je dodáváno (např. SAAS)

Systém je v majetku společnosti Operátor ICT a je provozován na vlastním HW zařízení.

3. Kolik dané řešení stojí?

Měsíční platby jsou definovány jako pevná paušální složka, která pokrývá fixní a režijní náklady na provoz systému Service Desk OICT. V současné době je připravován Tisk do Rady hl. m. Prahy, kde měsíční výše této fixní odměny za poskytování Služeb Poskytovatele dle Smlouvy je stanovena po celou dobu pilotního provozu tzn., od 01. 06. 2017 do 31. 01. 2018 na 195.600,- Kč bez DPH, a po jeho ukončení tzn., od 01. 02. 2018 na částku 391.200,- Kč bez DPH. Celkové náklady rozpočítané na 4 roky, dle běžných standardů, mimo jiné obsahují:

- náklady na pořízení SW a HW pro projekt – IT technologie, licence;
- analýzu, vývoj, implementaci a zkušební provoz – vypracování architektury řešení, customizaci řešení, integraci na ostatní systémy, školení uživatelů;
- provoz a podporu řešení HW a SW;
- provozní režie – elektrická energie, poplatky za konektivitu;
- správní režie – náklady na pronájem prostor, osobní náklady na pracovníky SD.

Operátor ICT, a.s.
Dělnická 213/12
170 00 Praha 7

4. Jaké problémy, pro koho nyní řeší (např. podpora L1 podpora Ginisu pro MČ, podpora Lítačky po občany, ...). Popřípadě i aktuální plány na rozšíření (je mi jasné, že ne vše lze udělat hned).

Systém Service Desk poskytuje služby pro řešení chyb a nestandardních stavů v rámci vlastní organizace a služeb, které společnost Operátor ICT poskytuje nebo bude poskytovat. Proces řešení chyb a nestandardních stavů, či systém pro schvalování požadavků je připraven i pro pracovníky MHMP. Vzhledem k tomu, že byla uzavřena smlouva na podporu systému GINIS Enterprise+ (včetně GINIS Express), bylo rozhodnuto, že do systému bude prioritně integrována agenda pro jeho podporu. Poskytování podpory se týká oprávněných pracovníků MHMP, oprávněných pracovníků z jednotlivých 57 městských částí a 836 městských organizací (včetně Městské policie a TSK), přičemž v každé organizaci je více uživatelů. Tato podpora je poskytována od 01. 09. 2017.

V režimu pilotního provozu byla na existujících procesech odboru informatiky ověřena funkčnost řešení a proběhlo seznámení s průběhem testovacího provozu. Na základě jednání s ředitelkou MHMP, bylo rozhodnuto, že do systému budou integrovány nové agendy MHMP, dále agendy, které nejsou zabezpečeny žádným jiným systémem, nebo je jejich systémová podpora zabezpečena nedostatečně. Agendy, které jsou aktuálně systémově zabezpečeny, budou do Service Desku OICT integrovány v případě, kdy nebude možné zajistit jejich podporu v existujících systémech. Tímto krokem budou v budoucnu sjednoceny prostředky a procesy pro podporu agend MHMP v rámci jednotného kontaktního místa.

5. Kolik operátorů máte na servicedesku? Jedná se o 24/7?

Dostupnost Service desku je uvedena v tabulce níže. V současné době pracují na Service Desku 3 operátoři, přičemž v případě potřeby je systém technicky i organizačně možné rozšiřovat dle potřeby.

A) Doba provozu Service Desk	Pondělí – Neděle, 00:00 ÷ 24:00 hod
B) Poskytování služeb uživatelům prostřednictvím Operátora Service Desk (včetně HotLine)	Pondělí a středa 08:00 ÷ 18:00 Ostatní pracovní dny 08:00 až 16.00 kromě svátků ČR
C) Doba provozu webového rozhraní	Pondělí – Neděle, 00:00 ÷ 24:00 hod
D) Servisní okno	Pondělí – Pátek, 20:00 ÷ 08:00 hod Sobota – Neděle, - 00:00 ÷ 24:00 hod

S pozdravem

Bc. Petra Burdová Digitálně podepsal Bc. Petra Burdová
Datum: 2017.09.22 13:27:44 +02'00'

Bc. Petra Burdová
místopředseda představenstva
pověřena řízením úseku provozu ICT