

# Výroční správa za rok 2019



TT-IT s.r.o.

# Výročná správa za rok 2019

---

## Úvod

Pri vyhodnocovaní štatistických ukazovateľov a ich medziročnom porovnaní za účelom prípravy podkladov k tejto výročnej správe došlo k zaujímavému momentu. Počet vyriešených požiadaviek je totiž takmer presne rovnaký, ako v roku 2018 (1703 vs. 1701 požiadaviek). Aj táto štatistika dokumentuje, že TT-IT, s.r.o., čo sa týka výkonnosti a poskytovania služieb tvorí stabilne plné portfólio svojich služieb najväčšiemu zákazníkovi – Mestu Trnava.

Spoločnosti sa darí pokračovať v trende unifikácie IT prostredia Mesta. Koncom roka 2019 prebehli všetky prípravné práce na to, aby k 1.1.2020 začala Správa kultúrnych a športových zariadení fungovať v jednotnom ekonomickom systéme mesta a taktiež sa stala zákazníkom TT-IT aj po stránke dodávky kompletnej starostlivosti o IT vybavenie.

V minulom roku, rovnako ako za predchádzajúce obdobia, sme taktiež pracovali na výmene a uprade IKT infraštruktúry, či už softvérovej alebo hardvérovej. Z väčších projektov spomeňme napríklad prechod na IP telefóniu, výmenu centrálnych sieťových zariadení, nákup licencií atď.

Zamestnancom spoločnosti by som chcel aj touto cestou poďakovať za svedomitý a proaktívny prístup pri plnení svojich povinností.

**Ing. Jaroslav Otčenáš**  
konateľ spoločnosti

## Zrealizované projekty v roku 2019

---

### 1. Jednotný ekonomický systém - SKASŽ

Po dohode s primátorom mesta a riaditeľom Správy kultúrnych a športových zariadení mesta Trnava (**SKASŽ**) došlo v minulom roku ku podpísaní zmluvy o dodávke našich služieb pre túto organizáciu.

V praxi to znamená, že bol vykonaný audit IK technológií na **SKASŽ**, následne vykonané zásadné zmeny (hardware aj software), **migrácia všetkých užívateľských PC do domény** (30 ks), nastavenie základných bezpečnostných politík a prevzatie správy celého systému.

Pre užívateľov PC boli taktiež zabezpečené licencie **balíka Office 365** a tým pádom je možné plnohodnotne túto kolaboračnú platformu využívať navzájom medzi MsÚ a **SKASŽ**.

Ako ďalší krok bola v prostredí **SKASŽ** zavedená tzv. **jednotná ekonomika mesta**, t.j. bol nainštalovaný rovnaký ekonomicko-riadiaci systém, ako používa Mestský úrad. Tým pádom je možné online sledovať rôzne dáta z prostredia SKASŽ ale napríklad tiež používať jednotnú platformu na zverejňovanie dokumentov.

### 2. Upgrade mestských počítačov

V rámci vlastných finančných prostriedkov a najmä v rámci pokračujúcej migrácie OS Windows 7 na OS Windows 10 sme na 94 ks počítačov MsÚ zabezpečili výmeny klasických pevných diskov za tzv. SSD, čo rapídny spôsobom zrýchliло prácu na týchto počítačoch.

Aktuálne sa v našom prostredí používa **len 5,6 % počítačov** s operačným systémom Windows 7, pričom v minulom roku to bolo ešte **39 % Windows 7, 61 % Windows 10**. Celkovo sme za posledné dva roky premigrovali z Windows 7 na Windows 10 cca **220 počítačov**.

### 3. Budovanie optickej a WiFi siete

Ako sme avizovali, minulý rok prišlo k spusteniu bezplatnej wifi služby na ihrisku Slávia. Bohužiaľ ale musíme skonštatovať, že aj napriek umiestneniu v pomerne vysokej výške (cca 5 metrov) došlo k poškodeniu antény návštevníkmi areálu a wifi sieť aktuálne v daných priestoroch nefunguje.

Pri budovaní mestskej optickej siete, resp. prípravných prácach, sme sa zamerali najmä na ulice Paulínska, Hlboká, Hurbanova, Staničná, Rybníková, Radlinského, Starohájska a Horné bašty. Celková dĺžka položených chráničiek je **1163 metrov**, pričom do siete bolo celkovo (vrátane opráv) preinvestovaných **26.000 € bez DPH**.

#### 4. Správa a rozvoj kamerového systému

Keďže sme boli primátorom Mesta poverení zabezpečiť servis kamerového systému MsP, po získaní potrebnej licencie sme začali Mestu poskytovať aj túto službu (časť priamo a časť formou subdodávok). Okrem bežných opráv a revízií prehliadok sme sa taktiež významnou mierou podieľali na vybudovaní 8 nových kamier (projekt spolufinancovaný z externých zdrojov), napr. na Radlinskej ul., v okolí autobusovej stanice, alebo na ul. Jeruzalemskej.

S predstaviteľmi MsP taktiež dlhodobo pracujeme na koncepte úplne nového kamerového systému, kvôli ktorému sme na dohodu zamestnali experta na túto tému. Mzdové náklady na konzultanta v roku 2019 predstavovali 4.221 €.

#### 5. Závažné poruchy a ich riešenie

V roku 2019 sme zaznamenali dve závažnejšie poruchy, obe sa týkali primárnej serverovne na Starohájskej ulici. Prvou bolo zlyhanie centrálného sieťového prvku, ktorý zapríčinil odstávku celej mestskej siete. Poruchu sa nám podarilo do niekoľkých hodín opraviť, keďže sme mali prichystané záložné zariadenie podobného typu. Opravenie poruchy, vrátane zabezpečenia nového záložného switchu, stála spoločnosť cca 15.000 €.

V rovnakej budove došlo aj k závažnej poruche na motorgenerátore, pričom výmena poškodených častí bola vyčíslená na 3.250 € bez DPH.

#### 6. Upgrade mestskej telefónnej ústredne

Pôvodná telefónna ústredňa, ktorú požíva Mestský úrad i všetky mestské organizácie vrátane škôl a škôlok, bola nainštalovaná zhruba pred 20 rokmi. Väčšina používaných klapkových telefónov v rámci tejto siete bola analógových. Odvtedy nedošlo k žiadnemu zásadnejšiemu posunu v jej technológii. Až v roku 2019 po dohode s Úradom a pri spolufinancovaní zo strany STEFE a SKASŽ došlo k radikálnej obnove celého systému, prechod na IP telefóniu a výmenu niekoľkých stoviek telefónov.

Prechod na IP telefóniu nám v ďalšej fáze umožní vykonať výmenu aj na ďalších mestských organizáciách, ktoré doteraz fungujú na technológii optický gate – analógový telefón.

#### 7. Smart City aktivity

Keď sme minulý rok vo výročnej správe písali, že sa aktívne zapájame do tzv. Smart City projektov, odvolávali sme sa na ich realizáciu v roku 2019. Môžeme skonštatovať, že projekty sú funkčné a niektoré z nich poskytujú reálne výstupy pre obyvateľov.

##### 1. Parkovacie senzory

Stále prebieha testovanie nového typu parkovacích senzorov v prostredí priemyselného parku.

Navyše, v spolupráci s MsP a v nadväznosti na chystanú zmenu parkovacej politiky sme vybrané

miesta v rámci CMZ osadili ďalšími parkovacími senzormi, ktoré budú mať za úlohu automatizovane kontrolovať 20 minútové bezplatné parkovanie.

## **2. Monitoring životného prostredia**

Bola spustená webstránka <https://smart.trnava.sk/>, kde zbierame a zobrazujeme všetky dáta z daného projektu. Stránka je voľne dostupná aj pre obyvateľov, pričom mesto má ešte prístup aj do “nadradenej” administrátorskej platformy s množstvom štatistických výstupov.

## **3. Aplikácia pre slabozrakých – životné situácie**

Táto aplikácia bola spustená, kladne prijatá aj zástupcami Únie nevidiacich. Slúži ako pilotné riešenie, avšak samotná jej funkčnosť bola potvrdená.

## Vyhodnotenie činností poskytovaných v rámci SLA zmluvy

---

### 1. Outsourcing IKT pre mesto Trnava

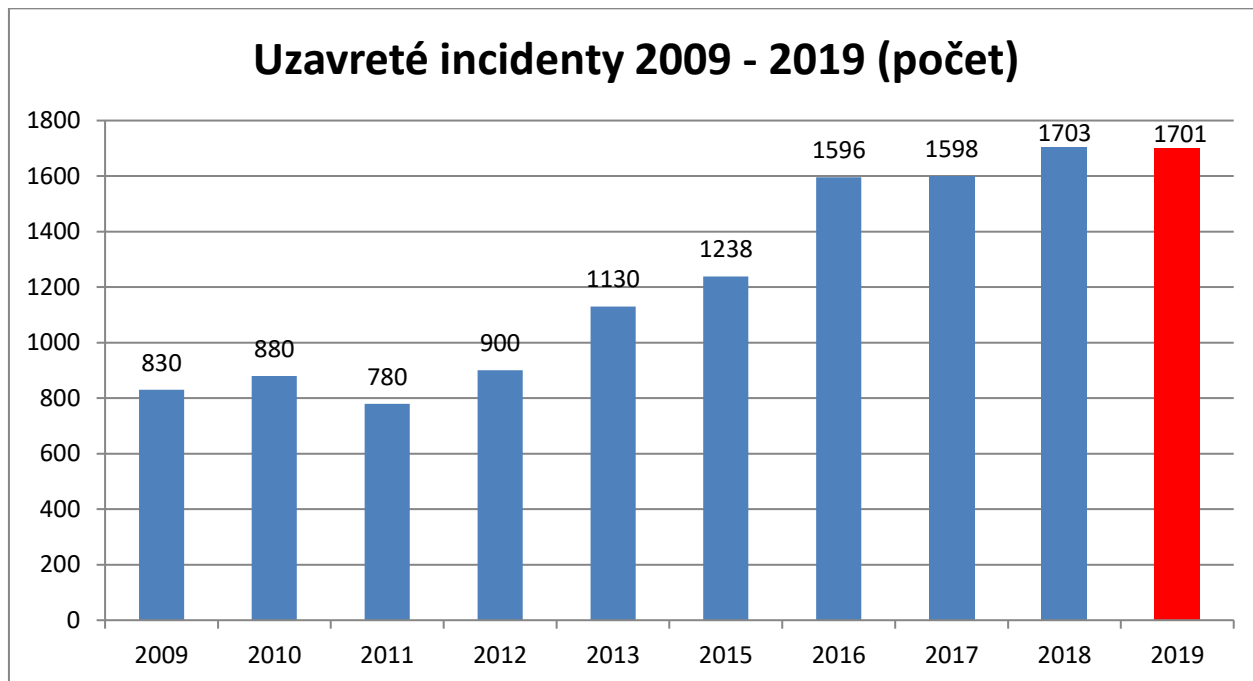
Outsourcing IKT pre Mesto Trnava ako kľúčového zákazníka a vlastníka spoločnosti v jednej osobe je realizovaný na základe dlhodobej SLA zmluvy. SLA zmluva stanovuje predovšetkým podmienky pre prevádzkovanie hardvéru a softvéru a ich pravidelný upgrade, objem služieb, kategorizáciu služieb, reakčné doby, 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

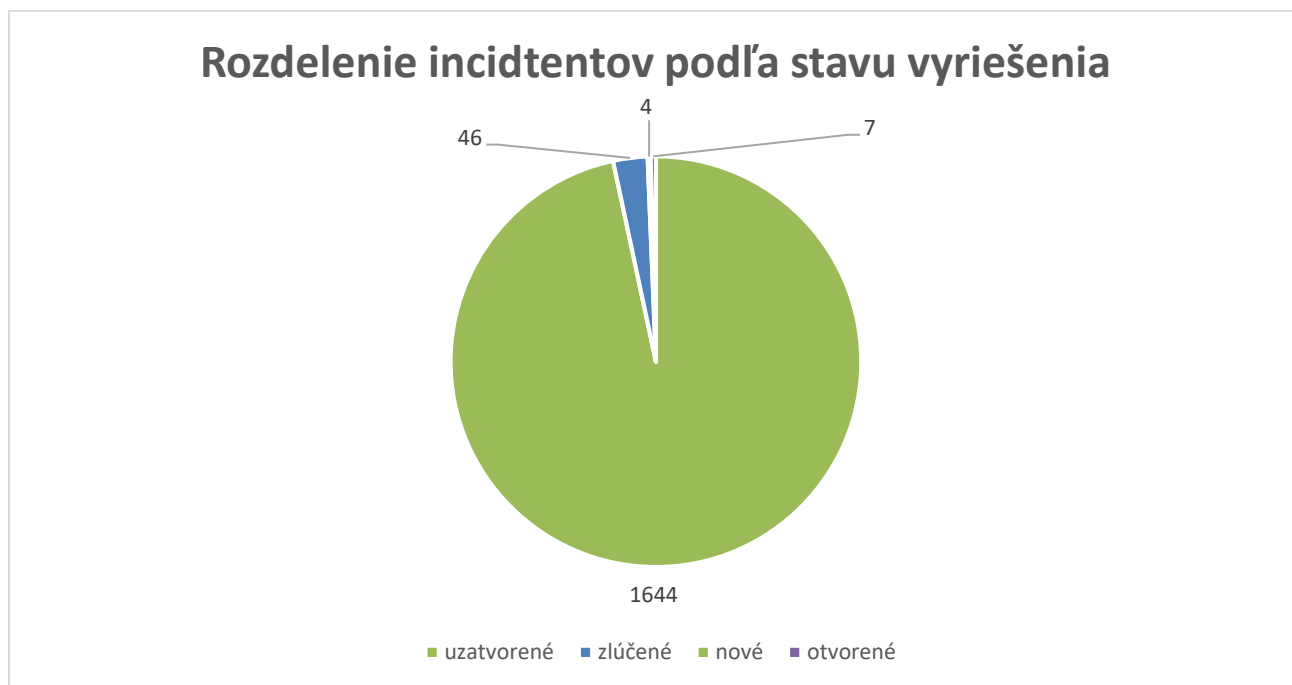
Pripomíname, že okrem Mestského úradu a Mestskej polície od roku 2019 spravujeme aj Mestskú televíziu a od 1.1.2020 aj Správu kultúrnych a športových zariadení. V ďalšej kapitole sú ale zohľadnené ešte iba údaje z prostredia MsÚ a MsP.

Vývoj incidentov vložených do aplikácie HelpDesk v rokoch 2009 až 2019 (dáta za rok 2014 neboli spracované). Do HelpDesku (HD) vložilo za rok 2019 incidenty/požiadavky **175 rôznych užívateľov**.

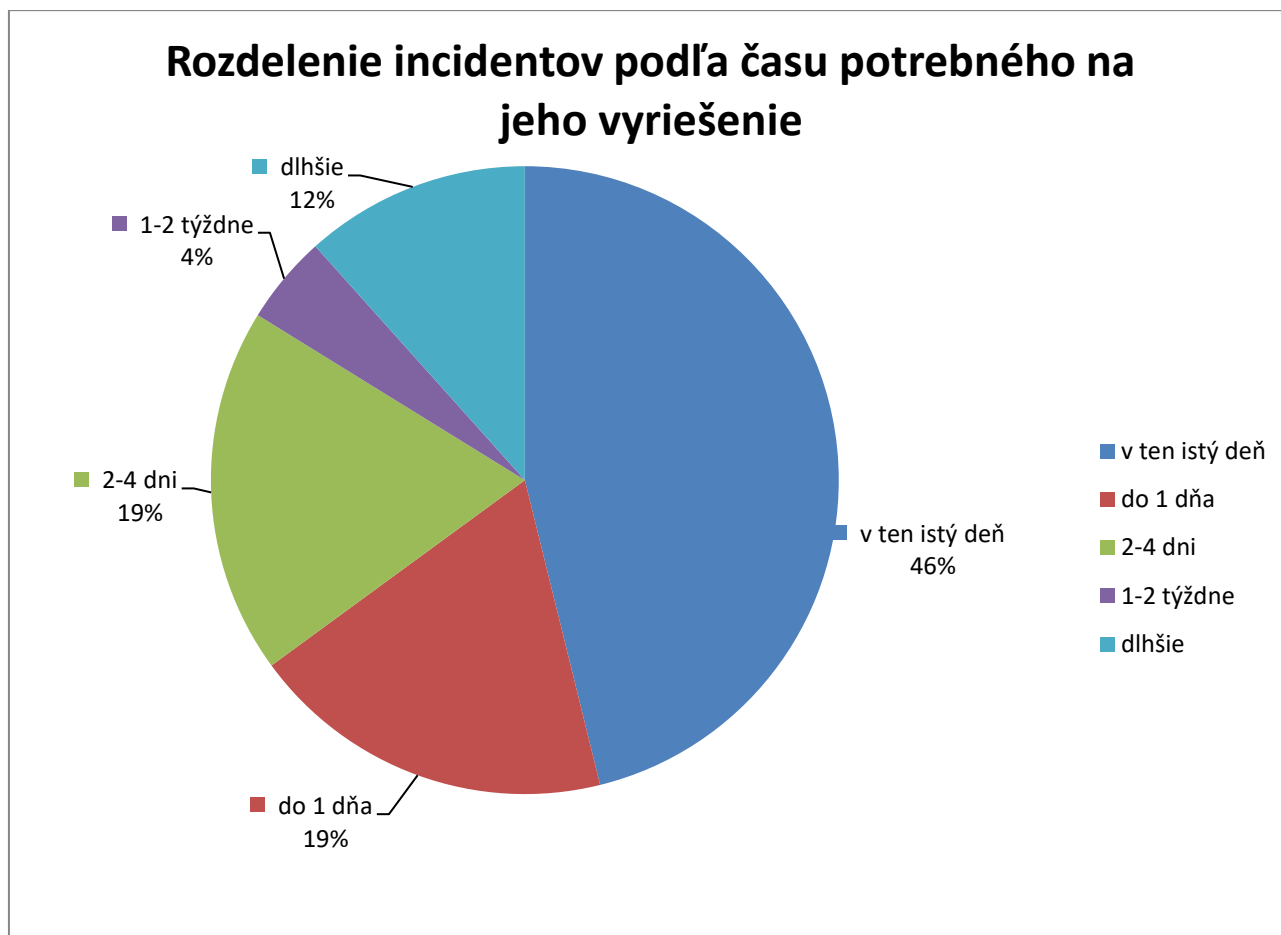


Ako každý rok, aj teraz platí, že ani toto číslo nereprezentuje úplnú množinu incidentov, ktoré sme vyriešili. Pre úplný obraz by sme museli evidovať aj štatistiku prijatých telefonických hlásení, resp. emailov, ktoré tvoria nezanedbateľnú časť spracovanej agendy.

Rozdelenie incidentov podľa stavu ich uzavretia (vyriešenia)



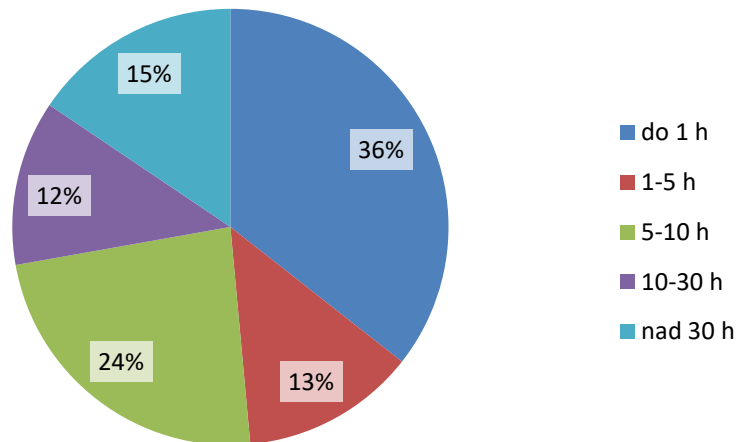
Rozdelenie incidentov podľa celkovej doby spracovania, t.j. doby od prvotného zápisu požiadavky do HelpDesku až po jeho uzavretie:



Ďalší znázornený graf dáva lepšiu predstavu o celkovej časovej záťaži potrebnej na vyriešenie incidentov, vzhľadom na ich početnosť. Dokumentuje, že aj keď „krátkych“ incidentov bolo s veľkým predstihom najvyšší počet, celkový čas strávený ich riešením predstavoval iba 36 %.



## Rozdelenie celkového času riešenia požiadaviek



### 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 (Zariadenie pre seniorov, Stredisko sociálnej starostlivosti, Správa kultúrnych a športových zariadení). SLA zmluvy stanovujú úroveň poskytovania servisných služieb, ktoré sú realizované na výpočtovej technike 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 2019 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).

Ku koncu roka sme začali na základe pripravovanej zmluvy vykonávať všetky potrebné úkony k tomu, aby sme pod našu kompletnú správu a to aj v rámci zavedenia jednotného ekonomického systému, prebrali tiež Správu kultúrnych a športových zariadení. Od 1.1.2020 je tak aj SKAŠZ plne integrovaná do ekonomického prostredia, doménových politík i Office 365.

### 3. Doplnkové činnosti

Okrem činností a projektov spoločnosť v roku 2019 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
- prenájom nenasvietených optických vlákien
- vyjadrenia k stavebnej činnosti a vytyčovanie siete.

## Plán rozvoja v budúcom období

---

Už teraz vieme, že rok 2020 bude poznamenaný krízou spôsobenou koronavírusom, ktorá sa určite dotkne aj našej spoločnosti. Preto je veľmi ťažké predikovať, ktoré z projektov sa nám podarí zrealizovať.

Z pripravovaných projektov spomeňme spustenie bezplatnej wifi vo vybratých priestoroch polikliniky Družba, aktívnu spoluprácu na softvérovom riešení parkovacej politiky, riešenie prechodu správy cintorína pod Mestský úrad (HW, SW, sieť) a ďalšie.

S odpočtom projektov z minulého roka to vyzerá nasledovne:

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

## ZAMESTNANOSŤ A SOCIÁLNA POLITIKA

---

Priemerný prepočítaný počet zamestnancov za rok 2019 bol 8 + 1 konateľ.

V zmysle platného organizačného poriadku bola štruktúra zamestnancov spoločnosti k 31.12.2019 nasledovná:

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

Pomer mužov a žien spoločnosti: Muži – 6, Ženy – 3



Pomer vysokoškolsky a stredoškolsky vzdelaných zamestnancov: Vysokoškolské – 8, Stredoškolské – 1

Veľký dôraz je tiež kladený na kontinuálne zvyšovanie odbornosti zamestnancov a účasť na rôznych školeniach a seminároch. Najdôležitejšie z nich za rok 2019:

<b>Meno a priezvisko</b>	<b>Školenia, konferencie</b>
Zamestnanec 1	Metodický deň Cora Geo- Elektronizácia, Nitra
	Metodický deň informatikov, Banská Bystrica
Zamestnanec 2	Metodický deň Cora Geo- Elektronizácia, Nitra
	Metodický deň informatikov, Banská Bystrica
	Metodický deň Elektronizácia, Cora Geo, Nitra
Zamestnanec 3	Metodický deň Cora Geo- Elektronizácia, Nitra
	ICT Day, Brno
	Touch the future, Bratislava
Zamestnanec 4	Metodický deň informatikov, Banská Bystrica
Zamestnanec 6	Huawei IT Day, Praha
	IP Club, Praha
	ICT Day, Brno
	Touch the future, Bratislava
	Smart City Expo, Barcelona
Zamestnanec 7	Huawei IT Day, Praha
	Urban Future global conference 2019, Oslo Nórsko
	Smart City Expo World Congress, Barcelona Španielsko

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.

Dôležitou novinkou od roku 2019 je príspevok na kurzy angličtiny pre zamestnancov, ktorý o túto službu prejavili záujem.

# EKONOMIKA SPOLOČNOSTI

---

- Štruktúra výnosov za rok 2019
- Účtovná závierka k 31. 12. 2019 – v prílohe

## 1. Štruktúra výnosov za rok 2019

Tržby v Eur (bez DPH)	2016	2017	2018	2019
Prenájom optickej siete	61 259	58 463	59 914	36 301
Aktualizácia dát GIS	0	0	0	0
Služby SLA pre mesto	476 440	408 065	549 485	498 141
SLA služby pre organizácie				
Telekomunikačné služby a internet	25 086	23 046	20 596	21 071
Predaj tovarov	2 460	34 971	10 067	5 216
Školiace služby	143	310	0	0
Ostatné	61 193	68 056	24 833	134 699
<b>Spolu v €</b>	<b>626 581</b>	<b>592 911</b>	<b>664 895</b>	<b>695 428</b>

Pozn.: Pokles výnosov z prenájmu optického siete je zapríčinený najmä faktom, že spoločnosti SWAN a Benestra sa zlúčili a väčšina prenájmov, ktoré sme zabezpečovali pre spoločnosť Benestra bola z ich strany vypovedaných, nakoľko si tieto dve spoločnosti začali vlákna poskytovať interne.

Vyjadrenie k hospodárskemu výsledku: v roku 2019 sme evidovali vysokú stratu, ktorá bola spôsobená majoritne finančným darom Mestu Trnava (85.000 €), odpismi majetku a zvýšenými nákladmi na mzdové prostriedky. Tieto skutočnosti budú rozdiskutované na zasadnutí dozornej rady, resp. valnom zhromaždení, kde budú aj navrhnuté riešenia, ako sa takémuto výsledku v budúcnosti vyhnúť.