

Výroční správa za rok 2021



TT-IT s.r.o.

Zrealizované projekty v roku 2021

1. Jednotný informačný systém

V roku 2021 sme pokračovali v trende zapájania mestských organizácií do jednotného informačného systému, konkrétne organizáciu „Zaži v Trnave“. Organizácia bola zaradená do Active directory, boli na ňu aplikované bezpečnostné štandardy, nainštalovaný jednotný ekonomický i personálny systém, nasadená platforma Office 365 atď.

Aktuálne sme v jednaní s ďalšou organizáciou, ktorá by mala prejsť pod správu našej spoločnosti, konkrétne so „Zariadenie pre seniorov“ a s ich pričlenením do našich systémov predbežne počítame v druhej polovici roka 2022.

2. Budovanie optickej a WiFi siete

Rozvojom mestskej optickej siete najmä na uliciach Paulínska, Zelený kríček, Okružná (parkovisko), Lomonosova, Rázusova, Západná, Areál Slávia atď, zväčšili pokrytie chráničkami o vyše 3.000 metrov. Celková suma preinvestovaná do výstavby a opráv trás v roku 2021 bola na úrovni 30.000 €.

3. Zabezpečovanie homeoffice

Pokračovali sme v podpore tzv. homeoffice práce, pričom možnosť pracovania na diaľku zo služobných počítačov samozrejme využívajú aj mestské organizácie, nie len Úrad samotný.

4. Žiadosti o nenávratný príspevok

Spolu s mestským úradom sme sa zapojili do troch externých výziev ponúkaných Ministerstvom investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie. Konkrétne sa jedná o tri výzvy:

- Manažment údajov inštitúcie verejnej správy
 - o čistenie duplicitných dát v našich systémoch
 - o prepojenie sa na štátne referenčné registre
 - o zlepšenie kvality poskytovaných open dát občanom
 - o **schválené**, cca 413.000 €
- Rozvoj governance a úrovne informačnej a kybernetickej bezpečnosti v podsektore VS
 - o dokúpenie chýbajúcich bezpečnostných systémov
 - o Vytvorenie nástrojov na správu rizík
 - o **podané, čaká sa na vyhodnotenie**, cca 400.000 €
- Malé zlepšenia eGov služieb
 - o Doplnenie elektronických formulárov pre občanov na vybavenie agendy pomocou eID

- **podané, čaká sa na vyhodnotenie**, cca 200.000 €

5. Príprava na audit kyberbezpečnosti

Znova – v spolupráci so zamestnancami Mestského úradu – sme pracovali na príprave vykonania auditu kybernetickej bezpečnosti (začiatok roka 2022). Zo strany IT šlo najmä o odstránenie existujúcich nedostatkov, týkajúcich sa jednak aplikačno-systémovej ale tiež fyzickej (v zmysle ochrana serverovní) bezpečnosti.

5. Podpora smart city aktivít

Nadalej sme pokračovali v budovaní senzorickej siete meste, najmä čo sa týka pokrytia hlavných ťahov cyklosčítačmi. Pracovali sme aj na zapracovaní rôznych požiadaviek pre zlepšenie funkčnosti aplikácie datamesta (kredit pre návštevy, výmena vozidla v prípade servisu atď), pričom vo veľmi blízkej budúcnosti predpokladáme spustenie úplne novej agendy v rámci aplikácie – dane a poplatky. S Mestskou políciou sme spolupracovali pri výbere vozidla na skenovanie EČV, pričom agenda parkovania ako taká je aj pre nás jeden z najväčších a najdôležitejších projektov.

Vyhodnotenie činností poskytovaných v rámci SLA zmluvy

1. Outsourcing IKT pre mesto Trnava

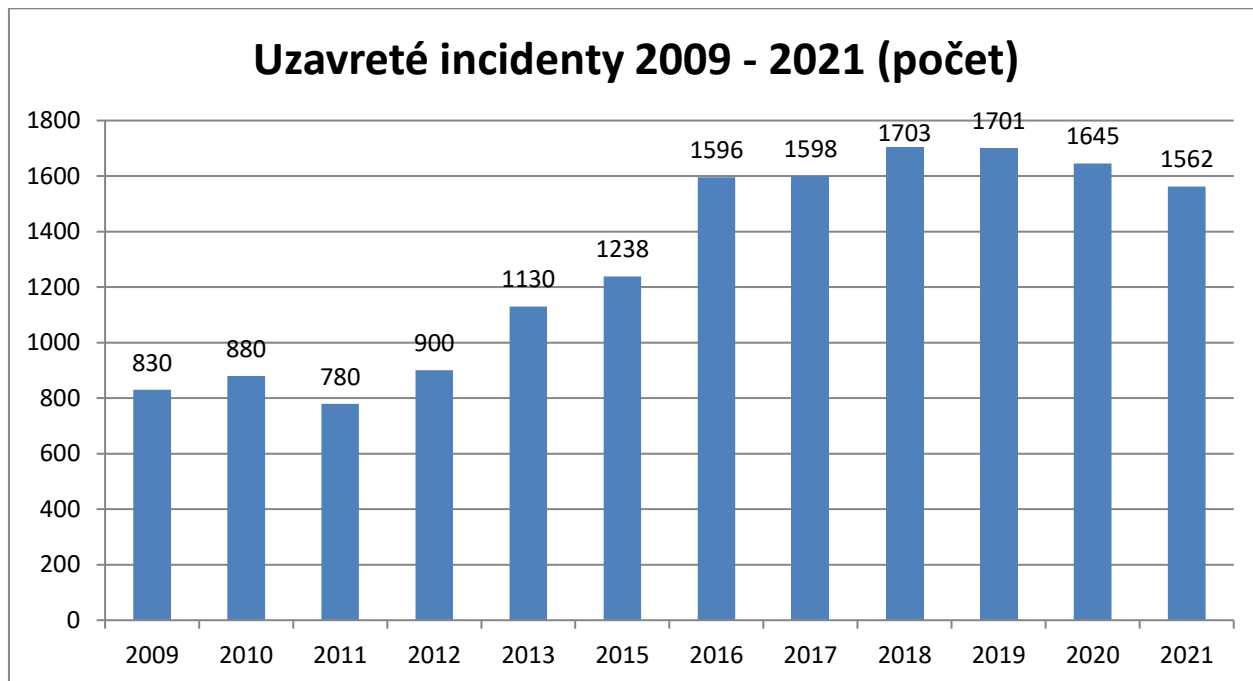
Outsourcing IKT pre Mesto Trnava ako kľúčového zákazníka a vlastníka spoločnosti v jednej osobe je realizovaný na základe dlhodobej SLA zmluvy. SLA zmluva stanovuje predovšetkým podmienky pre prevádzkovanie hardvéru a softvéru a ich pravidelný upgrade, objem služieb, kategorizáciu služieb, reakčné doby,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

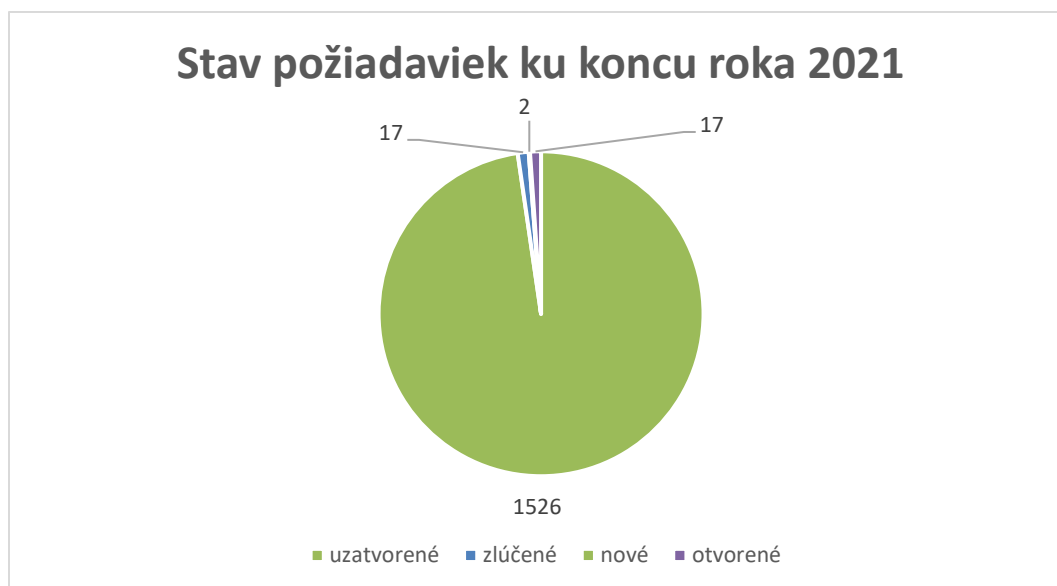
Pripomíname, že okrem Mestského úradu a Mestskej polície od roku 2019 spravujeme aj Mestskú televíziu a neskôr tiež aj Správu majetku mesta Trnava, Mestské služby mesta Trnava, Zaži v Trnave. V ďalšej kapitole sú ale zohľadnené ešte iba údaje z prostredia MsÚ a MsP.

Vývoj incidentov vložených do aplikácie HelpDesk v rokoch 2009 až 2021 (dáta za rok 2014 neboli spracované).

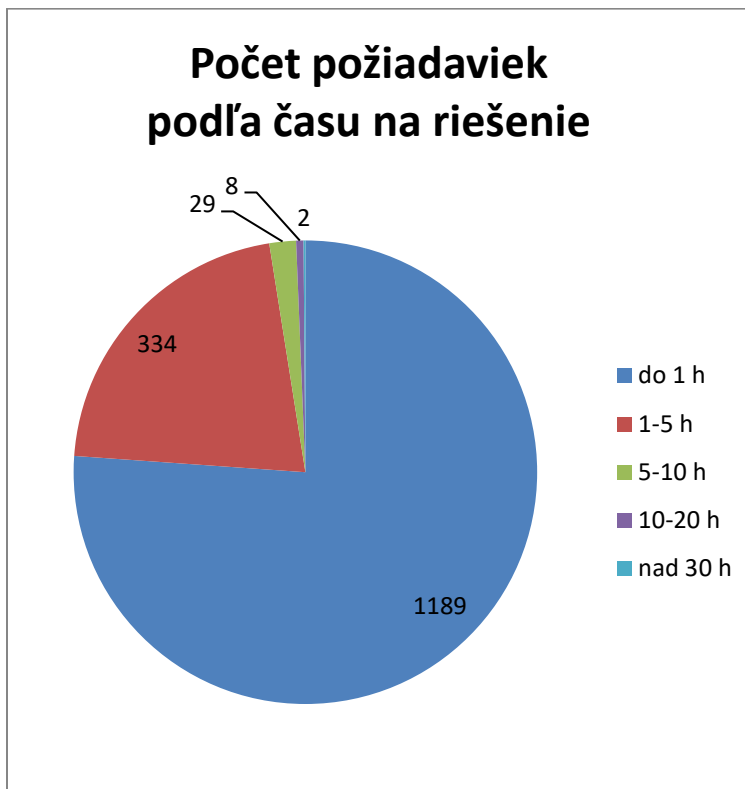


Druhý rok po sebe evidujeme mierny pokles zapísaných ticketov, avšak oba roky sú v extrémnej miere poznačené pandemickou situáciou, kedy bol často využívaný inštitút tzv. homeoffice. Títo užívatelia pracujúci z domu, napriek tomu, že je helpdeskový systém pre nich dostupný, pre nahlasovanie problémov vo veľkej miere používali telefón a email a tieto tzv. „tickety“ samozrejme do štatistiky nevstupujú.

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:



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, Mestské služby mesta Trnava). 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 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) a následne aj organizácie Správa majetku mesta Trnava, Mestské služby mesta Trnava, Zaži v Trnave .

3. Doplnkové činnosti

Okrem činností a projektov spoločnosť v roku 2021 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
- ako úlohu z dozornej rady v roku 2020 sme začali vyjadrovania k optickej sieti spoplatňovať, od septembra 2020 do konca roka 2020 sme vystavili 21 ks takýchto vyjadrení a za rok 2021 to bolo 71 kusov vyjadrení

Plán rozvoja v budúcom období

V roku 2022 očakávame vyjadrenie MIRRI k dvom našim podaným „IT žiadostiam o NFP“, vid' kapitola Zrealizované projekty. Ďalším zásadným podaným projektom (v zmysle žiadosti o NFP) je tiež výzva Moderné technológie II, ktorou by sa mal do značnej miery vyriešiť problém zastaralého mestského kamerového systému a tiež vykonať predprípravy na prechod na inteligentné mestské verejné osvetlenie.

Po podpise zmluvy by sa taktiež mala začať realizovať výzva „Moderné technológie I“, kde budú zásadným problémom upgradované mestské svetelné križovatky, pričom naša spoločnosť pripravuje optické pripojenia pre jednotlivé radiče a taktiež bude pravdepodobne aktívne spolupracovať pri nasadzovaní a prevádzke mestského dashboardu.

Veľké úsilie určite vynaložíme aj v zlepšovaní aplikácie datamesta a pridávanie novej funkcionality, napríklad ako avizovaná oblasť daní a poplatkov.

V roku 2022 sme po verejnej súťaži inovovali mestský tlačový systém, čaká nás znova súťaž na dodávku licencií Office 365, úprava niektorých činností a fyzických objektov podľa výsledkov auditu kyberbezpečnosti atď.

ZAMESTNANOSŤ A SOCIÁLNA POLITIKA

Priemerný prepočítaný počet zamestnancov za rok 2021 bol 8 + 1 konateľ.

V zmysle platného organizačného poriadku bola štruktúra zamestnancov spoločnosti k 31.12.2021 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

Vzhľadom na pandémiu sme minimalizovali školenia a služobné cesty. Zúčastňovali sme sa len online webinárov a konferencií zameraných najmä na problematiku open dát, bezpečnosti, nového kyberzákona a školení od našich dodávateľov.

EKONOMIKA SPOLOČNOSTI

- Štruktúra výnosov za rok 2021
- Účtovná závierka k 31. 12. 2021 – v prílohe

1. Štruktúra výnosov za rok 2021

Tržby v Eur (bez DPH)	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Prenájom optickej siete	61 259	58 463	59 914	36 301	50 076	50 258
Služby SLA pre mesto a organizácie	336 669	357 362	476 440	408 065	549 485	617 304,88
Telekomunikačné služby a internet	28 092	24 547	25 086	23 046	20 596	25 396,69
Predaj tovarov	10 144	2 742	2 460	34 971	10 067	15 017,12
Ostatné	61 193	68 056	24 833	134 699	212 029	272 664,81
Spolu v €	626 581	592 911	664 895	695 428	810 177	980 642

Oproti negatívnemu hospodárskemu výsledku (-205.653,01 €) v roku 2019 sa nám podarilo skonsolidovať financie a druhý rok po sebe uzatvárame s miernym ziskom. Za zmienku tiež stojí stále rastúci trend tržieb, kde sme sa za rok 2021 výrazne priblížili k hranici 1.000.000 €.