

Outsourcing informačních technologií

Až do roku 2010 si Úřad Městské části Praha 10 zajišťoval veškerý provoz informačních systémů vlastními silami. V souladu se strategickým záměrem restructuralizovat poskytování služeb ICT bylo rozhodnuto realizovat projekt Outsourcing IT a implementace systému Úřadu Městské části Praha 10. Cílem byla zásadní transformace systému poskytování interních IT služeb a snížení s tím spojených investičních a personálních nákladů, zvýšení kvality poskytování služeb a nasazení procesů řízení IT. Samostatným dílčím projektem bylo zavedení Informačního systému úřadu pro správu agend, který konsolidoval a nahradil skupinu oddělených a vzájemně nepochybných aplikací.

„Outsourcing IT služeb byl velmi dobrou volbou. Služby občanům i interní IT fungovaly perfektně a dařilo se je dále dobře rozvíjet.“

Mgr. Ivana Cabrnchová
uvolněná členka rady MČ,
předsedkyně KÚR



Praha 10

Praha 10 je druhá největší městská část hlavního města. Zahrnuje území o rozloze zhruba 1 900 hektarů. V šesti čtvrtích, které spadají do území celou svou rozlohou, a v několika okrajových částech dalších čtvrtí stojí 7 000 domů s 55 tisíci byty, v nichž žije 111 tisíc obyvatel. Pro ně i pro návštěvníky zajišťuje Úřad Městské části Praha 10 sociální, zdravotní a vzdělávací služby, stará se o rozvoj městské části, o životní prostředí, bezpečnost a dopravu, o podnikatele, seniory či rodiny s dětmi. Informace a služby jsou dostupné nejenom přímo na úřadě, ale také on-line prostřednictvím webu městské části nebo interaktivní mobilní aplikace. O důležitých událostech se občanům zasílají SMS zprávy. Pro on-line komunikaci s úřadem mohou občané využít Call Centrum, e-mail nebo chat.

Nové IT bez investic

Cílem projektu outsourcingu bylo zlepšit interní IT služby i služby občanům bez masivních investic – obměnit zastaralé uživatelské počítače včetně příslušenství, nevyhovující servery nahradit novými, dostatečně výkonnými, a čtyři samostatné aplikace nahradit novým systémem agend kompatibilním se systémy magistrátu a ostatních městských částí. V průběhu šesti měsíců bylo instalováno devět nových serverů, výkonná a spolehlivá

datová úložiště s celkovou kapacitou 10 TB, firewally a jiné bezpečnostní systémy. Současně došlo i k výměně více než 450 uživatelských počítačů, 180 tiskáren a dalších zařízení. Součástí outsourcingu bylo i převzetí pracovníků úřadu, kteří původně tvořili oddělení IT podpory. Zařízení byla umístěna v prostorách úřadu, kde bylo zřízeno i pracoviště podpory. Specialisté tak mohli zasahovat velmi operativně. Řízení služeb, dohled, správu a servis zajišťoval servisní manažer s certifikací ITIL prostřednictvím standardních procesů, což výrazně přispělo k dalšímu snížení nákladů. V případě potřeby mohla služba outsourcingu využít až 16 plně alokovaných pracovníků.

Call Centrum

Další službou pro občany Městské části Praha 10 bylo zřízení kontaktního centra. Prostřednictvím jednotného a centralizovaného kontaktního bodu občané získávají moderní a efektivní cestou relevantní a podrobné informace. Hlavními komunikačními kanály byly kromě telefonické komunikace také e-mail, chat prostřednictvím webových stránek úřadu a Skype. Za pět let provozu vyřídilo kontaktní centrum více než 60 000 hovorů a Skype komunikací. Později bylo Call Centrum rozšířeno i o SMS bránu, jejímž prostřednictvím úřad zasílá registrovaným občanům důležitá sdělení například o změnách služeb úřadu, čištění komunikací či haváriích vody.

Spolehlivost a kvalita

V práci úřadů a v komunikaci s občany jsou spolehlivost služeb a jejich kvalita rozhodující. Poskytování a doručování všech služeb pro Městskou část Praha 10 bylo vázáno smlouvami o kvalitě služeb (SLA), nepřetržitě monitorováno a pravidelně vykazováno. Dostupnost klíčových aplikací činila více než 99 %. Činnost kontaktního centra byla několikrát auditována. Dlouhodobě byla kvalita služeb hodnocena jako výtečná.

Spokojenost a vzájemná spolupráce

Obrovské investice, které by neuměrně zatížily rozpočet úřadu, se rozložily do pravidelných plateb za služby. Úřadu odpadla starost o řízení IT i jednání s dodavateli softwaru a hardwaru, neboť za jeho dodávku i chod IT zodpovídal v souladu se smlouvou poskytovatel outsourcingu. Vyškolení pracovníci se postarali o včasné a bezvýpadkové trvání plánovaných úprav HW a SW infrastruktury, či zkrácení průměrného času servisních zásahů. Měřená, doložená a reportovaná kvalita služeb vzrostla a občané i uživatelé zlepšení zaznamenali.

