

Praha dne 7. 9. 2018
Č. j.: MZP/2018/130/600
Sp. zn.: ZN/MZP/2018/130/310
Vyřizuje: Mgr. Bokotejová
Tel.: 267 122 054
E-mail: Helena.Bokotejova@mzp.cz

Věc: Odpověď k žádosti o informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím

Ministerstvo životního prostředí (dále jen „MŽP“) obdrželo dne 24. 8. 2018 Vaši žádost o informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, týkající se poskytnutí informací o systému na správu (řešení) požadavků (IT, procesních atd.), obvykle nazývaný ServiceDesk. Ve své žádosti požadujete poskytnutí těchto informací:

- 1) a) *Jaký používáte systém na správu (řešení) požadavků (IT, procesních atd.), obvykle nazývaný ServiceDesk?*
b) *Jakého výrobce a kdo je váš aktuální dodavatel a správce tohoto SW?*
- 2) *Od kdy používáte současný SW?*
- 3) *Jaká byla pořizovací cena včetně licence?*
- 4) *Jaké jsou celkové roční náklady na provoz a správu tohoto SW?*
- 5) *Používají tento SW také některé další státní organizace (ať již podřízené či jiné)? Prosím o jejich seznam.*
- 6) a) *Prosím o zaslání smluv pokrývajících pořízení aktuální verze SW a provoz tohoto SW.*
b) *Pokud k němu nemáte smluvní vztah, která organizace vám ho poskytuje?*
- 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?*
- 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?*

K výše uvedenému Vám sdělujeme následující:

MŽP nepoužívá jednotný systém na správu požadavků pro všechny informační systémy a oblasti. Správa požadavků je řešena samostatnými systémy v rámci jednotlivých IS (např. personální systém, ekonomický systém, systém spisové služby, ISPOP, EnviHELP, ISOH, opravy budovy a další) v rámci smlouvy o podpoře s jednotlivými dodavateli informačních systémů. Téměř ve všech případech se používá ServiceDeskový systém dodavatele. Počty incidentů a požadavky se sledují v jednotlivých systémech, ale souhrnně za všechny systémy se nevyhodnocují.

MŽP dále provozuje systém na správu požadavků pro zaměstnance ministerstva v oblasti IT (uživatelskou podporu – Žádanky. Informace jsou poskytnuty právě pro systém uživatelské podpory v oblasti IT na MŽP.

- Ad 1a) Vlastní systém vyvinutý na platformě IBM Domino.
- Ad 1b) Aplikace vznikla vlastními silami a správce tohoto systému je MŽP.
- Ad 2) Aplikace je používána od roku 1997.
- Ad 3) Aplikace vznikla vlastními silami, pořizovací cena byla 0 Kč.
- Ad 4) Aplikaci provozuje a spravuje MŽP vlastními silami, náklady jsou 0 Kč.
- Ad 5) Aplikaci používá pouze MŽP.
- Ad 6) Aplikace vznikla vlastními silami, aplikaci provozuje MŽP.
- Ad 7a) Celkový počet požadavků je 51 656.
- Ad 7b) Celkový počet požadavků za uvedené období je 1 527.
- Ad 7c) Celkový počet požadavků za uvedené období je 764.
- Ad 8) Všechny požadavky jsou zadávány uživateli nebo pracovníky uživatelské podpory.

S pozdravem

Bc. Petra Roubíčková
vedoucí oddělení tiskového a PR
podepsáno elektronicky