

Rozmowa | Jacek Lenkiewicz, zastępca dyrektora Gdańskiego Centrum Informatycznego

Wyzwania IT w administracji publicznej

Gdańskie Centrum Informatyczne powstało, by zapewnić jednostkom organizacyjnym miasta ujednoliconą obsługę w zakresie IT i informatyczne bezpieczeństwo wszystkim podlegającym miastu podmiotom. Z uwagi na odmienny charakter działalności poszczególnych jednostek miejskich standaryzacja obsługi musi się wiązać z trudnościami natury technicznej. Co dokładnie i w jakim zakresie leży w obowiązkach GCI?

Gdańskie Centrum Informatyczne zostało powołane 1 sierpnia 2017 r. uchwałą Rady Miasta Gdańska dla zapewnienia ośmiu wyznaczonym jednostkom organizacyjnym Gminy Miasta Gdańska wspólnej obsługi informatycznej oraz administracyjnej, organizacyjnej, zakupowej i finansowej (oczywiście w zakresie spraw dotyczących informatyki). Dzisiaj GCI obsługuje bezpośrednio mniej więcej 3 tysiące użytkowników systemów informatycznych, a pośrednio blisko 179 tysięcy użytkowników korzystających z o programowania tworzącego Gdańską Platformę Edukacyjną (e-dziennik, oprogramowanie F-K szkół, kontent edukacyjny i wiele innych).

Konsolidacja i integracja przejętych do obsługi systemów informatycznych to długotrwały proces organizacyjny i techniczny, w którym dotychczas udało się GCI uzgodnić z obsługiwanyimi jednostkami katalog usług i ogólne warunki świadczenia usług oraz wdrożyć i dostosować wypracowane zgodnie z biblioteką dobrych praktyk ITIL zasady świadczenia tych usług.

Rozwinęliśmy istniejący już wcześniej w Urzędzie Miejskim w Gdańsku ServiceDesk - system zarządzania usługami IT. Zorganizowany na bazie systemu ticketowego oraz grup serwisantów ServiceDesk stanowi dla obsługiwanych użytkowników jeden punkt kontaktu w zakresie zgłaszania incydentów i wniosków o usługę oraz śledzenia stanu realizacji tych zgłoszeń.

W warstwie technicznej połączyliśmy i skonsolidowaliśmy przejęte sieci komputerowe w jedną dobrze zarządzaną i zabezpieczoną sieć ze sklastrowa-



MAG. PRAS.

→ JACEK LENKIEWICZ

ZASTĘPCA DYREKTORA
GDAŃSKIEGO CENTRUM
INFORMATYCZNEGO

nym wyjściem na internet, przenieśliśmy wiele systemów informatycznych z różnych fizycznych (nierzadko wysłużonych) serwerów na serwery wirtualne, utworzyliśmy jednolity system zabezpieczeń i kopii zapasowych, wspólną domenę usług katalogowych, jednolite oprogramowanie antywirusowe – długo można by wymienić.

Obecnie jesteśmy w połowie drogi do wdrożenia dla naszych użytkowników Platformy Pracy Grupowej (w tym wspólnego systemu pocztowego, repozytoriów plikowych, oprogramowania biurowego) i wielu innych usług opartych na chmurze prywatnej.

Ważną usługą dla użytkowników systemów informatycznych jest drukowanie. Obecnie rozszerzamy na inne obsługiwane jednostki model zakupu usługi drukowania, jaki wypracowany został i wdrożony pięć lat temu w Urzędzie Miejskim w Gdańsku.

Przed nami standaryzacja i konsolidacja systemów ERP dla jednostek obsługiwanych, systemów GIS, elektronicznego zarządzania dokumentami, wyrównanie standardu w zakresie komputerowych stanowisk pracy i wiele projektów rozwojowych – pracy nie zabraknie.

Ważnym elementem pracy GCI są zakupy sprzętu, oprogramowania i usług informatycznych. Skonsolidowanie budżetów i potrzeb pozwoliło na osiągnięcie efektu skali, który umożliwia zakupy lepszego sprzętu, oprogramowania i usług w stosunkowo lepszych cenach.

Mijają właśnie dwa lata od powstania GCI. Z jakiego rodzaju trudnościami mierzyli się państwo, chcąc podjąć tak rozległą obsługę tak wielu miejskich organizacji? Na starcie działalności zwykle występuje deficyt pewnych rozwiązań usprawniających pracę – jak było w przypadku GCI?

Przy tworzeniu GCI nadrzędnym założeniem było płynne, ewolucyjne przejmowanie obsługi, w sposób jak najmniej dotkliwy dla użytkowników. Do powstania GCI przygotowaliśmy się w Biurze Informatyki Urzędu Miejskiego w Gdańsku przez kilka lat. Pracowaliśmy intensywnie z jednostkami organizacyjnymi, które GCI miało objąć obsługą, i poznawaliśmy ich infrastrukturę, oprogramowanie oraz, co najważniejsze, lokalnych informatyków, którzy w większości zasiliли później GCI.

Nawet najlepsze przygotowanie nie chroni jednak przed niespodziankami, które w każdym dużym i złożonym projekcie muszą się pojawić. Z problemami technicznymi zazwyczaj łatwiej sobie w informatyce poradzić niż z organizacyjno-ludzkimi. Zdarzyło się, owszem, że ktoś zapominał zgłosić GCI oprogramowanie do objęcia obsługą, inny umowę serwisową do przedłużenia. Dzięki skumulowanemu potencjałowi znajdowaliśmy w GCI efektywne rozwiązania trudnych sytuacji.

W jakim zakresie państwa praca uległa poprawie i jak ocenia pan poziom wdrożeń dostarczanych rozwiązań? Czy wiedza, doświadczenie i profesjonalizm specjalistów odpowiedzialnych za implementację nowych rozwiązań są satysfakcjonujące?

Połączenie w GCI zasobów, budżetów i informatyków z przejętych do obsługi jednostek

pozwoiliło na przejście na inną półkę rozwiązań informatycznych i organizacyjnych. W podmiotach, które zatrudniają jednego, dwóch czy nawet kilku informatyków i mają niewielki budżet na IT, występuje wiele oczywistych ograniczeń. W GCI mogliśmy wprowadzić wśród pracowników specjalizację i wyposażać ich w odpowiednie narzędzia, w tym wiedzę zdobywaną na specjalistycznych szkoleniach. To wszystko służy zwiększeniu wartości, jaką dajemy obsługiwanyim przez nas jednostkom w zakresie bezpieczeństwa systemów IT oraz jakości i niezawodności dostarczanych i utrzymywanych rozwiązań.

Zakup złożonych rozwiązań informatycznych jest zawsze obciążony ryzykiem związania się z niesolidnym wykonawcą. Ponadto rynek rozwiązań uwzględniających specyfikę administracji jest dość płytki. Dlatego poziom produktów i ich wdrożeń – szczególnie w obszarze oprogramowania – czasami pozostawia wiele do życzenia. Zdarza się, że wykonawcy nie rozumieją uwarunkowań i ścisłych regulacji, jakim podlega jednostka administracji.

GCI, posiadając wyspecjalizowanych informatyków oraz radców prawnych, którzy dobrze znają specyfikę IT, efektywnie poszukuje i wdraża dobre rozwiązania IT.

Jak ocenia pan ujednolicenie systemu zarządzania drukiem w jednostkach miejskich?

Jak już wspomniałem, GCI rozszerza obecnie na pozostałe jednostki obsługiwane model usługi drukowania wdrożony pięć lat temu w Urzędzie Miejskim w Gdańsku. Opiera się on na pełnym outsourcingu utrzymania w ruchu urządzeń drukujących w kilkudziesięciu lokalizacjach rozsiągniętych na terenie całego miasta. W modelu tym wyłoniony w przetargu nieograniczonym wykonawca dostarcza urządzenia drukujące w miarę zgłaszanego przez nas zapotrzebowania i zajmuje się utrzymaniem usługi drukowania. Dzięki temu łatwo nam obsłużyć pojawiające się nieplanowane potrzeby naszych użytkowników w zakresie drukowania, wynikające chociażby z nagłego wprowadzenia nowych przepisów.

Wykonawca jest odpowiedzialny za ciągłość usługi drukowania na każdym objętym systemem drukowania urządzeniu. To wykonawca swoim zaawansowanym oprogramowaniem monitoruje urządzenia pod kątem zużycia, przewiduje potrzeby wymiany materiałów bieżących i je wymienia. Wykonawca odpowiedzialny jest też za przeglądy

serwisowe oraz naprawę lub wymianę urządzenia w razie awarii. Taki model usługi wymusza na wykonawcy zachowanie wysokiej jakości pracy i zastosowania solidnego sprzętu i tonerów. Jeżeli dostarczy urządzenie lub tonery złej jakości, to oprócz kar umownych poniesie nakłady na ich naprawę lub wymianę i zaangażuje nadmiernie swoje zasoby.

Dzięki tak skonstruowanej usłudze drukowania użytkownicy mają zapewnioną ciągłość dostępu do drukowania w uzgodnionych parametrach SLA i nie muszą zgłaszać zapotrzebowania na tonery i ich sami wymieniać. Możliwe staje się też udostępnienie bardziej zaawansowanych usług takich jak wydruk podążający czy poufny. Dla GCI tak skonstruowana usługa drukowania przynosi wiele korzyści: nie trzeba angażować dużych zasobów w zarządzanie wieloma rodzajami urządzeń, pilnować przeglądów serwisowych i napraw, tworzyć magazynów na materiały bieżące. Serwisanci i administratorzy z GCI nie muszą zajmować się obsługą zgłoszeń dotyczących tonerów i drukarek w wielu lokalizacjach rozrzuconych na terenie Gdańska. Skupiamy się tylko na nadzorze prawidłowości wykonania usługi.

Bardzo ważne jest też zmniejszenie nakładu pracy i ryzyk związa-

nych z obsługą wielu postępowań zakupowych na dostawę urządzeń drukujących, tonerów oryginalnych lub zamiennych, zarządzania wieloma wykonawcami, umowami itd.

Co sądzi pan o idei funkcjonowaniu biur bez papieru?

Biuro bez papieru – czym byłaby ludzkość bez marzeń? Gdy zaczynałem na początku lat 80. moją przygodę z informatyką, w prawie każdym czasopiśmie informatycznym czytałem artykuły o dwóch wyzwaniach stojących przed informatyką: rozpoznawaniu i syntezie mowy oraz biurach bez papieru. Z syntezą i rozpoznawaniem nie tylko mowy, ale i obrazu technologie informatyczne poradziły sobie już dość dawno, na biuro bez papieru – w mojej opinii – jeszcze długo poczekamy. Problem leży nie tyle w technologii IT, ile w wielu uwarunkowaniach prawnych, organizacyjnych, a przede wszystkim psychologicznych. Kultura papieru ma już kilka tysięcy lat, informatyka ma zaś lat kilkadziesiąt i pomimo swojego dynamicznego rozwoju nie jest w stanie zmienić ludzkich przyzwyczajeń. Systemy elektronicznego zarządzania dokumentami na pewno zmniejszają wykorzystanie papieru w biurach, ale myślę, że jeszcze długo go nie wyeliminują.

Uzdrowienie systemu druku



➔ MAŁGORZATA GOŁOFIT

KIEROWNIK
DZIAŁU ZAKUPÓW
ZAKŁADU LECZNICZEGO
„UZDROWISKO NAŁĘCZÓW” SA

Zakład Leczniczy Uzdrowisko Nałęczów SA posiada kilka obiektów o charakterze sanatoryjnym i hotelowym oraz administracyjnym. Swoją współpracę z firmą Arcus rozpoczęliśmy w 2017 roku, wydzierżawiając 10 drukarek Kyocera ECOSYS P3055dn przeznaczonych głównie do gabinetów lekarskich i pielęgniarskich. Niezawodność urządzeń Kyocera powoduje, że nie mamy już problemów z awaryjnością, co jest kluczowe w przypadku, gdy drukarki użytkowane są w miejscach, w których świadczymy usługi dla naszych klientów i pacjentów przyjeżdżających do nas po zdrowie ciała, ale również po wyciszenie się i relaks. Dokładamy wszelkich starań, aby na każdym etapie obsługa klienta/pacjenta była sprawna, a niezawodność drukarek jest jednym z jej elementów. Niepodważalnie ogromnym atutem firmy Arcus jest bardzo dobry kontakt z opiekunem i szybka reakcja na potrzeby oraz serwis.

Centrum Usług Wspólnych (CUW) zlokalizowane w Z.L. Uzdrowisko Nałęczów SA w zakresie księgowości dla trzech powiązanych uzdrowisk generuje znaczną liczbę wydruków, więc dostęp do sprawnych urządzeń jest niezbędny. W ostatnich dniach podpisaliśmy umowę na dzierżawę dodatkowych 7 urządzeń wielofunkcyjnych Kyocera ECOSYS M3655dn, które usprawnią proces elektronicznej archiwizacji dokumentów medycznych. To, co dla nas ważne we współpracy z firmą Arcus, która zaoferowała nam urządzenia Kyocera, to po pierwsze, optymalizacja kosztów, a po drugie, niezawodność. Zastosowana technologia bębna ceramicznego sprawia, że urządzenia wytrzymują wieloletnią intensywną pracę. Rozwiązanie to wskazuje na nastawienie producenta urządzeń Kyocera na ekologię, a co za tym idzie – również ekonomię. Stosowane przez Kyocerę rozwiązania techniczne wyróżniają, naszym zdaniem, oferowane produkty na rynku urządzeń wielofunkcyjnych.

➔ JANUSZ ŚMIELAK

DYREKTOR DS. OPERACYJNYCH
ZAKŁADU LECZNICZEGO UZDROWISKO NAŁĘCZÓW SA

W przeprowadzonym w 2018 roku postępowaniu na wybór oferenta wydzierżawiającego nam trzy urządzenia wielofunkcyjne sami zdefiniowaliśmy nasze potrzeby, określając niezbędne funkcjonalności i ilości kopii kolorowych oraz czarno-białych, jakie wykonaliśmy w ciągu poprzednich 12 miesięcy. Szczegółowo przeanalizowaliśmy otrzymane oferty pod kątem prognozowanych kosztów i oceniliśmy, że najlepszą ofertę przedstawiła firma Arcus z urządzeniami Kyocera. Dodatkowo nasze doświadczenie z użytkowaniem urządzeń Kyocera i sprawności działania serwisu przekonały nas do oferty tej firmy. Z urządzeń wielofunkcyjnych korzysta u nas wielu użytkowników, więc istotną funkcjonalnością jest raportowanie liczby wykonanych wydruków w danym dziale lub przez konkretną osobę. Analizując koszty użytkowania urządzeń wielofunkcyjnych, zaobserwowaliśmy 19-procentowy spadek kosztów od początku trwania umowy.

Wspieramy efektywność naszych klientów

➔ MICHAŁ CZEREDYS

PREZES ZARZĄDU ARCUS SA

Chociaż firmy i instytucje stawiają na automatyzację procesów, to nie rezygnują z papierowej dokumentacji. Uważnie analizując koszty obiegu dokumentów, wybierając rozwiązania zapewniające rozsądne gospodarowanie drukiem. Efekty są widoczne. Zamiast 15 drukarek często wystarcza jedno urządzenie wielofunkcyjne. Będą minęły czasy, kiedy tylko na jednym piętrze dużej organizacji spotkać można było kilkanaście, a nawet kilkadziesiąt drukarek. Do tego były to zwykłe urządzenia wielu producentów, wymagające różnych materiałów eksploatacyjnych czy ekip serwisowych. Takie obrazy to już tylko wspomnienia. Dziś korporacje stawiają na systemy druku, w tym drukarki i urządzenia wielofunkcyjne, od jednego dostawcy, które zapewniają nie tylko drukowanie, ale też skanowanie i kopiowanie. Bardzo popularne i wręcz niezbędne stało się oprogramowanie wspierające zarządzanie drukiem. Dzięki bogatym opcjom zapewnia ono ochronę danych, bezstresowe skanowanie i drukowanie oraz kontrolę kosztów. W ostatnim obszarze także widać zmianę. Kiedyś kwoty wydawane na zarządzanie drukiem, szacowane od kilku do kilkunastu procent przychodów, ginęły w natłoku innych. Dziś szczególnie duże firmy starają się precyzyjnie wyliczać koszty i przypisywać je do działów, projektów czy osób. Wreszcie w ostatnich latach w organizacjach widoczny był trend odchodzenia od zakupu sprzętu na rzecz dzierżawy i outsourcingu.

