

## hnutí ANO

### připomínky k části D1 a části D2 analýzy potřeb MČ Praha 10 vypracované společností RELSIE spol. s r. o.

V tomto dokumentu již nebudeme znovu opakovat a zdlouhavě rozepisovat nedostatky části D1 a D2, které byly prezentované a již dodané v písemné podobě jinými politickými stranami. Přesto je zde bodově uvedeme pro zápis z 5. mimořádného společného jednání KMN a FiV, které se konalo 2. září 2015:

- 1) Personální náklady
  - a. nadhodnocená odbornost 16 zaměstnanců
  - b. s tím souvisí i nadhodnocené celkové mzdové náklady
- 2) Balíčky služeb
  - a. Definice
  - b. Diskutabilní přiřazení balíčků k jednotlivým variantám
- 3) Další nedostatky již detailněji níže

*Relšie vypracovaná analýza*

Vzhledem k situaci, kdy vypracovaná analýza potřeb ÚMČ Praha 10 bude sloužit jako podklad k zadání výběrového řízení pro zajištění ICT služeb MČ Praha 10, je nutné prověřit, a do analýzy zadokumentovat, skutečné využití licencovaného SW uvedeného ve zprávě D1. Daná zpráva uvádí seznam aktuálně instalovaných a zakoupených licencí SW, již se ale nezabývá rozborem, zda jsou tyto systémy skutečně využívány pracovníky úřadu. Dále zde chybí informace o provozních nákladech na tyto SW včetně informace o platnosti licencí.

Doporučuji tabulku seznamu SW rozšířit o tato pole:

- 1) **Využití** – ANO/NE – je SW dostatečně využíváný a je nezbytné jej vlastnit (např. při více licencích, které nejsou pravidelně používány - omezit jejich počet)
- 2) **Náklady** - celkové roční náklady na provoz systému (upgrade, SLA,...)
- 3) **Platnost licence** – od - do
- 4) **Smlouva** - u nákladnějších SW analyzovat výhodnost uzavřených smluv

Cílem rozšíření tabulky o výše uvedené hodnoty by mělo být odhalení nevyužívaného SW a zastaralých a nevýhodných smluv. Do Rfp by měly být předloženy pouze využívané SW, nikoli aktuální seznam.

*Relšie vypracovaná analýza a tabulky  
připomínky by měly být předloženy pouze využívané SW.*

Dále jsme předpokládali, že zprávy budou obsahovat analýzu vytíženosti a nezbytnosti služeb Call Centrum a Helpdesk včetně doporučení a návrhu změn v těchto oblastech. Ve zprávách je nyní uvedený pouze obecný popis služeb včetně počtu výskytu typových událostí řešených danými službami.

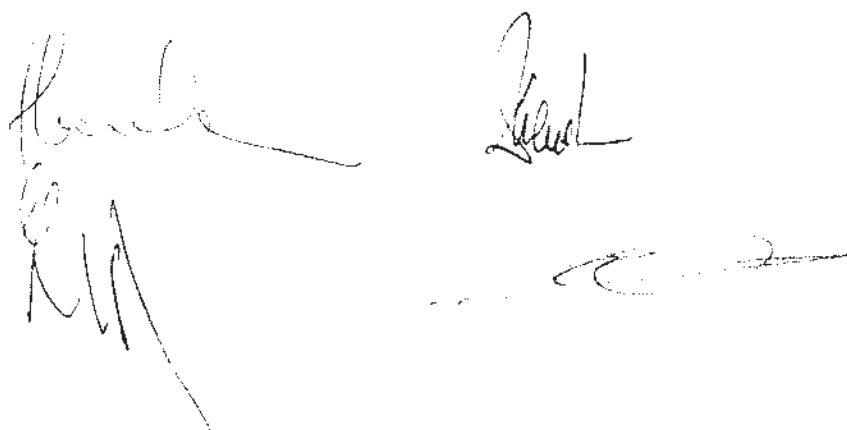
Otázky k danému:

- 1) **Vytíženost** – jaká je vytíženost služeb (procentuálně) v jednotlivých časech z důvodu optimalizace personálního zajištění na tyto služby
- 2) **Nezbytnost** – revidovat, zda je nezbytné poskytovat služby v současném rozsahu a personálním zajištění (např. Call Centrum 24/7/365,...)

Dle našeho názoru je možné v této oblasti dosáhnout nemalých finančních úspor.

*z korektury k návrhu call center  
a optimalizace*

Za hnutí ANO vypracoval: Ing. Robert Keller



Two handwritten signatures are present. The one on the left is a cursive signature, likely of Ing. Robert Keller. The one on the right is a more stylized signature.

Záměr je dohodnout naprosté minimum, které nám umožní ve fázi D3 a výběrovém řízení dýchat, ale které se dá realisticky očekávat ve fázi D2 od Relsie jako doplnění.

1) Rozšíření popisu variant o popis pozice interního koordinátora, včetně nastínění variant: kolik FTE a jaké seniority, pokud bude jeden outsourcer a kolik, když např. 3 provideři.

2) Balíčkování, které umožní oddělit popis RfP pro i) náročný HW (servery, sítě), ii) pracoviště (PC, tiskárny...) a iii) aplikační služby (instalace nového specializovaného SW apod.) – a to i s ohledem na strukturu budoucí zadávací dokumentace a z ní vyplývající smlouvy. Doplnit zprávu o přehledné finanční modely odpovídající struktuře jednotlivých oblastí.

3) Úprava zprávy tak, aby odhad ceny obnovy aktiv (assets) nebyl nadhodnocený, doplnění o variantu odkupu stávajícího HW za zbytkovou hodnotu (povinnost O2 dle kapitoly XXII, bod 11). Upravit cenu varianty plného outsourcingu (současný odhad je 5 let stará cena) – nebo uvést, že cenu nebylo možno stanovit.

4) Jasně a přehledně formulovat navrhované varianty, jejich finanční ohodnocení a technické silné a slabé stránky a odborné doporučení zhotovitele.

každé peníze byly projednány. (VLASTA+SZ)  
Byly navrženy úpravy serverů, které  
budou rovnocenné.



## Vypořádání připomínek

### Připomínky ze dne 3.září. 2015

#### **Připomínkující:**

ČSSD: připomínky k části D1 a části D2 analýzy potřeb MČ Praha 10 vypracované společností RELSIE spol. s r.o.

Dále je zachován původní text připomínek. U každé připomínky je uvedeno její vypořádání a způsob jejího vypořádání.

#### **Shrnutí:**

- Ceny jednotlivých variant jsou závádějící, pro lepší přehlednost a srovnání by měla být uvedena cena bez DPH.

#### **Vypořádání:**

Tato připomínka není akceptována.

Pokud se jedná o ceny na které je uplatňována sazba DPH pak jsou vždy koncové ceny uvedeny s DPH. Tento způsob odpovídá i požadavkům pro rozpočet úřadu. Náklady na pracovní místa jsou kalkulovány bez DPH.

- Analýza je zaujatá proti var.3 a vyplývá z ní, že nemá prakticky žádnou výhodu.

#### **Vypořádání:**

Tato připomínka není akceptována.

Analýza vychází ze současné situace, kde znovu vybudování ICT oddělení v úřadě je náročné. Připomínky pravděpodobně vychází z pohledu, že ICT v úřadě existuje v potřebném rozsahu.

Výhoda Var. 3 je, že vzniknou nová pracovní místa v rámci úřadu.

- Je zde předpokládáno, že celý outsourcing pro UMČ P10 bude provádět jedna firma, což si nemyslíme, že je dobré řešení vzhledem ke komplexitě celého projektu.

#### **Vypořádání:**

Tato připomínka je akceptována.

Naše doporučení směřuje k minimalizaci rizik a nákladů. Ovšem úřad může mít odlišný pohled na věc a je na jeho rozhodnutí zda a v jaké šíři a v kolika zakázkách bude outsourcing realizovat.

- Vůbec se zde neuvažuje kombinace jednotlivých variant řešení. Dokázali bychom si např. představit, že bychom vysoutěžili dodavatele síťového řešení a ostatní části by byly dodávány interně, případně nechat si celé IT pouze navrhnout a ostatní dělat interně apod. Mělo by být uvedeno v **neexistující** Variantě 4.

**Vypořádání:**

Tato připomínka není akceptována.

Je možno navrhnout mnoho variant. Počet variant byl stanoven shodou obou smluvních stran. Úřad musí rozhodnout a je pouze na jeho rozhodnutí zda a v jaké šíři a v kolika zakázkách bude outsourcing realizovat.

- Naprosto neadekvátní cenové ohodnocení zaměstnanců var3. Není žádný důvod mít všechny zaměstnance vysokoškolsky vzdělané s naprosto nesmyslným platem - v analýze není řečeno proč a z jakého důvodu jich je právě 16. Chybí definice odpovědnosti jednotlivých IT pracovníků.

**Vypořádání:**

Tato připomínka je akceptována.

V kapitole 10.7.1 je rozpracován postup, jakým byl stanoven počet zaměstnanců. Finanční hladina je brána ze zdroje kterým je ČSÚ. Definice odpovědnosti, tj. pracovní náplň pracovníka není předmětem smlouvy a je povinností úřadu tyto náplně stanovit v případě vzniku nového pracovního místa – viz postupy vyplývající ze zákona číslo 234/2014 Sb. o státní službě.

- **V analýze zcela chybí celkový přehled nákladů**
  - **celková cena HW**
  - **celková cena technické a softwarové podpory** po dobu outsourcingu
    - v případě interního řešení by došlo případně k nemalé uspoře.
    - není zde jasné zda někdo z outsourcingové společnosti bude neustále přítomen na UMČ P10. Pokud ne, tak velkou část z uváděné technické podpory ve výši 15% a 25% z celkové ceny může být prováděna interně.

**Vypořádání:**

Tato připomínka je akceptována.

Doplněna tabulka sumarizující ceny obsažené v kapitole 10.

- **celková cena a typy jednotlivých licencí** - není zde jasné zda již zakoupené a používané softwarové licence bude možné použít na nově zakoupená zařízení a to jak z hlediska nového HW a novějšího operačního systému tak z hlediska typu licence.
  - u některých typů software je možné využívat licenci jako službu a platit jen za čas využívání, není tak nutné kupovat.
  - není zde uveden typ a platnost již používaných licencí, a zda je nutné opravdu vše vlastnit.

**Vypořádání:**

Tato připomínka je akceptována.

Úřad již licence vlastní a je na rozhodnutí úřadu jaké SW produkty a jak licencované bude používat.

- **Pokud by byly vyčísleny celkové náklady na výše uvedené, bylo by na první pohled zřejmé jaké jsou náklady jen na pořízení, jen na podporu, apod.** Při interní variantě by se náklady na technickou podporu nemusely vůbec uvažovat- bylo by započítáno ve mzdě zaměstnanců.

**Vypořádání:**

Tato připomínka je akceptována.

Náklady jsou vyčísleny v přehledové tabulce v závěru kapitoly 10. Technickou podporu HW (náhradní díly apod.) nebo SW (oprava chyb, nové verze apod.) nelze nahradit interním zaměstnancem.

- Uvažovat dostupnost Call-centra s dostupností 24/7 pro UMČ P10 se zdá nevhodná. Vhodnější by byla varianta 12/5. Nikde není uvedeno jak vznikla uvedená cena za callcetrum.

**Vypořádání:**

Tato připomínka není akceptována.

Call-centrum je v rozsahu 5 x 10 na základě poptávky úřadu. Vznik ceny je uveden v příslušné kapitole.

- Dle analýzy by outsourcer provedl skokovou obnovou IT, ale v rámci interního řešení by docházelo jen k řešení havarijního stavu. Tato skutečnost se nám zdá velmi zavádějící. Nevidíme důvod ke skokové obměně. Navíc některá zařízení jsou zastaralá morálně ale plně dostačující.

**Vypořádání:**

Tato připomínka je akceptována.

HW je mimo technickou podporu, tj. nelze řešit odstranění závady. Při postupném nákupu je pravděpodobné že bude dosaženo méně výhodných nákupních cen. Každý nákup je nutno řešit dle interních pravidel úřadu.

- V analýze se neuvažuje pouze možný upgrade stávajících zařízení ( např. zvýšení velikosti pevných disků, případně paměti ram atd. )

#### **Vypořádání:**

Tato připomínka není akceptována.

Z poskytnutých podkladů není zřejmé, zda je tento upgrade vhodný nebo dokonce možný.

- Analýza ukazuje výhody outsourcingu na příkladu pro dopravní podnik praha a společnosti **Autocont**, což je velmi **kontroverzní** příklad a úspěšnost je značně diskutabilní

#### **Vypořádání:**

Tato připomínka není akceptována.

Nejsme si vědomi, že bychom v kapitole 10.7.3 odkazovali na veřejnou zakázku v kombinaci Dopraniho podniku Praha a společnosti Autocont pro oblast outsourcingu.

- Uvádět do analýzy data z internetových článků typu [www.idnes.cz](http://www.idnes.cz) je značně neprofesionální a nelze považovat za relevantní.

#### **Vypořádání:**

Tato připomínka je akceptována.

Jsou uvedeny přímo odkazy, které obsahuje uvedený článek a tento odkaz je odebrán.

- Nutnost specifikovat možnosti zálohování, pravděpodobně není nutné používat zálohování na pásky a jiná uvedená zařízení.

#### **Vypořádání:**

Tato připomínka není akceptována.

Zálohování je třeba realizovat. Jde pouze o způsob a formu tohoto zálohování.

Z pohledu správného hospodáře je vhodné využít ty prostředky, kterými již úřad disponuje a jsou technicky podporovány. Zálohování na pásky je stále nejlevnější.

- Nutnost enterprise řešení pro servery není nutná.

**Vypořádání:**

Tato připomínka je akceptována.

Studie počítá pouze se střední úrovní zařízení. Enterprise řešení (high end) není kalkulováno.

- Bylo by vhodné vyčíslit ceny jednotlivých balíčků, které jsou uvedeny, aby je bylo možné nakombinovat s více externími dodavateli, případně kombinovat s interním oddělením.

**Vypořádání:**

Tato připomínka není akceptována.

Některé balíčky je možno ocenit pouze na základě marketingového průzkumu.

Tento průzkum není součástí smlouvy a není na něj vyhrazen časový prostor.

- Ohledně balíčků, myslím, že by bylo vhodné a možné balíčky více zjemnit. **Mobilní telefony a telefonní ústředna** může být předmětem dvou nezávislých soutěží. Případně může existovat model kdy se bude rozdávat pouze SIM-karta od vysoutěženého operátora a telefon bude mít každý z vlastních zdrojů.

**Vypořádání:**

Tato připomínka není akceptována.

Stanovení rozsahu balíčků je předmětem části 3 projektu, kde budou zpracovávány příslušné RfP. Pro variantu BYOD vzniknou další náklady na MDM a vzrostou informační rizika.

- Zajímavé by také bylo uvažovat variantu PC nepožít, ale využít tzv. operativní leasing.

**Vypořádání:**

Tato připomínka není akceptována.

Operativní leasing pořízení věci prodraží. Pokud úřad disponuje potřebnou částkou, pak je vhodnější přímý nákup.

Připomínky vypracoval: Marek Oblezar

Vypořádání připomínek: 15.9.2015

Za společnost RELSIE spol. s r.o.

Ing. Jan Houžvička

## Vypořádání připomínek

**Připomínky ze dne 3. Zář 2015**

**Připomínkující:**

Top09

Dále je zachován původní text připomínek. U každé připomínky je uvedeno její vypořádání a způsob jejího vypořádání.

### Analýza ICT

Analýza zjevně obsahuje rozvláčné kapitoly obecných doporučení . Zjevně šlo o to aby byl dokument dostatečně objemný bez ohledu na „hustotu“ požadovaných výstupů.

#### **Vypořádání:**

Tato připomínka není akceptována

Jde o konkrétní doporučení v minimalistické formě, není to zpracování systému řízení.

**1. Náklady na licence SW** nejsou vyčísleny v žádné části analýzy, není řešena zbytnost či nezbytnost využití těchto licencí do budoucna.

#### **Vypořádání:**

Tato připomínka není akceptována

Je na rozhodnutí úřadu jaké SW produkty a jak licencované bude používat.

**2. Balíčkování služeb** - z jakého důvodu je do jednoho balíku zahrnut HW + OS + SW – nutno explicitně zdůvodnit, včetně popsání metody, jak byly tyto balíčky sestavovány

#### **Vypořádání:**

Tato připomínka je akceptována.

Doplnění textů do kapitoly 10.

**3. Tabulka 10.1 POROVNÁNÍ PARAMETRŮ STÁVAJÍCÍCH SMLUV** – doplnit věcné plnění z jednotlivých smluv (detailně včetně nasmlouvaných činností, SLA parametrů, sankcí a nákladů) , dále provést analýzu výše uvedených smluv . To má za cíl zjistit, zda neobsahují překrývající se služby (vícenásobné náklady) nebo zda některé z požadovaných činností pro

zajištění chodu ICT nechybí. Určitě je potřeba přehledně v tabulce shrnout všechny analyzované možnosti, tak aby byly přehledně k dispozici na jednom místě.

**Vypořádání:**

Tato připomínka není akceptována.

Analýza byla provedena za účelem posouzení parametrů SLA a možnosti výpovědi.

**4. Doložení metody a postupu výpočtu nákladů jednotlivých variant** Varianta 1 a 2 je bez jakýchkoli relevantních podkladů. Expertní odhad není relevantní informace. Je nezbytné prokázat, že ve všech variantách se porovnávají identické služby vedoucí k stejné kvalitnímu zajištění provozu ICT)

**Vypořádání:**

Tato připomínka není akceptována.

Outsourcing není ceníkovou položkou veřejně dostupných ceníků. Zde jsou pouze tyto možnosti:

- Marketingový průzkum
- Soutěž
- Expertní odhad

**5. Bod 10.3 TECHNOLOGICKÉ POROVNÁNÍ** Je třeba zdůvodnit, jak se dospělo k názoru, že v outsourcingu dojde ke skokové změně úrovně HW/SW. Popsat metodu, podle které se postupovalo v kontextu zjištěných aktiv a vlastnictví licencí a jejich aktuálních/budoucích potřeb. Dále postrádám vysvětlení, jak se dospělo k závěru, že v případě interního provozování ICT bude třeba řídit „mnoho partnerů“. Kolik jich bude ?

**Vypořádání:**

Tato připomínka je akceptována.

Doplněny texty v kapitole 10.

Počet partnerů závisí na rozhodnutí úřadu. Úřad musí rozhodnout, kolik partnerů akceptuje.

**6. Bod 10.5 POROVNÁNÍ ICT**

V řádku 1 tabulky se hovoří o nových službách. Jaké to jsou ? Není to zřejmé, ani vysvětlené. Jak se dospělo k závěru, že skoková modernizace ICT je výhodná (s vazbou na TCO, průběžné x skokové morální zastarávání kompletní infrastruktury HW/SW, jaká aktiva vyžadují „akutní“ modernizaci a jaká nikoli.) – řádek 2 . Dále je třeba rozvést, proč by nebyl úřad schopen naplánovat výdaje na obnovu ICT a cizí subjekt ano ? – řádek 4

### **Vypořádání:**

Tato připomínka je akceptována.

Nové služby – služby pro občany které by mohl, v budoucnu, úřad zavádět.

Úřad je zcela jistě schopen naplánovat výdaje na obnovu, ovšem je toto vždy realizováno při přípravě rozpočtu na další rok, ne na delší období.

### **7. Bod 10.7.1 PERSONÁLNÍ NÁKLADY**

Na základě čeho se dospělo k závěru, že bude třeba 16ti pracovníků ? Z jakého důvodu nelze tyto role kumulovat ? Viz 2 pracovníci na správu uživatelských účtů. Pokud to dodavatel analýzy myslí takto vážně, je třeba, aby doložil k tomuto závěru nějaká data. Tzn. analýzu činností jednotlivých pracovníků (tedy náplň v práci včetně minutovníku) v kontextu aktuální potřeby těchto činností. Tedy například denní počet založení a rušení uživatelských účtů pro danou požadovanou roli v objemu 2 fyzických lidí.

### **Vypořádání:**

Tato připomínka je akceptována.

Doplněny texty v kap. 10. Snímkování pracovních činností není předmětem smlouvy.

### **Bod 10.7.2.1 PROBLEMATIKA SWITCHŮ A SÍTĚ LAN**

Jakým způsobem se dospělo k závěru, že bude třeba těchto zařízení ? Je třeba doložit aktuální využitou kapacitou zejména z pohledu datových přenosů (objem/čas) . Je vhodné alternativně doplnit nejméně další dva dodavatele obdobných zařízení

Alternativně by bylo vhodné doplnit dodavatele bez technické podpory s redundantním vlastnictvím dalších komponent (viz podpora na 4 roky je ve stejných nákladech jako nákup zařízení, doplnit seznam incidentů za uplynulé období na daných zařízeních) .

Schází popis, na základě jaké vize (ve shodě s vizemi celopražských služeb), je doporučeno zařízení na FW . Znova chybí alternativní dodavatelé s jinou koncepcí podpory provozu .

Není zřejmé , o jakou zmiňovanou technickou podporu se v rámci dodávky NB jedná . Jak je to s licencemi společnosti MS v aktuálních zařízeních ? Je možný upgrade na W10 ? Kde jsou nějaká data, na základě kterých byly náklady vypočítány ?

### **Vypořádání:**

Tato připomínka je akceptována.

Zařízení sítě LAN neposkytují potřebné bezpečnostní funkce (požadavek zadavatele) a jsou, v naprosté většině, bez technické podpory. Hrozí jejich selhání bez odpovídajícího řešení odstranění závady.

## Závěr

Aktuálně z etapy D1 vyplynulo že je třeba veškerá zařízení ICT vyměnit (za morálním horizontem), avšak asi ještě provozuschopná. Přes tuto skutečnost (po ukončení outsourcingu spálená země) je tato varianta dodavatelem analýzy doporučována. Proto je třeba toto doporučení podpořit reálnými a komplexními informacemi. Bohužel nedá se na předložené informace spolehnout, jsou nedostatečně vyargumentované, a rozporuplné. Z předložené analýzy plyne (jeden ze závěrů), že personální náklady ve veřejném sektoru (zaměstnanci úřadu Praha 10) jsou oproti komerčnímu vyčísleny o cca **870 000.- měsíčně vyšší**, ačkoli je v komerčním sektoru nákladová hodina pracovníka počítána včetně (a tyto náklady veřejný sektor nemá) zisku a nákladů na nevýrobní kapacity komerčního subjektu. Pokud nedojde ke relevantnímu vysvětlení tohoto rozporu, včetně relevantních kalkulací, **není možné považovat předloženou analýzu za akceptovatelnou.**“

### **Vypořádání:**

Tato připomínka není akceptována

Vypořádání připomínek: 15.9.2015  
Za společnost RELSIE spol. s r.o.  
Ing. Jan Houžvička