

Rozvoj jednotného kontaktního místa

Popis projektu/programu	
Klasifikace	Již existující projekt
Výchozí stav	MHMP má zasmulvněn Service Desk OICT, který je primárně určen pro provoz služeb MČ a je do určité míry integrován na SD MHMP prostřednictvím webových služeb. Tento SD je nadále rozvíjen na základě Smlouvy o outsourcingu, aktuálně ve smyslu rozvoje poskytovaných služeb pro MČ nad celopražsky významnými informačními systémy, a to v souladu s Celoměstskou koncepcí rozvoje informačních systémů pro potřeby hl. m. Prahy a městských částí. Service Desk OICT aktuálně provozuje službu na podporu systému GINIS Enterprise+ a Expres dále pak také oblast „Služby pro MČ“, kdy se jedná výhradně o poskytování služeb spojených především s novými datovými centry HMP, spolupráce nefunguje v potřebné rychlosti a kvalitě.
Cíl	Služba SD není statická, ale trvale dynamická. Proto vyžaduje systematický přístup a řízení poskytované služby z jednoho místa. Cílem je: 1. Provést vyhodnocení jestli necentralizovat nástroj na poskytování služby ze strany OICT a tím se vyhnout nutnosti integrace nástrojů OICT a MHMP. 2. Prostřednictvím principů outsourcingu získat postupně know-how na straně OICT i MHMP a projektovým přístupem dosahovat rychlého rozvoje této služby. 3. Definovat služby, které by OICT mohlo zajišťovat pro MČ nebo MHMP. 4. Využití Service Desk OICT i pro další služby MČ, MO – sjednocení kontaktních míst pro uživatele MČ a MO v rámci CPV programů/projektů 5. Existence jednoho front-end, který je přehledný pro uživatele a funkčně integrován na jednotlivé agendy, propojen s identitou daného uživatele. 6. Posílení důvěryhodnost IT MHMP u uživatelů i MČ. 7. Jednotný způsob řešení servisních požadavků a incidentů. 8. Vytvoření optimálního poměru mezi úrovní SLA a náklady na provoz. 9. Cílené zlepšování (profylaxe) všech systémů a efektivní řízení kvality a dalších parametrů systémů a jejich údržby.
Popis řešení	SD OICT: Tento projekt je trvalého charakteru – nemá definovanou dobu ukončení, ani plně definovaný rozsah. Principem outsourcingu je partnerství, trvalé zlepšování služby a oboustranné získávání know-how za pomoci projektových principů (rozhodovací úroveň, provozně taktická a operativní úroveň řízení). Strana Zadavatele i Poskytovatele mají zájem na aktivním přístupu, který je zarámován transparentností služby, včetně finančního modelu a způsobu plánování. Zavedení systému řízení projektu: - Průběžné definování detailů služby v Provozním řádu, závazném pro obě stany - Zavedení kvalitního PR vůči uživatelům - Zavedení odpovědného útvaru, který se bude řízením služby koncepčně zabývat - Jednotné úložiště dokumentace - Zavedení CMDB - Trvalé zlepšování procesů služby - Narovnat spolupráci se službou OICT – Koncová zařízení

Zavádění nových služeb do SD OICT je v kompetenci ŘV CMK a projektového týmu.

SD Unicom:

- Prostřednictvím věcného a technického garanta zavést útvar/tým pro řízení služeb Servicedesku (současne pro IAP a INI).
- Zavedení řízeného postupu pro zadávání požadavku na rozvoj nástroje. Vytvoření plánu rozvoje – Roadmapa.
- Kontrola implementace schválených KL a směrnic do procesního řízení a konkrétního nastavení nástroje Servicedeku.
- Zavedení procesů a mechanismů pro vyhodnocení dodávek služeb a vyhodnocení řešitelů nebo řešitelských týmů.
- Zavést transparentní komunikaci s koncovými uživateli a koordinovat procesy účinné jak z pohledu ICT, tak z pohledu uživatelského komfortu.
- Zajistit systém řízení služby jedním útvarem (včetně podpory L0)
- Revidovat procesy a nastavit je dle standardů
- Zajistit chybějící monitoring infrastruktury pro podporu L0 a možnost vyšší míry automatizace procesu
- Zajistit standardní systém nasazování změn:
 - o Zadání dodavateli (byznys / IT analýza)
 - o Akceptační kritéria
 - o Testovací scénáře
 - o Testování ze strany MHMP
 - o Akceptace
 - o Dokumentace
 - o Přenos na produkční prostředí
 - o Školení uživatelů
 - o PR změn

Hrozby v případě nerealizace:

S ohledem na počet realizací nových IT systémů, migraci aplikací, přechod do nových DC je nutné tento proces provádět řešení Incidentů, Požadavků a Změn řízené. Dnes není evidence a ani uživatelé nejsou informováni o řešení. V případě neřízeného řešení a nesystematického přístupu hrozí neposkytnutí služby, ohrožení chodu úřadu a následně. Ztráta důvěryhodnosti ICT útvaru.

Přínosy projektu:

- Zvýší se know-how na straně IT MHMP, OICT i věcných a technických garantů.
- Posílí se důvěryhodnost IT MHMP u uživatelů i MČ.
- Usnadní se řízení této rozsáhlé služby.
- Podpora detailního zmapování a nastavení jednotného IT prostředí v rámci HMP.
- Služba SD se kontinuálně zlepšuje.
- Zefektivní se práce všech zúčastněných osob.
- Zlepší se přenositelnost služeb v podobě popisu procesů, metodik a pracovních postupů na obou stranách.

Hlavní rizika a nejasnosti:

- Smluvní vztahy s dodavateli různých systémů pravděpodobně nemají v povinnostech řešit určité požadavky, resp. incidenty. Řešením je revize a dodatky ke smlouvám.
- Nejednotné IT prostředí u dotčených organizací.
- Nejednotné smluvní prostředí u dotčených organizací.
- Nezávislost dotčených organizací na MHMP a množství mnohdy rozdílných názorů na podporu procesů.
- Nedostatek výkonných kapacit na straně MHMP
- Nedostatek výkonných kapacit na straně OICT

	- Politické vlivy Riziko v případě nerealizace projektu je porušování definovaných zásad Celoměstské koncepce rozvoje informačních systémů pro potřeby hl. m. Prahy a městských částí na období do roku 2025, která byla schválena usnesením Rady HMP č. 2037 ze dne 28. 8. 2018.
Souvislosti projektu	Zajištění podpůrného programového vybavení v rámci ostatních CPV projektů, evidence všech REQ + INC.
Gestor	OICT + IAP / INI MHMP
Uživatelé	Městské části 1 - 57
Předpokládané náklady	• paušální cenu za 12 měsíců 2 425 200,- / rok bez DPH • pro možnost oboustranného plánování kapacit určených na očekávaný rozvoj je vyhrazena roční částka na pokrytí těchto implementačních nákladů v maximální výši 2 000 000,- / rok bez DPH • školení uživatelů (jedná se o kvalifikovaný odhad v rámci následujícího roku, tyto náklady nemusí být čerpány v plném rozsahu) 60 000,- / rok bez DPH
Zdroj financování	Financování bude realizováno z rozpočtu Odboru informatických aplikací MHMP
Termín dokončení	Smluvní vztah je navržen na dobu neurčitou (Objednatel má v osobě Poskytovatele výlučná majetková práva a disponuje sám veškerými hlasovacími právy plynoucími z účasti v osobě Poskytovatele, čímž je splněn předpoklad dle § 11 ZZVZ pro uplatnění tzv. vertikální spolupráce.) s výpovědní dobou 3 měsíce.

Projektový tým

Ing. Markéta Horská	manažerka rozvoje IS/ICT	MHMP	marketa.horska@praha.eu
Bc. Josef Listík	vedoucí odboru informatiky	MČ Praha 2	josef.listik@praha2.cz
Ing. Martin Dušek	Vedoucí úseku IKT	MČ Praha 14	Martin.Dusek@praha14.cz
Ján Ilavský	manažer rozvoje, metodik ITIL	OICT	jan.ilavsky@cz.gt.com
Ing. Miroslav Pavliš	vedoucí odd. Service Desk	OICT	pavlis@operatorict.cz
Milena Vaštová	odd. Service Desk	OICT	vastova@operatorict.cz