

**Č. j.: 2018/171003** žádost o poskytnutí informace dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, týkající ServiceDesku MPSV.

Dotaz ze dne 23. 8. 2018

Odpověď

... na základě Vaší žádosti o poskytnutí informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, doručené Ministerstvu práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“) dne 23. 8. 2018, ve které v celkem osmi otázkách požadujete informace týkající se ServiceDesku MPSV, Vám níže poskytujeme požadované informace.

**1) a)** MPSV používá na správu (řešení) požadavku systém CA Service Desk Manager.

**b)** Výrobcem, aktuálním dodavatelem a správcem výše uvedeného SW je společnost CA CEE, s.r.o.

**2)** Současný SW MPSV používá od roku 2003.

**3)** Potřebné licence byly pořízeny září 2003 v hodnotě 1 902 000,- Kč bez DPH.

**4)** Celkové roční náklady na provoz a správu tohoto SW činí cca 10 139 940,- Kč bez DPH (viz smlouva ze dne 3. 7. 2018).

**5)** Instalaci CA SDM v rámci resortu práce a sociálních věcí používá ústřední správní úřad MPSV a následující státní organizace:

- Úřad práce ČR
- Státní úřad inspekce práce

**6) a)** Požadovaná smlouva ze dne 3. 7. 2018 v platném znění je zveřejněná a veřejně přístupná na <https://smlouvy.gov.cz/smlouva/6103267>.

**b)** Viz smlouva ze dne 3. 7. 2018.

**7) a)** Celkový počet požadavků (či incidentů) v systému je 165 321 (evidence je limitována datem 1. 7. 2017).

**b)** Od 1. 7. 2017 do 1. 7. 2018 je v systému evidováno 67 899 požadavků (či incidentů).

**c)** Od 1. 1.2018 do 1. 7. 2018 je v systému evidováno 33 523 požadavků (či incidentů).

**8) a)** V systému je evidováno 148 315 požadavků (či incidentů), které nejsou generovány strojem či automaticky (evidence je limitována datem 1. 7. 2017).

**b)** V období od 1. 7. 2017 do 1. 7. 2018 bylo celkem zaevidováno do systému 60 337 těchto požadavků (či incidentů).

**c)** V období od 1. 1. 2018 do 1. 7. 2018 celkový počet těchto požadavků (či incidentů) zaevidovaných v systému činil 29 969.

S pozdravem