

# Výroční správa za rok 2018



TT-IT s.r.o.

# Výročná správa za rok 2018

---

## Úvod

Rok 2018 sa z hľadiska spoločnosti TT-IT, s.r.o. niesol v znamení navyšovania objemu riešených požiadaviek svojho najväčšieho zákazníka a zároveň majiteľa – Mesto Trnava. Oproti minulému roku stúpol objem zaevidovaných požiadaviek o 6,6 %, pričom trend medziročného nárastu zaevidovaných a vyriešených incidentov zaznamenávame už od roku 2011.

Čoraz viac spracovanej agendy sa týka aj problematiky Smart City, kde sa nám podarilo v spolupráci s Mestom priniesť do Trnavy zaujímavé projekty, ktoré sú opísané ďalej v správe.

Zároveň sa v roku 2018 kládol dôraz na obnovu hardvéru, či už na Mestskom úrade, ale tiež aj na vlastnej infraštruktúre, kde sa nám podarilo vymeniť niektoré zastaralé technológie a odstrániť problémové, či dokonca kritické časti nášho vybavenia.

Komerčnú činnosť spoločnosti mimo služieb v rámci SLA zmluvy s Mestom reprezentuje najmä prenájom optického vedenia tretím stranám a taktiež poskytovanie služieb ISP (Internet service provider) pre rôzne subjekty a spoločnosti.

Za vyriešenie požiadaviek a úspešné završenie projektov patrí vďaka našim zamestnancom, bez ktorých aktívneho a zodpovedného prístupu by určite nebolo možné dosiahnuť opisované prínosy. Navyše, keďže v roku 2018 sme ako spoločnosť oslavovali 10. výročie založenia, moja vďaka smeruje aj ku všetkým bývalým kolegom, ktorí náš kolektív tvorili aj v minulosti a pomohli firmu vybudovať do bodu, v ktorom sa aktuálne nachádza.

**Ing. Jaroslav Otčenáš**  
**konateľ spoločnosti**

## Zrealizované projekty v roku 2018

---

### 1. Výmena počítačov

Napriek tomu, že povinnosť vymieňať počítače v prostredí MsÚ a MsP bola zo zmluvy SLA pred niekoľkými rokmi odstránená, v roku 2018 sme pristúpili k zásadnému upgradu pracovných staníc. Výmena bola potrebná z dôvodu morálneho zastarania počítačov, ktorá v kritických prípadoch spôsobovala až úplnú nefunkčnosť po nainštalovaní konkrétnych updatov operačných systémov. Celkovo sme v minulom roku vymenili **96 ks PC** v celkovom objeme **44.160 bez DPH**. Na výmenu boli **použité prostriedky spoločnosti TT-IT, s.r.o.**, bez priamej spoluúčasti mesta.

Zároveň s výmenou samotných PC taktiež migrujeme klientské stanice na OS Windows 10. Aktuálne percentuálne operačných systémov v nami spravovanom prostredí je: **39 % Windows 7, 61 % Windows 10**.

### 2. Rozširovanie platformy Office 365, nové kancelárske balíky

Po úspešnom nasadení a pozitívnej spätnej väzbe zo strany Mesta sme v roku 2018 rozšírili pokrytie kolaboračnou platformou Office 365 aj na počítače Mestskej polície. V dobe písania tejto správy **administrujeme celkovo 234 Office 365 účtov**, priamo naviazaných s našou doménou.

Keďže disponujeme verzou Office 365, ktorá umožňuje aj inštaláciu najnovšie kancelárskeho balíka Office na lokálne počítače, v roku 2018 sme premigrovali všetky klientské stanice na tento balík a to v rozsahu Word, Excel, Powerpoint, OneNote a Outlook. Tým sme zabezpečili, že aj tzv. „tučné“ Office aplikácie budú vždy dostupné v ich najnovšej verzii.

### 3. Budovanie optickej a WiFi siete

Najväčším úspechom v kapitole rozširovania sieťovej infraštruktúry je jednoznačne projekt polikliniky na Prednádraží, kde sa nám podarilo vybudovať wifi sieť **vo všetkých čakárňach** v danom objekte a to **z vlastných finančných prostriedkov**, dostupná pre pacientov zdarma. Verejnou wifi bolo pokryté aj ihrisko v rámci obytného komplexu Arboria, ktoré bude odovzdané do majetku Mesta.

Taktiež sme vykonali všetky prípravné práce na zapojenie verejných wifi v objektoch zrekonštruovaného vnútrobloka na **ulici G. Dusíka** a v **športovom areáli Slávia**. Tieto nové wifi prípojné body plánujeme spustiť v prvej polovici roka 2019.

Celkovo TT-IT, s.ro. do opravy a budovania optických sietí v uplynulom roku investovalo **cca 31.000 Euro bez DPH** a podarilo sa nám vybudovať/opraviť cca 1,4 km nových trás, najmä na uliciach Ulica Jána Hollého, Arboria park, Ulica Gejzu Dusíka, Ulica Dohnányho, Ulica Michalská.

#### 4. Zavedenie GDPR opatrení

V súvislosti so zavedením opatrení vyplývajúcich z GDPR bolo nutné v prostredí firmy i v prostredí Mesta spustiť niekoľko nových technologických procesov. Môžeme ich rozdeliť do týchto miniprojektov, ktoré sme aplikovali do bežnej prevádzky:

- Spustenie dohľadového centra nad služobnými mobilnými telefónmi
- Zabezpečenie USB portov na počítačoch a následne nasadenie šifrovaných USB kľúčov
- Nasadenie šifrovania pevných diskov pre prenosné počítače
- Sprístupnenie modulu GDPR v rámci ISS
- Administratívne a legislatívne zmeny v prostredí firmy

#### 5. Elektronizácia samosprávy

Ako sme avizovali aj v minuloročnej správe, Mesto Trnava spĺňa zákonné požiadavky v oblasti elektronizácie. So stanovenými subjektami komunikujeme výhradne elektronicky, cez Ústredný portál verejnej správy. Celkovo sme takto **odoslali** za minulý rok **1304** správ a **prijali 2748 správ**, pričom doručovací proces je plne integrovaný do našich backoffice systémov a tam tiež dochádza k jeho poloautomatickému spracovaniu.

Taktiež niektoré naše výstupy sa automatickou, resp. poloautomatickou formou dostávajú do príslušných štátnych registrov, za všetky spomeniem napríklad modul Exekúcie, ktorý zbiera potrebné údaje z iných agiend a následne odošle na Špecializovaný súd v Banskej Bystrici.

V roku 2019 sa budeme snažiť viac orientovať na občanov a spustíme prvú várku tzv. elektronických formulárov, čo je vlastne ekvivalent úradného úkonu, ktorý by za normálnych okolností museli prísť vykonať osobne. Takto budú mať občania možnosť celý proces absolvovať zo svojho počítača, na diaľku.

#### 6. Zabezpečenie siete

Keďže ako hlavná zabezpečovacia technológia pre celú mestskú sieť boli používané extrémne zastarané zariadenia, navyše bez možnosti inštalovania bezpečnostných záplat a updatov, v roku 2018 došlo k zásadnej obmene aj v tejto oblasti.

Do výmeny firewallov v HA riešení spoločnosť investovala **37.500 Euro bez DPH**, z vlastných prostriedkov, bez investície zo strany Mesta.

## 7. Smart City aktivity

V spolupráci s Mestom sa nám počas roku 2018 podarilo podpísať memorandá o spolupráci v troch Smart City projektoch. Tieto projekty sú financované z externých zdrojov, bez spoluúčasti Mesta či TT-IT, s.r.o.

### 1. Nová generácia parkovacích senzorov

V prostredí Mestského priemyselného parku boli koncom roka 2018 nainštalované parkovacie senzory novej generácie, ktoré okrem obsadenosti, resp. uvoľnenia parkovacieho miesta, vedia na základe karty vlozenej v aute rozoznať aj oprávnenosť parkovania na danom mieste.

Táto technológia, po jej dôkladnom otestovaní, môže byť následne nasadená napríklad ao technické riešenie rezidentského parkovania

### 2. Monitoring životného prostredia

V roku 2019 dôjde na území mesta k nainštalovaniu 8 meteostaníc, ktoré budú namerané dáta poskytovať občanom mesta formou mobilnej aplikácie. Dáta sa taktiež budú kumulovať v tzv. mestskom Smart City dashboarde, kde by sme chceli postupne implementovať aj ostatné technológie, výstupy a dáta, ktorými disponujem

### 3. Aplikácia pre slabozrakých – životné situácie

Taktiež na základe úspešného podania v roku 2018 sa počas roka 2019 spustí mobilná aplikácia pre slabozrakých, ktorá ich dokáže pomocou bluetooth technológie navigovať v budove mestského úradu podľa životnej situácie, ktorú potrebujú vyriešiť.

## 7. Mobilná aplikácia pre Mestskú políciu

Aplikácia pre príslušníkov Mestskej polície, ktorú sme spustili tesne pred koncom roka 2017, bola naplno nasadená v roku 2018 a jej používanie prinieslo zaujímavé štatistické výstupy:

Počet zaevidovaných udalostí a priestupkov v teréne	5864
Počet lustrácií EČV	9098
Počet lustrácií psov	140
Počet lustrácií osôb	401
Počet lustrácií parkovacích kariet	290
Počet vyhotovených fotografií	22876

## Vyhodnotenie činností poskytovaných v rámci SLA zmluvy

---

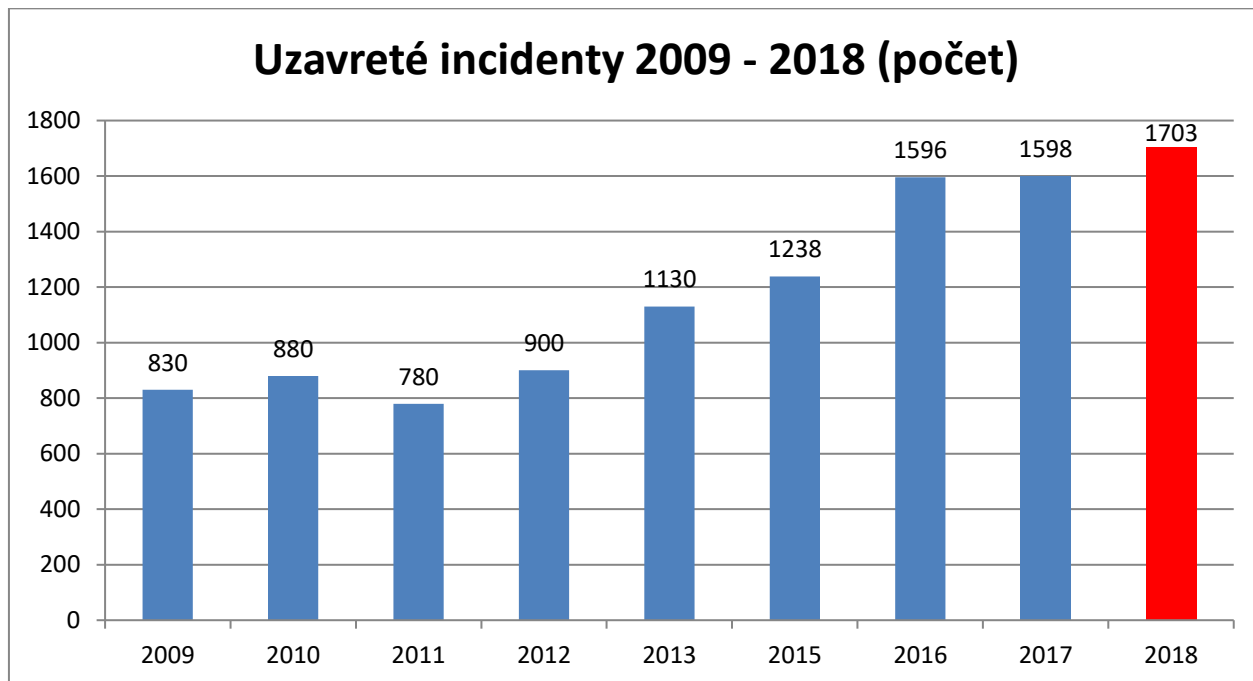
### 1. Outsourcing IKT pre mesto Trnava

Outsourcing IKT pre Mesto Trnava ako kľúčového zákazníka a vlastníka spoločnosti v jednej osobe je realizovaný na základe dlhodobej SLA zmluvy. SLA zmluva stanovuje predovšetkým podmienky pre prevádzkovanie hardvéru a softvéru a ich pravidelný upgrade, objem služieb, kategorizáciu služieb, reakčné doby, miesto plnenia, pravidelné peňažné plnenie za outsourcing, plnenie za naviac výkony, sankcie, a iné.

Procesy v oblasti správy a prevádzky IKT pre mestský úrad, mestskú políciu a materské školy tak dostali novú kvalitu zavedením zákazníckeho prístupu a pravidelným monitorovaním dohodnutých časových intervalov pre riešenie incidentov. V rámci prevádzkovania SLA služieb pre mesto Trnava boli zabezpečované predovšetkým tieto činnosti:

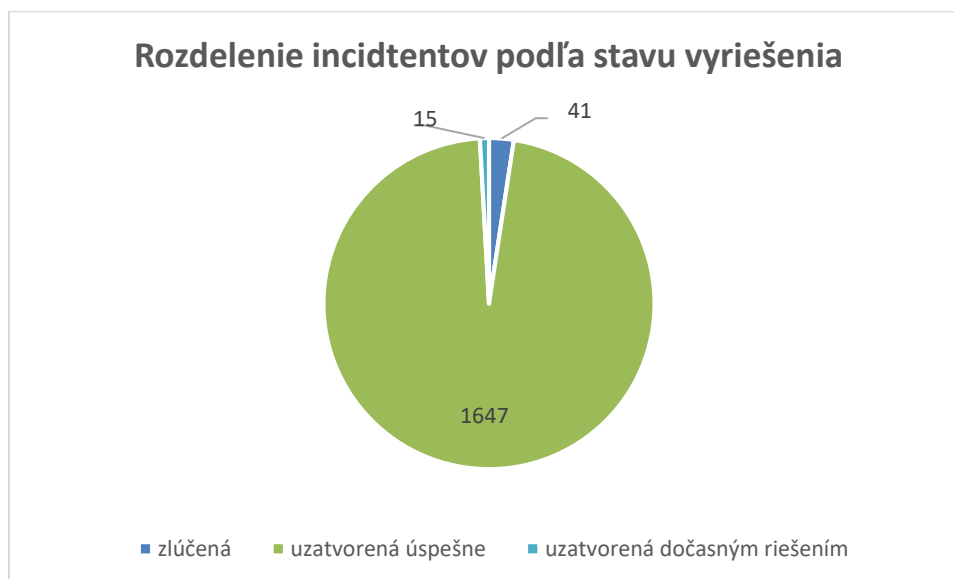
- správa HW
- správa SW
- servisná činnosť pre užívateľov prostredníctvom aplikácie helpdesk
- správa LAN, telefónov a internetu
- vzdelávanie
- užívateľská podpora
- zálohovanie a bezpečnosť
- výmena fyzicky a morálne opotrebovaného hardvéru
- ďalšie požiadavky

Vývoj incidentov vložených do aplikácie HelpDesk v rokoch 2009 až 2018 (dáta za rok 2014 neboli spracované). Do HelpDesku (HD) vložilo za rok 2018 incidenty/požiadavky **188 rôznych užívateľov**.

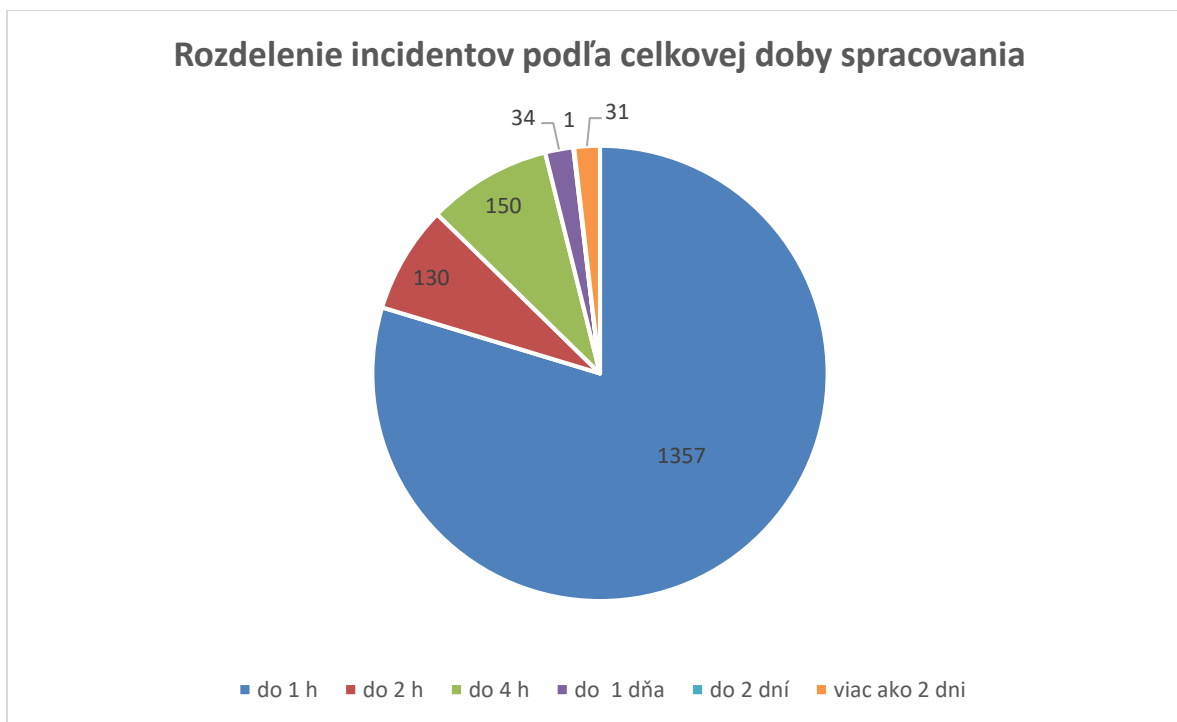


Početnosť vyriešených požiadaviek v porovnaní s rokom 2017 (počet HD záznamov = 1598) narástla o 6,6 % a to na celkový počet **1703 požiadaviek**. Ako každý rok, aj teraz platí, že ani toto číslo nereprezentuje úplnú množinu incidentov, ktoré sme vyriešili. Pre úplný obraz by sme museli evidovať aj štatistiku prijatých telefonických hlásení, resp. emailov, ktoré tvoria nezanedbateľnú časť spracovanej agendy

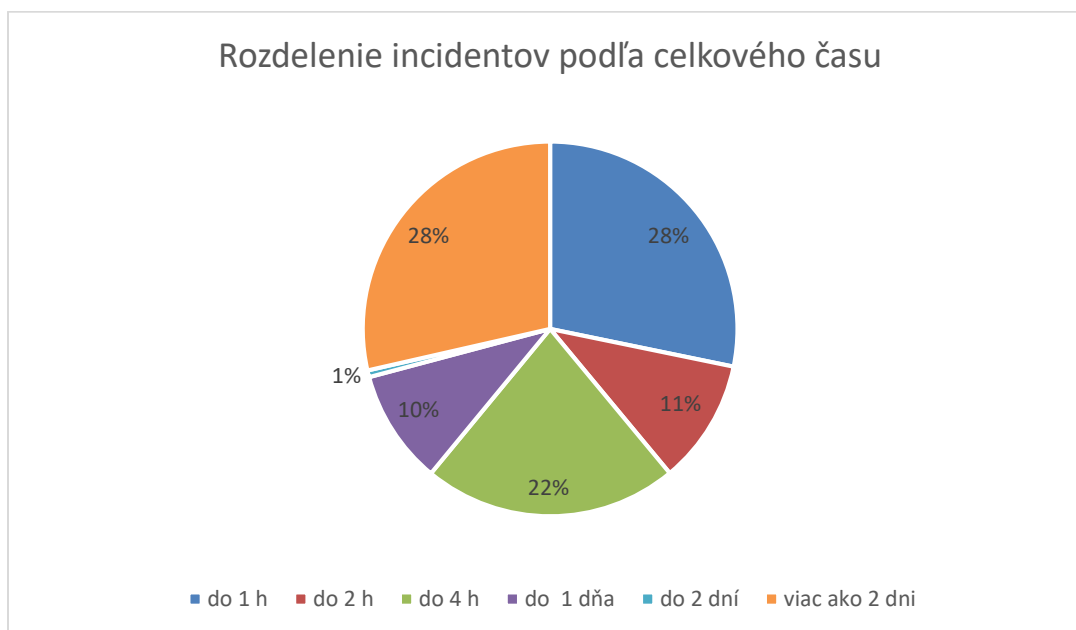
Rozdelenie incidentov podľa stavu ich uzavretia (vyriešenia)



Rozdelenie incidentov podľa celkovej doby spracovania, t.j. doby od prvotného zápisu požiadavky do HelpDesku až po jeho uzavretie:



Ďalší znázornený graf dáva lepšiu predstavu o celkovej časovej záťaži potrebnej na vyriešenie incidentov, vzhľadom na ich početnosť. Dokumentuje, že aj keď „krátkych“ incidentov bol s veľkým predstihom najvyšší počet, celkový čas strávený ich riešením predstavoval iba 28 %.





## 2. SLA služby pre mestské organizácie

Realizáciu služieb pre mestské organizácie sme vykonávali na základe SLA zmlúv o prevádzkovaní IKT pre Základné školy, Materské školy, Umelecké školy, Mestskú televíziu Trnava a čiastočne aj pre ďalšie mestské organizácie (Domov dôchodcov, Stredisko sociálnej starostlivosti, Správa kultúrnych a športových zariadení). SLA zmluvy stanovujú úroveň poskytovania servisných služieb, ktoré sú realizované na výpočtovej techniky určenej pre administratívne účely a zahŕňa predovšetkým pravidelné inštalácie nových verzií a aktualizácií ekonomických informačných systémov, riešenie hardvérových, softvérových a sieťových problémov, zálohovanie dát a poradenstvo. V roku 2018 sa nám po dohode s riaditeľkou **MTT podarilo prebrať pod našu správu kompletne celú IT podporu MTT** (doposiaľ sme poskytovali tejto spoločnosti len služby týkajúce sa pripojenia do internetu).

## 3. Doplnkové činnosti

Okrem činností a projektov spoločnosť v roku 2018 uvedených v prvej kapitole tohto dokumentu poskytovala aj ďalšie služby, resp. vykonávala komerčné aktivity a to najmä v týchto oblastiach

- zabezpečovanie hlasových služieb a služby internetu v rámci organizácií vo sfére vplyvu mesta
- poskytovanie hlasových služieb a služby internetu komerčným klientom
- aktualizácia dát TMM a GIS
- predaj výpočtovej techniky
- prenájom nenasvietených optických vlákien
- vyjadrenia k stavebnej činnosti a vytyčovanie siete

## Plán rozvoja v budúcom období

---

Rok 2019 sa bude niesť v znamení pokračovania prechodu na elektronickú samosprávu, budovanie optických sietí a rozširovanie verejného wifi pokrytia. Veľkým prídavkom do rozsahu našich činností bude tiež získanie licencie na prevádzku technickej služby (údržby) a následne poskytovanie servisu k Mestskému kamerovému systému.

Taktiež sme boli vedením mesta oficiálne poverení zastrešovať kompletnú Smart City problematiku, takže očakávame nárast aktivity aj v tejto oblasti. Ak budeme čerpať dáta z výročnej správy za rok 2017 a urobíme tzv. odpočet aktivít, ktoré sme mali na pláne vs. aktivít, ktoré sa reálne vykonali, výsledok bude nasledovný:

- Rozšírenie Office 365 – nasadenie platformy aj v rámci Mestskej polície - **zrealizované**
- Spracovanie celej problematiky Odpadov a poplatkov s nimi spojených v rámci ISS - **zrealizované**
- Výmena/upgrade centrálnej telefónnej ústredne – **nezrealizované z dôvodu vysokej finančnej náročnosti**
- Výmena/upgrade zabezpečenia siete MsÚ - **zrealizované**
- Upgrade kancelárskeho balíka – prechod z Office 2010 na Office 2016 na všetkých PC v našej správe – **zrealizované**
- Splnenie nariadenia GDPR – nariadenie EU na zabezpečenie proti úniku citlivých osobných údajov - **zrealizované**
- Spustenie a prevádzka nového Informačného systému pre potreby Priemyselného parku - **zrealizované**
- Sťahovanie sa spoločnosti na novú adresu (z dôvodu predaja budovy na Trhovej ul.) – **nezrealizované**

Aktivity a projekty plánované na rok 2019:

- Zabezpečenie licencie na vykonávanie údržby Mestského kamerového systému
- Spustenie monitoringu životného prostredia
- Spustenie aplikácie pre slabozrakých v MsÚ
- Spustenie aplikácie na platenie parkovného
- Začatie prác na komplexnej obnove kamerového systému MsP
- Výmena/upgrade centrálnej telefónnej ústredne (podľa dostupných finančných prostriedkov)
- Sťahovanie sa spoločnosti na novú adresu (z dôvodu predaja budovy na Trhovej ul.)

# ZAMESTNANOSŤ A SOCIÁLNA POLITIKA

Priemerný prepočítaný počet zamestnancov za rok 2018 bol 8 + 1 konateľ.

V zmysle platného organizačného poriadku bola štruktúra zamestnancov spoločnosti k 31.12.2018 nasledovná:

- Konateľ = 1
- Oddelenie administratívy a ekonomiky = 1
- Oddelenie podpory IKT = 7

Pomer mužov a žien spoločnosti:



Pomer vysokoškolsky a stredoškolsky vzdelaných zamestnancov:



Veľký dôraz je tiež kladený na kontinuálne zvyšovanie odbornosti zamestnancov a účasť na rôznych školeniach a seminároch. Najdôležitejšie z nich za rok 2018:

Meno a priezvisko	Školenia, konferencie
Zamestnanec 1	Základna technická certifikácia ESET
Zamestnanec 2	Školenie Konsolidovaná účt. závierka, Trnava
Zamestnanec 3	Kamerový systém, Žilina
	Tech Fest Inspiration and Technology by ASBIS, Bratislava
	Bike Sharing, Mesto Kladno
Zamestnanec 4	Tech Fest Inspiration and Technology by ASBIS, Bratislava
	Konferencia "Zadávaní zakázek podle nejlepšího poměru ceny a výkonu metodikou BEST VALUE", Praha
Zamestnanec 5	Základna technická certifikácia ESET
Zamestnanec 6	Školenie WORKFLOW, Trnava
	Dashboard in a Day - Intelligent Technologies @ Microsoft - Slovakia s.r.o., BA
	Metodický deň informatikov - Nový Smokovec
	Školenie Human Klasik - Bratislava
Zamestnanec 7	Konsolidácia - Trnava
Všetci zamestnanci	Office 365

V rámci sociálnej politiky spoločnosť TT-IT, s.r.o. prispieva zamestnancom na doplnkové dôchodkové poistenie a prostredníctvom tvorby sociálneho fondu prispieva predovšetkým na stravovanie zamestnancov. Taktiež boli pre zamestnancov zorganizované dve teambuildingové akcie za účelom posilnenia korporátnej lojality a zlepšenia interných pracovných i mimopracovných vzťahov.

Keďže spoločnosť v roku 2018 zároveň oslávila 10. výročie svojho založenia, bola zorganizovaná aj teambuildingová akcia pri tejto príležitosti.

## EKONOMIKA SPOLOČNOSTI

---

- Štruktúra výnosov za rok 2018
- Účtovná závierka k 31. 12. 2018 – v prílohe

## 1. Štruktúra výnosov za rok 2018

Tržby v Eur (bez DPH)	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Prenájom optickej siete	34 882	63 571	121 235	72 860	61 311	74 693	83 889	61 259	58 463	59 914
Aktualizácia dát GIS	35 000	35 000	40 833	30 000	30 000	0	0	0	0	0
Služby SLA pre mesto	496 037	502 244	492 802	493 337	321 086	336 669	357 362	476 440	408 065	549 485
SLA služby pre organizácie	16 485	22 944	25 325	24 352	23 559					
Telekomunikačné služby a internet	13 183	18 670	15 082	16 392	24 840	28 092	24 547	25 086	23 046	20 596
Predaj tovarov	14 031	17 798	3 279	5 748	8 877	10 144	2 742	2 460	34 971	10 067
Školiace služby	0	7 040	0	0	0	0	0	143	310	0
Práce pre TTIP	0	64 572	169 910	95 700	0	0	0	0	0	0
Ostatné	1 788	3 512	3 478	26 211	4 628	137 409	65 178	61 193	68 056	24 833
<b>Spolu</b>	<b>611 406</b>	<b>735 351</b>	<b>871 944</b>	<b>764 600</b>	<b>474 301</b>	<b>587 007</b>	<b>533 718</b>	<b>626 581</b>	<b>592 911</b>	<b>664 895</b>