



Korzyści i granice outsourcingu IT  
w administracji publicznej.  
Model świadczenia usług w projekcie:  
System Dozoru Elektronicznego

**Prowadzący:**  
**Radosław Frydrych**



# Definicje

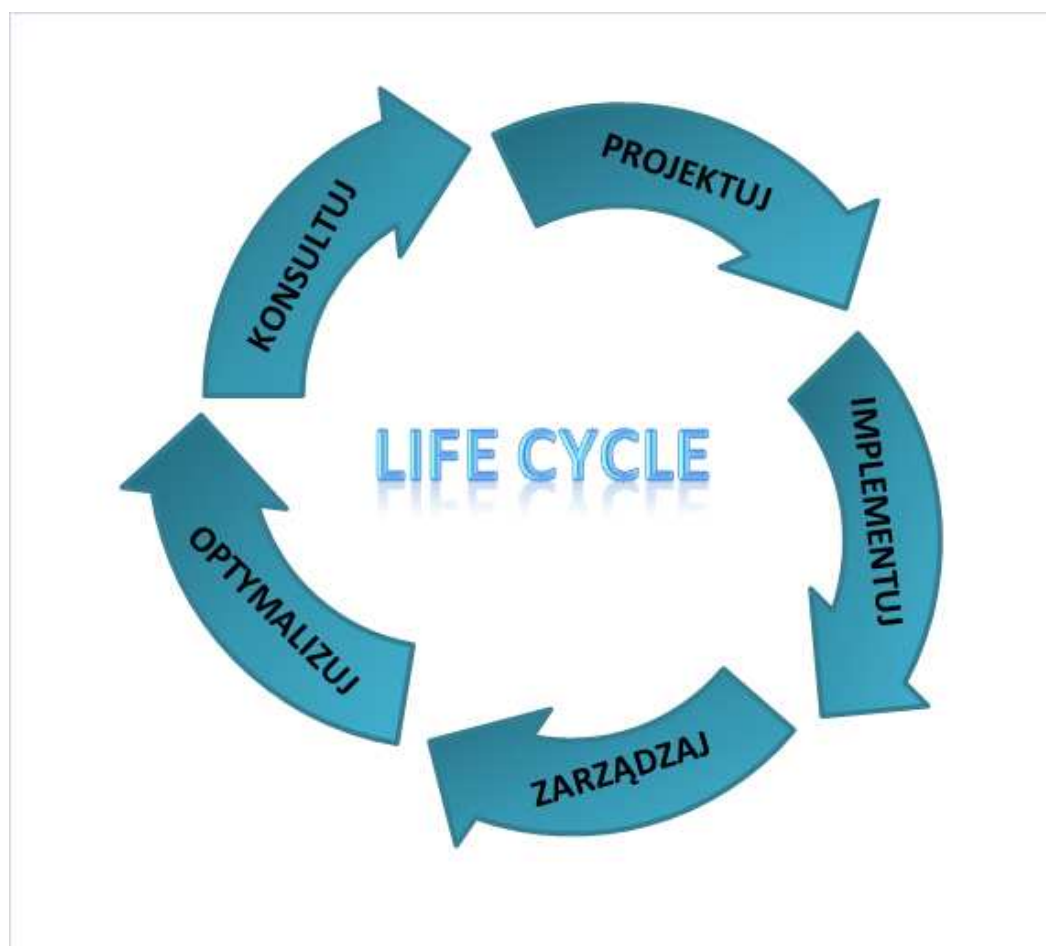
- Outsourcing wywodzi się od dwóch słów angielskich: outside – zewnętrzny (na zewnątrz) i resource – zasoby, zapasy, środki.
- Outsourcing oznacza przekazanie funkcji wykonywanej dotychczas przez pracowników danego przedsiębiorstwa (a tak naprawdę jego części) do firmy zewnętrznej. Ta firma zewnętrzna to usługodawca, najczęściej nie związany bezpośrednio z naszą firmą, ale specjalizujący się w świadczeniu konkretnych usług z obszaru, który chcemy mu przekazać.

# Cele outsourcingu

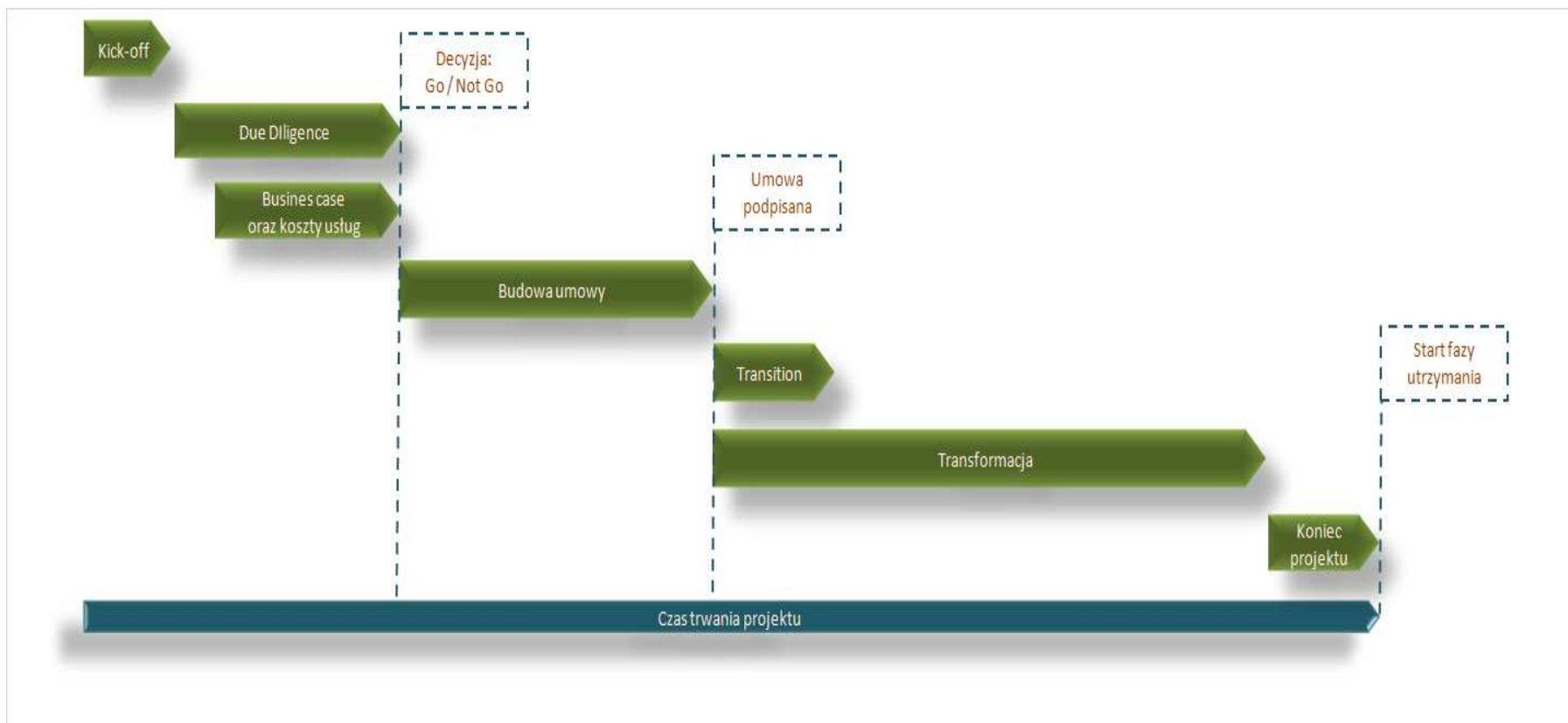
Celem outsourcingu, w jego najbardziej ogólnym ujęciu, jest zwiększenie skuteczności i efektywności prowadzonej działalności. Taki ogólny cel często składa się z różnorodnych celów częściowych, które wynikają ze strategii firmy.

Głównym powodem, dla którego outsourcing jest wpisany w strategię jest chęć skoncentrowania się zakładu macierzystego na jego działalności kluczowej, decydującej o jego pozycji konkurencyjnej i perspektywach rozwojowych.

## Cykl życia usługi IT



## Przeprowadzenie projektu outsourcingowego



# Wybrane kontrakty outsourcingowe

- **SDE – dla Ministerstwa Sprawiedliwości**
- Umowy z Vendorami: HP, Dell, Xerox
- PKN Orlen – Obsługa infrastruktury IT
- Bank BGŻ – Obsługa infrastruktury IT
- TP SA – Service Desk
- PTK Centertel – Usługi związane ze wsparciem Użytkowników
- Orbis – monitoring sieci, utrzymanie sieci (II linia wsparcia), utrzymanie telefonii (I linia wsparcia)
- CEPIK – Monitoring sprzętu i oprogramowania, obsługa zgłoszeń certyfikacyjnych, II linia wsparcia, bieżąca obsługa systemu
- Usługi serwisowe i utrzymaniowe z określonym SLA

# System Dozoru Elektronicznego (SDE)

dla

## Ministerstwa Sprawiedliwości

## SDE – jako przykład projektu outsourcingowego

- Przykład partnerstwa publiczno – prywatnego
- Pełen zakres przekazanych działań:
- Realizacja usługi
- Utrzymanie systemów IT
- Zapewnienie środków technicznych
- Czas trwania 5 lat





## Zadania systemu

- Kontrola wykonywania kary pozbawienia wolności poza zakładem karnym przez skazanych
- Kontrola przestrzegania przez skazanych zakazu zbliżania się do określonych osób
- Kontrola przestrzegania przez skazanych zakazu zbliżania się do określonych miejsc



## Zadania Wykonawcy

- Organizacja, dostawa, montaż, uruchomienie Centrali Monitorowania w siedzibie wskazanej przez Zamawiającego
- Świadczenie usług realizujących pełną funkcjonalność Centrali Monitorowania w okresie określonym w Umowie
- Wyszkolenia osób wskazanych przez Ministerstwo Sprawiedliwości do realizacji zadań związanych z utrzymaniem ciągłości pracy Centrali Monitorowania
- Świadczenie usług związanych z czynnościami materialno-technicznymi w SDE



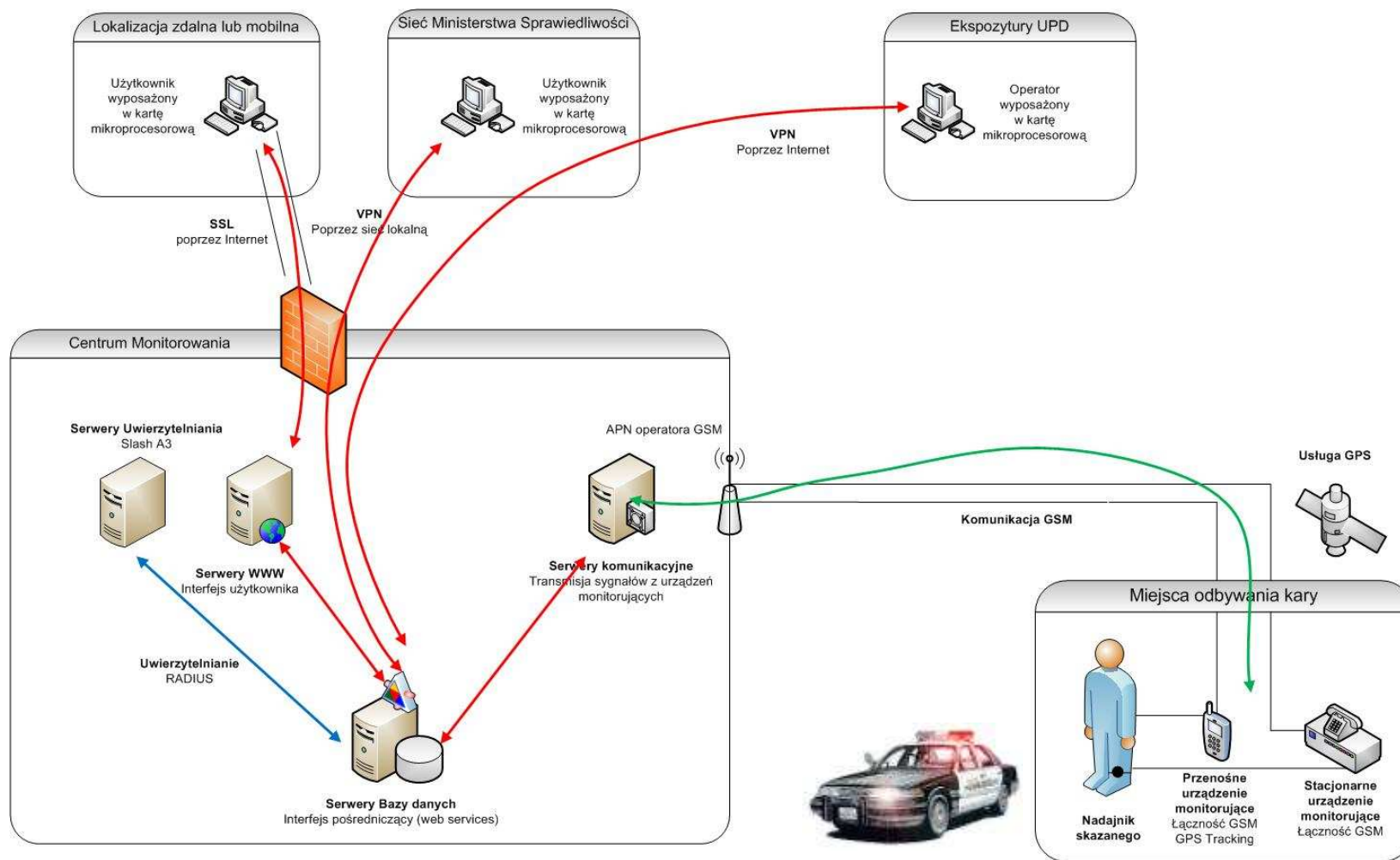
## Etapy realizacji prac

- etap I – utworzenie i uruchomienie Centrali Monitorowania SDE oraz przygotowanie systemu do wykonywania kary dla max. 500 skazanych;
- etap II – eksploatacja systemu SDE w zakresie wykonywania kary dla max. 500 skazanych oraz przygotowanie systemu do wykonywania kary dla max. 2000 skazanych;
- etap III – eksploatacja systemu SDE w zakresie wykonywania kary dla max. 2000 skazanych oraz przygotowanie systemu do wykonywania kary dla max. 4000 skazanych;
- etap IV – eksploatacja systemu SDE w zakresie wykonywania kary dla max. 4000 skazanych oraz przygotowanie systemu do wykonywania kary dla max. 7500 skazanych;
- etap V – pełna eksploatacja systemu SDE w zakresie wykonywania kary dla max. 7500 skazanych.

## Terminy realizacji prac

- etap I należy zrealizować do 31.08.2009 r. lub nie dłużej niż do 6 m-cy liczonych od dnia zawarcia umowy;
- etap II należy zrealizować do 31.05.2010 r. lub nie dłużej niż do 15 m-cy liczonych od dnia zawarcia umowy;
- etap III należy zrealizować do 31.12.2010 r. lub nie dłużej niż do 22 m-cy liczonych od dnia zawarcia umowy;
- etap IV należy zrealizować do 31.12.2011 r. lub nie dłużej niż do 34 m-cy liczonych od dnia zawarcia umowy;
- etap V należy zrealizować do dnia 31.08.2014 r. lub nie dłużej niż do 66 m-cy liczonych od dnia zawarcia umowy.

# Działanie systemu SDE



## Elementy systemu

- Urządzenia do kontroli pozostawania w wyznaczonym czasie w określonym miejscu

- Stacjonarne urządzenie monitorujące

- Wykrywa min. przesunięcie, przechylenie, zmianę położenia, brak zasilania, uderzenia
- Własne źródło zasilania, dwustronna komunikacja GSM, konfigurowalny zasięg, możliwość monitorowania więcej niż jednego skazanego



- Nadajnik skazanego, zakładany na nogę

- Wykrywa uszkodzenie paska, obecność ciała, uszkodzenie urządzenia
- Odporność na uderzenia, parę, wodę, środki czyszczące, wibracje, działanie insektów i zwierząt domowych



## Elementy systemu

- Urządzenia do kontroli zakazu zbliżania do osób i miejsc



- Przenośne urządzenie monitorujące

- Wykrywa obecność nadajników osób skazanych
- Niewielkie rozmiary urządzenia
- Własne zasilanie, sygnalizacja świetlna i głosowa, łączność GSM

- Nadajnik skazanego, zakładany na nogę

- Wykrywa uszkodzenie paska, obecność ciała, uszkodzenie urządzenia
- Odporność na uderzenia, parę, wodę, środki czyszczące, wibracje, działanie insektów i zwierząt domowych



# Oferta Comp SA

- **Rozszerzony serwis sprzętowy** – poszerzenie warunków standardowej gwarancji producenta, zapewniające naprawę sprzętu w lokalizacji Klienta, najkrótszy możliwy czas reakcji serwisu i usunięcia awarii oraz podstawienie sprzętu zastępczego na czas naprawy
- **Regularne przeglądy sprzętu** – tzw. „przeгляд zerowy” (inwentaryzacja, kontrola poprawności działania i testy sprzętu) oraz przeglądy konserwacyjne (czyszczenie, konserwacja i diagnostyka zgodnie z wymaganiami producenta sprzętu)
- **Inwentaryzacja oraz standaryzacja sprzętu i oprogramowania** – działania pozwalające na znaczącą redukcję kosztów zarządzania infrastrukturą IT poprzez unifikację składników sprzętowych i programowych a następnie aktywne zarządzanie zakupami i zmianami w organizacji (change management)



# Oferta Comp SA

- Zarządzanie bezpieczeństwem systemów i informacji – regularnie przeprowadzane audyty bezpieczeństwa, testy penetracyjne i kontrolne, weryfikacja zgodności systemów i procedur z przyjętą Polityką Bezpieczeństwa.
- Rozwiązania związane z outsourcingiem telekomunikacyjnym – kompleksowe zapewnienie usług transmisji danych i telefonii IP, zarządzanie, monitorowanie i administracja sieciami LAN oraz WAN.
- Rozwiązania związane z bezpieczeństwem danych – kompleksowe zarządzanie kopiami bezpieczeństwa zgodnie z procedurami, rozwiązania „disaster recovery”.

# Oferta Comp SA

- **Zarządzanie systemami informatycznymi** – zarządzanie, nadzór i utrzymanie zasobów systemowych, monitorowanie parametrów i aktywne reagowanie na incydenty, raportowanie o parametrach oraz koniecznych zmianach, optymalizacja i strojenie systemów, zarządzanie wolnymi zasobami (przestrzeń dyskowa, pasmo transmisyjne, kontrola logów etc.).
- **Kompleksowe wsparcie dla użytkowników** – przejęcie odpowiedzialności za kompleksowe wsparcie stanowiska pracy, realizując funkcje takie jak:  
**SERVICE/HELP DESK** – przyjmowanie i pełna obsługa zgłoszeń dotyczących awarii i innych problemów po stronie użytkownika końcowego oraz realizacja pomocy technicznej i konsultacji w zakresie obsługi sprzętu, aplikacji i systemów  
**II LINIA WSPARCIA** – obsługa zgłoszeń w miejscu pracy Użytkownika

# Dlaczego Comp SA?

## Outsourcing IT oferowany przez COMP SA gwarantuje:

- Przejrzyste i przewidywalne koszty utrzymania zasobów informatycznych
- Wysoką jakość dzięki umowie o ściśle zdefiniowanych SLA (Service Level Agreement) dla poszczególnych usług
- Uzyskanie dostępu do dodatkowych kompetencji jakimi dysponuje COMP SA
- Stosowanie najnowszych narzędzi wykorzystywanych w utrzymaniu i zarządzaniu infrastrukturą IT, bez konieczności inwestowania w ich zakup
- Solidne strategiczne partnerstwo gwarantujące stabilność opieki nad powierzonym majątkiem i funkcjami organizacyjnymi

# Dziękuję za uwagę

[www.comp.com.pl](http://www.comp.com.pl)