

Poskytnutí informací na žádost podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím

Dotazy ze dne 24. 8. 2018

Žádost fyzické osoby o poskytnutí informací ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění jeho pozdějších předpisů (dále jen „**ZoSPI**“), a to formou následujících dotazů:

Dotaz č. 1 a):

Jaký systém na správu (řešení) požadavků (IT, procesních atd.), obvykle nazývaný ServiceDesk používá SPCSS?

Odpověď k dotazu č. 1 a):

CA Service Desk Manager 14.1

Dotaz č. 1 b):

Jakého výrobce a kdo je váš aktuální dodavatel a správce tohoto SW?

Odpověď k dotazu č. 1 b):

Výrobce SW je společnost CA Technologies. Aplikaci SPCSS spravuje vlastními silami, podporu třetí úrovně poskytuje společnost ANECT a.s., IČO: 253 13 029, se sídlem Vídeňská 204/125, Přízřenice, 619 00 Brno

Dotaz č. 2:

Od kdy používáte současný SW?

Odpověď k dotazu č. 2:

Od 1. 1. 2010 (verze 12.1).

Dotaz č. 3:

Jaká byla pořizovací cena včetně licence?

Odpověď k dotazu č. 3:

Aplikace pro Service Desk byla pořízena v roce 2009, tedy šest let před vznikem Státní pokladny Centra sdílených služeb, s. p., a to STÁTNÍ TISKÁRNOU CENIN, státní podnikem (dále jen „STC“), který je právním předchůdcem SPCSS. Vámi žádané informace se nacházejí v účetnictví STC a z tohoto důvodu se pro získání těchto informací obraťte na STC. V účetnictví SPCSS jsou údaje od roku 2015 a obsahují pouze hodnotu převzatého majetku, která nemusí souhlasit se skutečnou pořizovací cenou celého systému.

Dotaz č. 4:

Jaké jsou celkové roční náklady na provoz a správu tohoto SW?

Odpověď k dotazu č. 4:

Náklady na provoz a správu v roce 2017 byly v celkové evidované výši 11 764 788 Kč.

Dotaz č. 5:

Používají tento SW také některé další státní organizace (ať již podřízené či jiné)? Prosím o jejich seznam.

Odpověď k dotazu č. 5:

Service Desk poskytuje SPCSS jako službu pro Ministerstvo financí a Generální finanční ředitelství, včetně funkce Call Centra a L1 podpory pro uživatele IISSP (Integrovaný informační systém státní pokladny). Celkem pro cca 20 tisíc uživatelů.

Dotaz č. 6 a):

Prosím o zaslání smluv pokrývající pořízení aktuální verze SW a provoz tohoto SW.

Dotaz č. 6 b):

Pokud k němu nemáte smluvní vztah, která organizace vám ho poskytuje?

Odpověď k dotazům č. 6 a) a 6 b):

Požadovaná smlouva ve znění jejích dodatků a Objednávky služby Podpora III jsou uveřejněny v Registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv.

Dotaz č. 7:

a) Jaký je celkový počet požadavků (či incidentů) v systému?

b) Jaký je celkový počet požadavků (či incidentů) v systému od 1.7.2017 do 1.7.2018?

c) Jaký je celkový počet požadavků (či incidentů) v systému od 1.1.2018 do 1.7.2018?

Dotaz č. 8:

a) Jaký je celkový počet požadavků (či incidentů) v systému, které nejsou generovány strojem či automaticky (tzn. založené člověkem, bez ohledu, zda jde o zaměstnance resortu či občana)?

b) Jaký je celkový počet těchto požadavků (či incidentů) v systému od 1.7.2017 do 1.7.2018?

c) Jaký je celkový počet těchto požadavků (či incidentů) v systému od 1.1.2018 do 1.7.2018?

Odpověď k dotazům č. 7 a) b) c) a č. 8 a) b) c):

| | Dotaz | Požadavky | Incidenty | Součet |
|------|---|-----------|-----------|---------------|
| 7 a) | Jaký je celkový počet požadavků (či incidentů) v rámci služby Service Desk? | 180039 | 4292 | 184331 |
| 7 b) | Jaký je celkový počet požadavků (či incidentů) v rámci služby Service Desk od 1. 7. 2017 do 1. 7. 2018? | 25794 | 1407 | 27201 |
| 7 c) | Jaký je celkový počet požadavků (či incidentů) v rámci služby Service Desk od 1. 1. 2018 do 1. 7. 2018? | 12010 | 865 | 12875 |
| 8 a) | Jaký je celkový počet požadavků (či incidentů) v rámci služby Service Desk, které nejsou generovány strojem či automaticky (tzn. založené člověkem, bez ohledu, zda jde o zaměstnance resortu či občana)? | 143502 | 1639 | 145141 |
| 8 b) | Jaký je celkový počet požadavků (či incidentů) v rámci služby Service Desk, které nejsou generovány strojem či automaticky (tzn. založené člověkem, bez ohledu, zda jde o zaměstnance resortu či občana) od 1. 7. 2017 do 1. 7. 2018? | 15312 | 165 | 15477 |
| 8 c) | Jaký je celkový počet požadavků (či incidentů) v rámci služby Service Desk, které nejsou generovány strojem či automaticky (tzn. založené člověkem, bez ohledu, zda jde o zaměstnance resortu či občana) od 1. 1. 2018 do 1. 7. 2018? | 8003 | 93 | 8096 |