

DATA V PÉČI

17 / březen 2010

Rozvoj IT ve veřejné správě

Co všechno můžete požadovat
po moderním digitálním archivu

Zkuste DMS TS-DATAPOINT

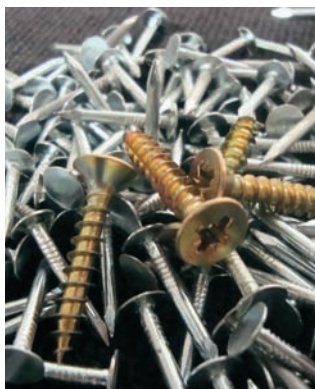
ISO 9001

AHM[®]

Čím více, tím lépe?

Zkratka ISO nepochází z anglického názvu International Organization for Standardization, ale z řeckého slova ἴσος (isos), znamenajícího stejný a odkazujícího na cíl této organizace, tedy na standardizaci. Název organizace by tedy bylo možno považovat za backronym. Z jiného zdroje vám pak nabízím definici slova backronym, což je anglický výraz pro akronym, který nevznikl spojením začátků slov, ale byl stvořen z již existujícího názvu tak, aby dodatečně vysvětlil jeho význam. Dnešní editorial ale nemá být věnován etymologii některých slov (etymologie je obor lingvistiky zkoumající původ a vývoj slov; lingvistika, neboli jazykověda, je věda zkoumající přirozený jazyk), ale něčemu úplně jinému, a to právě standardizaci. Standard nebo norma představuje požadavek na chování nebo vlastnosti věci, člověka, situace apod., který je buď závazně vyžadován, nebo se podle něj hodnotí jejich přijatelnost nebo obvyklost.

Standard je také často chápán jako požadavek stejnosti. Požadují-li, abych mohl zaměřovat a nahrazovat „ožužlanou“ maticku za maticku stejnou



(alespoň rozměrově), jsem za normalizaci vděčen, neboť nemusím shánět speciálního výrobce nestandardní matky, ale jdu do obchodu a koupím si matku M8 nebo M6 a jsem si jist, že bude použitelná. Budu-li navíc znát materiálové standardy původní maticky, koupím náhradní, která bude s tou původní zcela identická.

Vypíšu-li tedy veřejnou soutěž na dodávku nějakého výrobku a uvedu-li jeho přesné charakteristiky (standardy), mohu si být jist, že dodavatel, splní-li mé požadavky, dodá přesně to, co jsem chtěl.

U kvality jde ovšem o něco jiného.

Normy kvality řady ISO 9000 obvykle neříkají nic o kvalitě samotné, ale o principech řízení, které budou-li správně aplikovány, mohou dopomoci ke kvalitě výsledného produktu. Navíc, na rozdíl od exaktně změřitelných vlastností výrobku, nelze stejně dobře změřit, jak vhodně byla uplatněna příslušná norma kvality v organizaci a tedy ani její dopad na to, jak kvalitní produkt organizace dodává.

Přesto je v posledních letech certifikát ISO 9001 nebo certifikát nějakého obdobného standardu ve veřejných i neveřejných soutěžích vyžadován a bez něj je uchazeč bez výjimky vyřazen. To je mimo jiné jedním z důležitých (ne-li nejdůležitějších) důvodů, proč dnes nějaký certifikát kvality má téměř každý. Což logicky vede zcela jasně k devalvaci významu takového certifikátu.

Co bude dál? Ačkoliv nejsem prognostikem, soudím, že postupně požadavek na certifikát kvality (jako podmínky účasti v tendrech) zmizí a pořadatel tendrů začne znovu, stejně jako v minulosti, vyžadovat kvalitu dodávky, a nikoliv pouhý certifikát.

Už aby tomu tak bylo.

Pozn.: Vysvětlení slov isos, backronym, etymologie a dalších jsou převzata z Wikipedie.

MARTIN MILOSCHIEWSKY

Vyhraje



Multifunkční zavírací nůž a LED svítidla čekají na šťastného výherce. Podrobnosti a soutěžní otázku hledejte na straně 11.



Občasník

Vydáno:

Březen 2010
neprodejně

Vydává:

MHM computer a. s.

Kontakt:

U Pekáren 4
102 00 Praha 10-Hostivař
Tél.: +420 267 209 111
Fax: +420 267 209 222
www.mhm.cz

Grafická úprava:

redakce@datavpeci.cz

Tisk:

IDG Czech, a. s.

Registrace:

Libertas, a. s.

ISSN 1803-604X

Ve spolupráci s časopisem COMPUTERWORLD
ve vydavatelství IDG Czech, a. s.

COMPUTERWORLD

Rozvoj IT ve veřejné správě

Archivace bude hitem několika příštích let

Luděk Nezbeda, Account Manager, MHM computer

Nástin historie do roku 2008: Ve veřejné správě (tedy státní správě a místní samosprávě) lze vidět dva hlavní proudy nasazování informačních technologií. Prvním je podpora a optimalizace procesů a agend uvnitř úřadu pomocí informačních systémů, druhým pak často skloňovaný e-Government.

Z hlediska vybavenosti informačními technologiemi (IT) lze veřejnou správu ve většině případů porovnávat se soukromým sektorem. Avšak z pohledu efektivity využívání a rychlosti rozvoje již veřejná správa „ztrácí dech“. Je to pravda a je to pravda vždy? Jistěže ne. Odhlédnu-li od efektivity, kterou neumím a nemohu posoudit (nemám dostatek informací), pak například Czech POINT vůbec nemusí být hodnocen špatně. Já tedy jeho služeb zhusta využívám a ušetřil jsem tím již mnoho hodin, které bych jinak strávil cestou na úřady a zpět a čekáním na vyřízení svého požadavku. Přesto na druhou stranu nelze tvrdit, že je vše v pořádku, to tedy zase ne. Problémů je mnoho. Stejně tak je i mnoho příčin, které k problémům vedou.

Veřejná správa požaduje řešení pomocí informačních technologií, avšak její metodické postupy jsou mnohdy již desítky let staré. Míra investic do IT ve veřejné správě je u centrálních úřadů srovnatelná s velkými podniky a bankami, ale směrem níž k samosprávě jsou rozpočty řádově nižší a mnohdy nedostatečné. Veřejná správa je velká organizace a jakožto taková musí být řízena víceméně byrokraticky. Ovšem na druhou stranu rozvoj IT není ve veřejné správě tak byrokratický, jak by se mohlo zdát, a hlavně, jak by někdy bylo dokonce i potřeba. Panují rozdíly mezi rezorty navzájem podle toho, jak ministři a odborné vedení podporují rozvoj IT a jak se jim daří „vybojovat“ finanční prostředky na rozvoj informačních systémů (IS).

Ze stejného důvodu panují rozdíly mezi kraji a obcemi. Navíc, zejména na úrovni místní samosprávy, byly a jsou často obdobné agendy řešeny nikoliv centrálně, ale tak, jak to kterému kraji a obci vyhovovalo. Tedy podle aktuálních potřeb, které ten který kraj či ta která obec měla. Důvodem je právě volnost (decentralizace), kterou dostaly kraje na začátku devadesátých let minulého století.

Jednou z posledních příčin, kterou zmíníme, je systém zadávání zakázek. Ten se řídí správním řádem, zákonem o veřejných zakázkách a mnoha dalšími zákony a nepochybně i (obvykle veřejnosti neznámými) interními normami a vyhláškami. Často se mluví o zneužití těchto zákonů nepoctivými úředníky, ale stejně tak může

dojít a dochází ke zneužití „nepřejícími“ neúspěšnými uchazeči, kteří podají odvolání a vše – tedy celý zamýšlený projekt – se může zastavit na dobu neurčitou.

Všechno špatně?

Zdánlivě je tedy všechno špatně. Je ale nutno si uvědomit, že se stejnými či podobnými problémy se potýkají de facto všechny velké organizace, a tedy i veřejná správa, která je jednou z největších (vlastně vůbec největší). Jediný rozdíl je ten, že ve velkých soukromých firmách dbají akcionáři více na to, aby alespoň někdy byla vyplácena dividenda či aby cena akcií firmy alespoň trochu rostla. Určitě ale každý jistě slyšel historky o tom, že povolení služební cesty druhoradého referenta velké (nejmenované) nadnárodní firmy v ČR musí

být odsouhlaseno a podepsáno v Evropské centrále a toto povolení prochází šesti odděleními a je podepsáno devíti manažery.

Leč nikoliv pouze zdánlivě je vše špatně a byrokracie ve velkých soukromých společnostech nijak neomlouvá objektivní chyby související s IT ve veřejné správě. Příležitost pro IT ve veřejné správě vidíme, stejně jako mnozí ostatní, ve zjednodušení veškerých



byrokratických procesů. Je tedy třeba uzpůsobovat metodologii ve veřejné správě směrem k lepšímu využití IT. To by též mělo sloužit i k integraci agend či spíše k integraci dat. Jejich nedostatečná integrace vede k duplicitnímu vedení dat spolu s těžkopádnými a složitými procesy. Je jasné, že soukromý sektor je schopen reagovat svižněji na změny v oblasti IT a umí přizpůsobit svoje procesy k lepšímu využití IT. Je ale také pravda, že tato schopnost s velikostí firmy klesá. Veřejná správa, jako velká organizace, má tuto schopnost logicky velmi malou – je tedy co zlepšovat.

e-Government není kouzlem

Jednou z cest ke zlepšení situace IT ve veřejné správě je rozhodně e-Government. Jde ale jen o další možnost, jak služby veřejné správy nabídnout občanům a firmám. Za jednu z podmínek úspěchu celého projektu e-Governmentu považujeme logicky lepší koordinaci mezi rezorty. Ty si totiž již vybudovaly své vlastní sofistikované informační systémy a ty je nutné vzájemně propojit. Nejčastěji se jedná o řešení zabývající se oběhem dokumentů, dodržováním legislativních postupů při práci s dokumenty a s agendou naplnění právních norem nebo

HLAVNÍ TÉMA

předpisů. e-Government jistě není kouzlem, ale určitě je to dobrá cesta vpřed.

Sečteno podtrženo – ať je IT ve veřejné správě jakékoliv, je jasné, že existuje, že je velmi velké a že generuje a uchovává obrovská množství dat, která je třeba bezpečně uchovat. Ochrana a uchování dat (B/R a archivace) se však bezpochyby týkají stejného neduhu jako celé IT ve veřejné správě. To znamená, že rozvoj a nasazování B/R a archivací nejsou všeobecně koordinovány a řízeny. Úroveň managementu a ochrany dat je proto různá, neboť byla rozvíjena dle aktuálních potřeb jednotlivých úřadů.

Aktuální stav 2009 – blýskání na lepší časy?

Aktuálně se rozvoj IT ve veřejné správě, ať už v úřadech obecních, městských či krajských, řídí především povinnostmi, které vyplývají ze zákonů o spisové službě a archivaci. Centrální projekt datových schránek je proto naprosto v souladu s trendy vývoje. V souvislosti se vznikem těchto zákonů a nařízení vznikla ve veřejné správě potřeba řešit rozvoj více či méně koordinované s nadřazenými úřady, postupujeme-li od obcí, a naopak, díváme-li se na problematiku očima krajských informatiků.

V době, kdy se připravoval projekt datových schránek, bylo třeba začít připravovat koncept rozvoje IT ve všech úřadech, jichž se datové schránky (DS) samozřejmě dotýkají. Fakticky se tak mimo jiné, aktivněji než kdy jindy, probíraly otázky archivace elektronických dokumentů (např. datových zpráv z DS). Povinnost archivovat dokumenty z DS v elektronické podobě, místo dosud běžně používané podoby papírové, navíc přesně upravuje *zákon o archivaci*. Agenda řešená elektronickou formou je navíc také (viz výše) specifikována zákonem o spisové službě. Tato agenda má svoje pro a proti, o čemž již padlo a nepochybně ještě padne mnoho slov v diskuzích, fórech a i kdekoli jinde.

Faktem ale zůstává, že e-Government a DS jsou rozhodně největším pokrokem v komunikaci státu s občanem

„od dob C a K Rakouska-Uherska“. A proto je rozhodně na místě (vskutku nadčasová) nerudovská otázka „Kam s ním?“, nebo spíše „Kam s nimi?“ – myšleno s daty. Všechny zákony zabývající se do detailu tím, co smí či nesmí proudit datovými schránkami, bez ohledu na jejich výklady a pozdější úpravy, jasně říkají, že jde o nestrukturovaná data a podle toho je třeba k těmto datům přistupovat. A je nutno je archivovat v souladu s příslušným zákonem o archivaci.

A je to tady – Výzvy IOP

Ministerstvo vnitra České republiky vyhlašuje Výzvu k předkládání žádostí o finanční podporu v rámci Integrovaného operačního

programu (výzva IOP 08). Zároveň se IT odborníci z Ministerstva vnitra ČR, Ministerstva pro místní rozvoj ČR, z krajů, obcí a měst podíleli na vytvoření typizovaných projektů, které jsou předmětem rozvoje IT ve veřejné správě.

e-Government je dnes tedy reálnější než kdy jindy díky dotacím z Evropských fondů regionálního rozvoje (ERDF – European Regional Development Fund). Spolu s Výzvou IOP číslo 06 k předkládání žádostí o finanční podporu v rámci Integrovaného operačního programu na rozvoj služeb e-Governmentu v obcích s rozšířenou působností (ORP) je kompletní balík peněz připraven k čerpání dotací. Dotace jsou přítom velmi důležitým impulzem k pohybu ve „stojatých vodách“ IT ve veřejné správě. Od obou výzev se očekává rozvoj vpravdě revoluční. Projekty jsou vzájemně provázané a mají posílit zejména rozvoj IT v regionech.

Pro kraje to znamená:

Integraci s centrálními projekty, sdílení dat s centrálními registry ve veřejné správě, zřízení technologického centra kraje (dále jen „TCK“), včetně zajištění povinných služeb, realizace „roll-outu“ typového projektu TCK a vytváření dalších relevantních registrů pro potřeby územní veřejné správy:

- zapojování orgánů územní veřejné správy k systému sdílení dat
- vytváření dalších registrů veřejné správy pro potřeby územní veřejné správy
- projekty podporující komunikaci dalších registrů veřejné správy pro potřeby územní veřejné správy
- integrace mezi jednotlivými dílčími projekty v rámci TCK a ve vazbě na centrální projekty a obce s rozšířenou působností

- budování komunikační infrastruktury územní veřejné správy
 - vybudování přístupových míst pro komunikaci s informačními systémy veřejné správy
 - elektronizace služeb veřejné správy, a to zejména formou elektronizace procesních postupů u jednotlivých agend vykonávaných orgány územní veřejné správy
- Pro obce s rozšířenou působností (ORP) to znamená: Elektronizace služeb veřejné správy, a to zejména formou elektronizace procesních postupů u jednotlivých agend

vykonávaných orgány územní veřejné správy:

- elektronizace výkonu jednotlivých agend ve veřejné správě
- zavádění elektronické a spisové služby
- služby elektronické veřejné správy
- digitalizace vybraných datových zdrojů a jejich zpřístupňování
- aktivity související s podporou informačního managementu
- nástroje na zpřístupňování archiválií v rámci projektu „Otevřená minulost“
- propagace poskytování služeb elektronické veřejné správy

Odborná veřejnost ví, že v každém z bodů, které Výzva obsahuje



a které jsou výše popsány, existuje přímá či nepřímá vazba na data a archivaci dat.

Bylo by s podivem, kdyby společnost MHM computer a. s., která se ukládáním a managementem dat, a tedy i datovými úložišti, zabývá téměř dvacet let, nereagovala právě na tyto události souvisejícími s rozvojem IT ve veřejné správě.

MHM nabízí řešení datových úložišť, která vyhovují vizím a požadavkům informatiků z veřejné správy i zákonům ČR a tato řešení přímo nabízí a také představuje na workshopech a seminářích. Poslední dva semináře pořádané v MHM ve spolupráci s Hitachi Data Systems (HDS) se dotýkaly všech praktických otázek spojených s archivacemi.

První ze seminářů s názvem „Co vše můžete požadovat po moderním systému Network Attached Storage (NAS) – integrace NAS a archivních systémů“ přinesl odpovědi na otázky ukládání dokumentů na HNAS (Hitachi Network Attached Storage) a jejich pozdější uchování a přemístování do archivů pomocí funkce Hierarchical Storage Management (HSM), který je jeho součástí. Druhý seminář s názvem „Co všechno můžete požadovat po moderním digitálním archivu“ ukázal, co a jak je možné archivovat. Reakce

účastníků obou seminářů jasně ukazuje na to, že archivace rozhodně bude „hitem“ několika příštích let. Stále totiž bude co archivovat, a to nejen z povinnosti ukládané zákonem a předpisy. Potřeba datového prostoru potřebného na archivaci se zvětšuje a roste, řekli bychom, že „s jídlem roste chuť“. Moderní archiv však musí splňovat daleko více. Pouhý datový prostor by byl málo, být zabezpečený a zálohovaný. To je problematika, kterou se v MHM zabývá již po dvě desetiletí, a zkušenosti našich odborníků jsou založeny na praxi u klientů různé velikosti – veřejnou správu nevyjímaje.

Platforma Hitachi Content Archive Platform (HCAP) je v souladu se všemi základními podmínkami, které ukládá zákon o archivaci i zákon o spisové službě. Jedná se opravdu o platformu, tedy o komplex služeb, hardwaru, softwaru a principů, které umožňují vytvářet efektivní, škálovatelné a garantované úložiště – digitální archiv.

Bližší informace o garantovaných úložištích obecně i konkrétní informace o platformě HCAP je možné získat kdykoliv přímo u autora článku. MHM však znovu připravuje (stejně jako v minulých letech) jarní sérii přednášek v Česku a na Slovensku s názvem Data v péči^{LIVE}. Letošní roadshow se bude věnovat samozřejmě archivacím a všechny srdečně zveme k účasti (viz pozvánka na str. 11).

MHM Platinum Partnerem HDS

Hitachi Data Systems (HDS), dceřiná společnost korporace Hitachi a jeden z předních celosvětových dodavatelů storage řešení, dnes oznámila povýšení svého partnerství se společností MHM computer na nejvyšší stupeň udělením statutu „Platinum Partner“. MHM computer se tak stává prvním Platinum Partnerem v regionu MIDE. Společnost MHM je obchodním partnerem společnosti Hitachi Data System již od roku 2003 a jejich vzájemná spolupráce se stále rozvíjí.

Společnost MHM computer je ryze českou firmou s dceřinými společnostmi na Slovensku a v Maďarsku. Udělením titulu Platinum Partner ocenilo HDS skutečnost, že MHM je poskytovatelem řešení a systémovým integrátorem s prokazatelnými odbornými znalostmi v oblasti paměťových řešení pro významné podniky z různých odvětví i organizace státní správy. MHM má ve své nabídce plné portfolio produktů HDS a může tak nabídnout svým zákazníkům širokou škálu řešení, služeb a konzultací, a to nejen v oblasti vlastního ukládání a managementu dat. Kromě toho zajišťuje MHM certifikovaná školení pro zákazníky a partnery HDS po celé Evropě a profesionální služby i za hranicemi regionu.

O společnosti MHM

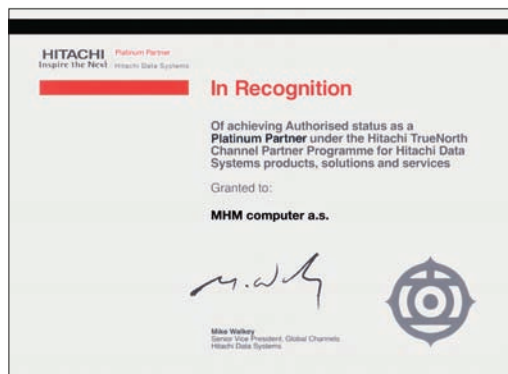
Hlavní činností společnosti MHM computer je vytváření a realizace projektů v oblasti problematiky dat, dodávky technologií umožňujících ukládání, ochranu a správu dat a konzultace v oboru problematiky dat. Významnou součástí nabídky společnosti MHM je také poskytování služeb typu „Storage Service Provider“. Tyto služby zahrnují širokou škálu oblastí, od relativně jednoduché služby „Storage on Demand“ až po komplexní převzetí péče o data.

Pro více informací navštivte www.mhm.cz.

O společnosti HDS

Hitachi Data Systems je dceřinou společností Hitachi založenou v Japonsku v roce 1910, která operuje prakticky ve všech zemích světa. Hitachi Data Systems se orientuje na vývoj a výrobu zařízení pro primární úschovu dat. Má více než 2 600 zaměstnanců a obrat se pohybuje v desítkách miliard dolarů ročně. Storage Hitachi má především pověst vysoce spolehlivých a odolných systémů, které plní svoji funkci i v nestandardních klimatických a zeměpisných podmínkách. Uživatelé těchto systémů vyzdvihují nejen bezproblémové používání, ale i profesionální přístup technických pracovníků při implementaci a servisních zákrocích.

Pro více informací navštivte www.hds.com.



Co všechno můžete požadovat po moderním digitálním archivu

*Radim Petržela, Storage Service Consultant,
MHM computer*

Archivace dokumentů, datové schránky i digitální archiv jsou v poslední době velmi žhavými tématy češticími české stojaté vody IT technologií. Světovým leaderem v oblasti archivací je společnost Hitachi Data Systems a se svým digitálním archivem HCP (Hitachi Content Platform) slaví jedno vítězství za druhým. Naše společnost MHM computer je platinovým partnerem Hitachi Data Systems a v České republice má hned několik úspěšných implementací digitálních archivů HCP. Proto jsme se rozhodli u příležitosti představení nové verze HCP 3.0 udělat pro naše české zákazníky jednodenní seminář s názvem Co všechno můžete požadovat po moderním digitálním archivu.

Tento seminář se uskutečnil 21. ledna v prostorách naší společnosti MHM computer. Následující text sumarizuje to nejdůležitější, co se zde událo.



Informace od zdroje

Celý seminář se konal pod taktovkou těch nejpovolanějších, lidí z Hitachi Data Systems (HDS), kteří se přímo podílejí na vývoji a implementaci nových funkcí digitálního archivu HCP. Úvodní prezentaci měla Lynn Collierová EMEA Director – Software, File and Content Solutions. V této prezentaci nás Lynn svou brilantní britskou angličtinou uvedla do problému stále rostoucího objemu nestrukturalizovaných dat, jako jsou dokumenty, obrázky, tabulky, prezentace atd., který je nutno efektivně zpracovat (uložit, archivovat). Zazněly zde podrobnosti o nadčasových HDS technologiích HNAS (Hitachi NAS), HCP (Hitachi Content Platform) a HDDS (Hitachi Data Discovery Suite) pokrývajících celý životní cyklus již zmíněných „zlobivých“ dat. Ta jsou nejprve ukládána do HNAS, které má integrovanou funkci HSM (Hierarchical Storage Management). Jakmile data „zestárnou“, funkce HSM je automaticky podle nastavených kritérií archivuje do digitálních archivů HCP. HDDS umožňuje centrální, transparentní vyhledání nad prostory HNAS a HCP. V závěru svojí prezentace Lynn pohovořila o fenoménu

poslední doby, tzv. cloud řešeních, a demonstrovala připravenost HDS technologií HNAS a HCP pracovat v cloudu. Druhou část semináře odstartoval se svojí prezentací Ernest Ibe EMEA Technical Consultant – Content Services. Jednalo se o čistě technickou prezentaci nové verze digitálního archivu HCP 3.0 s následnou praktickou ukázkou.

HCP300 je „malý“ digitální archiv s kapacitou v rozmezí 4 – 42TB. Naopak „velký“ HCP500 může pojmut až 80PB dat. Komunikace s digitálním archivem HCP je postavena na otevřených standardech http, https, webdav, cifs, nfs, smtp, což usnadňuje a zlevňuje implementaci digitálního archivu do prostředí zákazníka a jeho informačních systémů. Jakákoliv aplikace, jakýkoliv systém, lze díky otevřenému HCP API připojit k digitálnímu archivu HCP. Přístupy navíc nejsou licencovány.

Důležitou funkcí každého digitálního archivu je zaručit neměnnost archivovaných dat po stanovenou tzv. retenční dobu. V tomto ohledu umožňuje HCP nastavit retenci v rozmezí 1s – nekonečno. Uživatel může specifikovat explicitně datum, kdy může nebo bude soubor automaticky vymazán nebo uživatel může nastavit retenci relativně jako výraz např. A+1y+6M (archivní čas+1,5 roku). Retenční doba může být pouze prodloužena, nemůže být zkrácena. Během této retenční doby nelze soubor z digitálního archivu vymazat a měnit jeho obsah. Toto platí v tzv. compliance módu.

Nová verze digitálního archivu HCP 3.0 podporuje cloud řešení a za tímto účelem je možno fyzický digitální archiv virtualizovat. Virtuální digitální archivy se nazývají tenanty. Každý tenant má přiděleno minimálně jednu archivní kapacitu, která je konfigurována jako namespace. Jeden tenant může mít více namespaceů. Tímto se dostáváme zpět ke compliance módu. Compliance mód je parametrem namespaceu a je definován při jeho vzniku. HCP 3.0 podporuje dva typy namespace módů: Compliance a Enterprise. Enterprise mód vznikl na přání Evropské unie a na rozdíl od Compliance módu umožňuje vyvolenému uživateli ve výjimečných situacích smazat zaarchivovaný soubor chráněný retencí (např. chybně zaarchivovaný s nekonečnou retencí). Tyto privilegované delete operace jsou přísně auditovány a auditů nemohou být odstraněny.

Fakt, že HCP nefunguje pouze na „slidech“, Ernest úspěšně demonstroval živou ukázkou na kterou všichni netrpělivě čekali. Závěr semináře patřil zástupci společnosti Symantec, který představil rodinu produktů této firmy a jejich připravenost pro spolupráci s digitálním archivem HCP.



ISO 9001

Jak se také může tvořit systém řízení kvality

Martin Miloschewsky, provozní ředitel a manažer jakosti společnosti MHM computer

Lze téměř s jistotou předpokládat, že oficiální stanovisko představitelů každé firmy, která již získala certifikát normy kvality, je vždy veskrze velmi pozitivní. Často se proto setkáváme s vyjádřeními typu: „získání certifikátu nám významně pomohlo zvýšit kvalitu uspokojování potřeb našich klientů“ nebo „získání certifikátu je pro naši společnost důležitým závazkem do budoucnosti“ či dokonce že „díky certifikátu kvality jsme spolehlivá, procesně řízená společnost, která je v oblasti naší činnosti konkurenčně schopným partnerem“.

Neoficiální reakce řadových pracovníků nebo i manažerů firem, které se pyšní příslušným certifikátem, však často bývá diametrálně odlišná. Většinu názorů řadových pracovníků nelze otisknout a v televizi by se jejich vyjádření musela vysílat až po desáté večer.

Manažeri pak neoficiálně víceméně otevřeně přiznávají, že získání certifikátu bylo pro jejich společnost „nutnou podmínkou“, nejčastěji proto, že držení certifikátu je nezbytné pro účast v mnoha veřejných výběrových řízeních. A dodávají: „Bez certifikátu budeme okamžitě vyřazeni nezávisle na tom, jak kvalitně plníme své závazky a jaké dodáváme produkty.“ Bohužel, pocit nutnosti získání certifikátu kvality mnohdy zcela devaluje smysl zavádění systému řízení kvality, neboť dosažení kvality není cílem, cílem je získání certifikátu. Jestliže vím, že bez certifikátu budu vyřazen, tak prostě učiním vše pro to, abych certifikát získal. Je přitom vcelku jednoduché si představit, co znamená „prostě učiním vše pro to, abych certifikát získal“.

Certifikát jako cíl

O tom, jak získat certifikát kvality, aniž bychom vytvořili, zavedli a trvale zlepšovali systém řízení kvality, koluje mnoho legend. Bohužel mnohdy pravdivých. Popíšeme dvě z nich.

Varianta 1: Vytvoří se (nebo ještě lépe – nechá se odborným poradcem vytvořit) kompletní dokumentace systému řízení kvality. Vytvoří se – pokud možno najednou a tedy i zpětně – množství záznamů dokumentujících průběh procesů v příslušné společnosti. Existující dokumenty se zpětně změní tak, aby formálně vyhovovaly. Když je vše připraveno, vybere se okruh zaměstnanců, kteří se proškolí tak, aby byli schopni komunikovat s auditory a odpovídat jim víceméně správně na jejich dotazy. Pozvou se auditoři. Před auditem se pečlivě schovají všechny dokumenty, které „nezapadají“ do připraveného systému řízení kvality. Při auditu se pak dbá na to, aby auditoři hovořili pouze s vybranými a proškolenými osobami (ostatní se vyšlou na služební cestu). Auditorům se předkládají výhradně předem připravené a prověřené dokumenty. Také se jim dle možnosti zamezí v jakémkoli pohybu ve společnosti, smí se proto pohybovat pouze v prověřených prostorách. Je vysoká šance, že tým auditorů

zkonstatuje, že společnost má zaveden funkční a vyhovující systém řízení jakosti a doporučí vydání certifikátu. Po získání certifikátu se neděje nic. Každý rok se pouze nějakým způsobem zajistí provedení vnitřního auditu a celá akce se opakuje za další tři roky, když je potřeba provést tzv. re-certifikační audit.

Varianta 2: Manažer kvality a jeho tým použije jako ideový vzor dokumentaci systému řízení kvality nějakého jiného podniku ze stejného oboru. Hlavní práce tvůrčího týmu tkví ve změnách označení dokumentů a zavedení několika nových formulářů (tedy místo těch, jejichž převzetí by bylo očividně zcela nesmyslné). Dokumentace je však formálně správná. Systém řízení kvality je také formálně vytvořen a to, že je nevyhovující (byl přece vytvořen pro jinou organizaci), nikoho netrápí, neboť cílem je získání certifikátu. Dokumentace obvykle zavádí množství byrokratických postupů, které se tváří vědecky. Obvykle jde o množství předpisů co, kdy a jak vyplňovat a popopisovat či jinak zaznamenávat. Tyto záznamy nebude nikdy nikdo na nic potřebovat. To ale také nikoho netrápí, vždyť každý ví, že ISO je zbytečná byrokracie. Další postup je obdobný jako v předchozím případě. Po proškolení zaměstnanců se pozvou auditoři, a nechá se provést audit. Bohužel si tvůrce takového systému řízení kvality často myslí, že jejich společnost opravdu má zaveden systém řízení kvality společnosti. Proto šance na získání certifikátu (na rozdíl od předchozího případu) jsou o něco nižší.

Nevýhodou je, že vedení společnosti trvá na dodržování všech byrokratických postupů i po ukončení auditu. Pokud má někdo námítky, bude pokárán. Málkodko chce být kárán, takže výsledek je dodržování nesmyslné byrokracie, což přináší pracovníkům frustraci.

Společnost MHM computer je již od roku 2002 držitelem certifikátu osvědčujícího, že systém řízení kvality v MHM computer je plně v souladu s normou kvality ISO 9001.

V létě minulého roku proběhl ve společnosti MHM computer opětovně certifikační audit systému řízení kvality. Prokázali jsme, že systém řízení kvality ve společnosti MHM computer je ve shodě s požadavky normy ISO 9001:2008 a držení certifikátu jsme obhájili. Funkční systém řízení kvality v naší společnosti je bezpochyby významným kladem pro naše partnery a důkazem pro naše zákazníky, že společnost MHM computer je připravena plnit jejich požadavky v nejvyšší možné kvalitě.

Tato frustrace se projevuje zejména v různých (anonymních) diskuzích na „netu“.

Oba výše popsané modelové případy mají společné to, že certifikát je získán. Dále ke, že příprava k auditu byla pracná a tím i finančně náročná. Nejdůležitějším společným jmenovatelem těchto modelových případů a všech jejich variací je to, že takto vytvořené systémy řízení kvality nemají s kvalitou vůbec nic společného.

Kvalita jako cíl

Jsem si jist, že každá úspěšná společnost, která působí delší dobu na trhu, musí mít vypracován funkční systém řízení, který bezpochyby implicitně zahrnuje i systém řízení kvality (nebo jeho významné prvky). To je ovšem jediná pozitivní informace, kterou osoby odpovědné za vytvoření a zavedení systému řízení kvality, tedy představitel vedení pro kvalitu a manažer kvality, mají.

Prvním důležitým úkolem vedení společnosti, která chce zavést systém řízení kvality, je zvolit vhodnou osobu/osoby, která bude systém vytvářet a hlavně aplikovat. Norma sama „nařizuje“, že odpovědné osoby musí mít dostatečné kompetence k zavádění systému, ale zejména u menších společností může být právě (ne) delegování dostatečných kompetencí faktorem, který může být klíčový pro (ne)zavedení funkčního a smysluplného systému řízení kvality.

Druhým úkolem je rozsah pověření těchto osob. Tedy cílem není (jenom) získání certifikátu, ale cílem je zvýšení kvality, vytvoření a zavedení systému řízení kvality a získání certifikátu.

Co musí tvůrci udělat především, je přečíst si pečlivě normu, pochopit názvosloví a spojit si jednotlivé paragrafy normy s realitou společnosti, kde má být systém řízení kvality aplikován. V této etapě každý tvůrce ocení pomoc odborného poradce.

Jsmo-li již v situaci, kdy téměř chápeme, co nám norma říká, doporučuje či přímo nařizuje, a poradce nám vše vysvětlil i na konkrétních případech, propadnou tvůrci často omylu, že teď už si stačí sednout a všechno popsat a že práce bude zanedlouho hotova. Ale každý tvůrce jaksi podvědomě cítí, že toho psaní bude moc, a proto mnozí začnou přemýšlet o tom, že nejjednodušší bude, aby sám poradce či poradenská firma napsala dokumentaci a stanovila všechny zásady vytvářeného systému řízení kvality, a zavedení systému bude potom hračka. Nemám to ověřeno, ale myslím, že nebude. Soudím, že systém řízení kvality vytvořený poradcem bude více akcentovat formální náležitosti (a tedy bude asi více byrokratický) než systém navržený osobami, které ve společnosti pracují.

Nastává tedy další fáze tvorby. Provádí se kritická analýza procesů, procesy se mění a upravují, aby vyhovovaly normě (tedy mimo jiné, aby průběh procesů generoval požadované záznamy) popř. se zavádějí procesy nové.

Teprve nyní se ukáže, že pochopit normu a napsat dokumentaci

je vlastně to jednodušší. Nastává totiž „práce s lidmi“. Na počátku tohoto oddílu jsem se zmínil o tom, že „každá úspěšná společnost, která působí delší dobu na trhu, musí mít vypracován funkční systém řízení, který bezpochyby implicitně zahrnuje i systém řízení kvality“. Problém, který jsem zamlčel, je ten, že tento „stávající“ systém řízení kvality je obvykle trochu jiný systém než ten, který vyžaduje norma. Takže situaci je nutno zanalyzovat a změnit – což obvykle znamená, že pracovníci budou dělat něco trochu jinak a že budou *muset dodržovat trochu jiná pravidla* než ta, na která jsou zvyklí. A právě zavádění těchto změn a nových pravidel je to nejobtížnější.

Proč něco dělat jinak?

Proč to máme dělat jinak, když už můj dědeček to dělal takhle a vždy to vyhovovalo? Jenom kvůli ISO 90001? To se na to mohu vykašlat. Takové otázky a reakce jsou nepochybně zcela legitimní, a proto je nutné, aby na ně byl tvůrce připraven, neboť prostá odpověď – protože to já chci a norma nařizuje – funguje jen velmi omezeně. Velkou roli v tomto procesu zavádění hraje několik věcí:

- dostatečná kompetence tvůrců systému (můžeme něco nařídit)
- podpora vrcholového vedení
- vysvětlení potřebnosti změn a poukázání na jejich výhody
- příklady toho, jak to dříve nefungovalo (již za časů dědečka), neboť lidé často zapomínají na to špatné a pamatují si spíše to dobré.

Ideální je samozřejmě kombinace výše zmíněných skutečností a to, že pracovníci společnosti jsou předem proškoleni, či jsou alespoň o systému řízení kvality informováni – což je ostatně jeden z povinných bodů normy.

Dříve či později se dostaneme do okamžiku, kdy je společnost připravena k certifikačnímu auditu. Audit trvá obvykle několik dní (jeho délka, jak známo, závisí na velikosti společnosti, certifikované oblasti a počtu auditorů) a jeho výsledkem je doporučení vydání certifikátu.

Tvůrci systému řízení kvality si oddechnou a asi týden až čtrnáct dní si myslí, že je vše hotovo. Což je ovšem bláhové. Jistě jste již pochopili, že když si tvůrce systému řízení kvality pomyslí, že vše je hotovo, tak se hluboce mylí. Vedení společnosti, všichni vedoucí nižších stupňů i řadoví pracovníci musí trvale zajišťovat, aby systém řízení kvality byl rozvíjen a udržován, aby přinášel výhody společnosti a jejím pracovníkům a zejména sloužil k vyššímu uspokojování potřeb zákazníka. Takže asi tak po čtrnácti dnech se ukáže, že zlepšování kvality je nikdy nekončícím procesem a manažer kvality si nikdy neoddychne. Ostatně i toto říká, byť jinými slovy, samotná norma.

Trnitou cestu popsanou v odstavci „Kvalita jako cíl“ jsme prošli ve společnosti MHM computer již v roce 2003. Oficiální stanovisko společnosti k systému řízení kvality a získanému certifikátu je uvedeno v rámečku. Neoficiálním stanoviskem je tato esej.



Efektivní zajištění IT služeb

Out-tasking může vyřešit mnohé palčivé problémy

Jaroslav Fojtík, Business Consultant, Convenio

Ačkoli první dekáda 21. století skončila již před několika týdny, většina úkolů, které musejí IT manažeři řešit, zůstává stále aktuální. Potřeba redukovat náklady, zvyšovat efektivitu a zaměřovat se na strategické projekty, které měřitelným způsobem přispějí k naplňování cílů organizace, jsou v současné ekonomické situaci ještě aktuálnější než dříve.

Jedním z přístupů k řízení IT infrastruktury je komplexní outsourcing. Zkušenosti v posledních letech však obnažily množství problémů, které outsourcing IT infrastruktury může přinést. Jednou z hlavních příčin neúspěchu v případě rozsáhlých outsourcingů byla ztráta kontroly nad strategickým řízením IT. Velké outsourcingové projekty zpravidla přicházejí na řadu tehdy, když IT infrastruktura vyžaduje zásadní investice do jejího rozvoje. Tyto investice je poskytovatel outsourcovaných služeb schopen vynaložit pouze za podmínky uzavření mnohaletého kontraktu, ve kterém však není možné specifikovat veškeré možné změny včetně těch koncepčních, které v daném období bude nakonec nutno učinit. Často tak u velkých outsourcingových projektů dochází k nesouladu požadavků na služby a dodávaným plněním, který vede k vyostření právní bitvy mezi zákazníkem a dodavatelem a k celkové ztrátě důvěry mezi oběma stranami.



Přes výskyt problémů s outsourcingem to neznamena, že by na tomto přístupu nebylo nic dobrého. Zkušenosti z minulých let však ukázaly, že je potřeba si uchovat ve vztahu s dodavatelem řídicí roli a využívat více selektivní přístup při využívání dodavatelských služeb, pro něž se vžil název „out-tasking“. Out-tasking spojuje výhody důkladné znalosti byznys potřeb společnosti u jejich vlastních IT manažerů a vysoké specializace dodavatelů služeb na jednotlivé oblasti jako například zálohování a archivace dat nebo administrace datové infrastruktury. IT manažer má za úkol definovat s využitím

best practices (např. ITIL) potřeby v jednotlivých oblastech řízení IT infrastruktury a stanovit jasně měřitelná kritéria pro poskytování služeb.

Tím, že dojde k out-taskingu rutinních funkcí, jako je zálohování nebo monitoring IT infrastruktury, získají IT manažeři více prostoru k řešení strategických úkolů a mohou docílit i žádoucí úspory nákladů. S rychlým rozvojem nových technologických řešení rostou rovněž náklady na kontinuální proškolení a zacvičení vlastních administrátorů. Dodavatel je schopen obsluhovat prostřednictvím vysoce specializovaných odborníků více klientů, a tím zvýšit jejich průměrnou vytíženost a v důsledku tak docílit nižší náklady na poskytovanou službu.

Vzdáleně poskytované IT služby

Významným trendem v „out-taskingu“ je v poslední době stále častější využívání tzv. remote managed IT services, tj. vzdáleně poskytovaných (standardy řízených) IT služeb. V případě datové infrastruktury se dnes již kromě běžně rozšířeného vzdáleného dohledu systémů, který je založen na automatických monitorovacích nástrojích sledujících zejména technické provozní parametry zařízení, rozvíjejí také služby, které jsou s využitím sofistikovaného softwaru poskytovány vzdáleně z provozních center služeb (tzv. SOC – Service Operations Center). K takovým nástrojům patří například Hitachi Tuning Manager společnosti HDS umožňující sledování, analýzu a management zdrojů datové infrastruktury od aplikací až po datová úložiště. S využitím Hitachi Tuning Manageru mohou být vzdáleně poskytovány takové služby, jako je proaktivní monitorování sítě SAN z hlediska využití kapacit a výkonnosti včetně analýzy úzkých míst v infrastruktuře SAN nebo vytváření pravidelných i jednorázových reportů s důrazem na analýzu výkonnosti a návrhu opatření na její zvýšení. Možnost nepřetržitého monitorování současného stavu hostů, file systémů, databází, datových úložišť a SAN je nezbytné z hlediska dodržování SLA a je rovněž součástí požadavků na implementaci best practices pro poskytování IT služeb, jako je například ITIL.

Druhou skupinu vzdáleně poskytovaných služeb v oblasti paměťové infrastruktury představuje vzdálená administrace a management paměťové infrastruktury. U mnoha společností jsou stanoveny striktní limity na přijímání nových zaměstnanců. V případě, kdy je potřeba použít stávající pracovníky na projektech s vyšší přidanou hodnotou, může být výhodné zajistit služby spojené s rekonfigurací kapacit, zálohováním, archivací, zónováním, změnami portů či WWN, vytvářením a mapováním LUN či replikací dat prostřednictvím služby poskytované vzdáleně, a to až již prostřednictvím externího dodavatele, nebo pomocí vlastního centra sdílených služeb v případě nadnárodních či globálních společností.

Zkuste DMS TS-DATAPOINT

Každý zaměstnanec, bez ohledu na pracovní zařazení, zpravidla manipuluje s množstvím rozličných dokumentů. Document Management System (Systém pro správu dokumentů) – DMS – je moderním řešením pro celopodnikovou správu dokumentů v elektronické podobě.

Zavedením řešení DMS, zejména pokud je integrováno s ERP, s datovými schránkami a s dalšími klíčovými aplikacemi podniku, dojde k výraznému omezení práce s originály nebo s kopiemi dokumentů v papírové podobě a tyto činnosti (vč. souvisejících procesů) jsou implementovány v rámci řešení DMS, tj. uživatel v jakémkoliv bodě procesu zpracování dokumentu pracuje výhradně s dokumentem v elektronické podobě.

Zavedením DMS v podniku nejenom významnou měrou zvyšuje efektivitu práce a snižuje náklady na kancelářské potřeby i prostory, ale také poskytuje prostor pro sdílení informací.

Řešení DMS společnosti TECHNISERV IT **TS-DATAPOINT** může najít využití jako: podnikový intranetový portál, řízení a správa dokumentů, řízení inženýrských dat.

TS-DATAPOINT je postaven na produktu Microsoft Windows SharePoint Services, případně robustního řešení na MS SharePoint Portal Server (MOOS), a to zejména s ohledem na možnost distribuce výpočetního výkonu na více serverů. SharePoint Services jsou licenčně součástí Microsoft Windows Serveru 2003/2008, tj. pokud podnik využívá MS Server a má pokryty uživatelské licence, nevznikají žádné další náklady na licence Microsoftu.

Díky licencování a flexibilitě řešení je možno **TS-DATAPOINT** efektivně využít jak u podniků s malým počtem zaměstnanců, tak u podniků s několika tisíci zaměstnanci. Řešení **TS-DATAPOINT** využívá třívrstvou architekturu klient-server, kde klientem je internetový prohlížeč, aplikačním serverem je služba IIS na serveru Windows a databází je MS SQL server.

Samozřejmostí je přímá integrace s aplikacemi Microsoftu, a to jak na straně klientů (MS Office), tak i na straně serverů (např. datové schránky, Identity Management atd.). Kromě výše uvedeného je, zejména díky .NET technologii, možná integrace s mnoha jinými aplikacemi (např. CAD systémy).

Obecnými vlastnostmi řešení **TS-DATAPOINTu** jsou:

- portálové (intranetové) řešení
- zabudované workflow (řízení oběhu, schvalování dokumentů)
- centra schůzek pro efektivní sdílení dat z pracovních porad
- interaktivní webové formuláře usnadňující sběr dat
- vyhledávací portál zpřístupňující data z rozličných zdrojů
- personalizace a osobní weby zaměstnanců
- integrace s MS Office, MS Exchange a MS Outlook, případně dalšími informačními systémy
- verzování dokumentů
- každý dokument je možno popsat popisnými daty – a toto lze na uživateli vynutit

- dokumenty je možné přímo editovat z prostředí Microsoft Office
- dokumenty jsou zabezpečeny přístupovými právy – a oprávnění lze aplikovat i na položky
- dokumenty lze vyhledávat fulltextově nebo pomocí formuláře a popisných dat.

V rámci řešení **TS-DATAPOINT** existují rozličné agendy (moduly), které lze implementovat společně nebo i samostatně. Nabízeny jsou agendy:

- **TS-E Podatelna** – Slouží k zavedení elektronické podoby papírových dokumentů do DMS, kdy každý dokument je opatřen čárovým kódem, na skenovací pracovišti naskenován a v závislosti na čárovém kódu umístěn do adekvátní složky v DMS a případně je nad ním spuštěno workflow.
- **TS-Datos: Datové schránky** – Umožňuje komplexně řešit přístup k datovým schránkám a řízení přijatých nebo odeslaných zpráv pro jednu či více společností. Samozřejmostí je také integrace s dalšími agendami, např. TS-Spis, TS-Smlouvy nebo TS-Projekt.
- **TS-Smlouvy** – Slouží pro evidenci smluv společnosti v elektronické podobě. U každé ze smluv je možno evidovat popisné údaje.
- **TS-Doklady přijaté** – Umožňuje evidovat došlé účetní doklady do firmy, naskenovat je a opatřit popisnými daty. Nad takto zpracovanými doklady je možno spustit schvalovací proces (workflow). Zpravidla je tato agenda integrována ještě s ERP systémem.
- **TS-Objednávky** – Slouží pro objednávání materiálu a služeb od dodavatelských společností. Tato agenda může být provázána s procesem v agendě TS-Doklady Přijaté, TS-Smlouvy a ERP.
- **TS-Spis** – Umožňuje jednoduché vedení spisů. Vlastní spis je založen jako záznam, který je opatřen popisnými daty (např. číslo, název, umístění, poznámka, odpovědná osoba atd.).
- **TS-Normy** – Řeší vznik a publikování zejména interních norem.
- **TS-Půjčovna** – Slouží k evidenci a půjčování prostředků (auta, projektory, místnosti), včetně přizvání dalších pracovníků. Součástí je schvalovací proces a notifikace e-mailem.
- **TS-Data Sklad** – Slouží jako úložiště elektronických dokumentů. Dokumenty jsou kategorizovány a popsány metadaty. Je umožněna jejich publikace a expirace.
- **TS-Info Centrum** – Jednoduchý systém pro rozesílání zpráv včetně dočasného úložiště souborů.
- **TS-Provozní deník** – Evidenční systém sloužící k zadávání provozních událostí (provozní deník).
- **TS-Konto uživatele** – Evidenční systém uživatelů.
- **TS-Projekt** – Umožní vytvořit prostory pro sdílení a efektivní týmovou spolupráci (týmové weby) mezi pracovními týmy.
- **TS-Nákupní požadavky** – Umožňuje evidenci nákupních požadavků (objednací návrhy) vč. workflow. Obsahuje konektor do systému SAP, Navision a ABRA.

Pokud vás řešení společnosti TECHNISERV IT zaujalo, navštivte webové stránky www.techniserv-it.eu.

Soutěž

Disketa je magnetické médium známé také jako „floppy disk“ sloužící k ukládání a přenášení elektronických dat. Skládá se z plastového obalu a vnitřního nosiče s magnetickou vrstvou. Uvnitř plastového obalu je výstelka, která chrání magnetickou vrstvu proti poškrábání.

Disketa je vlastně přímým nástupcem pásky. Obrovským krokem kupředu, který diskety oproti páskám přinesly, bylo odsunutí všech nevýhod souvisejících se sekvenčním přístupem. Zatímco pro hledání určitého bytu uloženého na páse bylo potřeba přetáčet celou pásku, na disketě byl přístup otázkou několika otáček.

První diskety představila v roce 1967 společnost IBM – ty měly průměr 14". Průměr disket se průběžně zmenšoval, v roce 1971 na 8", s kapacitou nejprve 160 kB, později až 1 MB, v roce 1976 na 5,25", kapacita činila nejprve 160 kB u jednostranných verzí, později až 1,2 MB (byly používány u osobních počítačů od roku 1981), dále v roce 1984 na 3,5" (ty jsou používány dodnes) – s kapacitou původně 400/800 kB, nyní nejčastěji 1,44 MB, maximálně až 2,88 MB, a dokonce se objevily i málo obvyklé průměry 3" i menší.

Disketa začala být vytlačována z trhu teprve s příchodem elektronické pošty, internetu a nejvíce pak USB flash disky. S CD se pouze dělila o místo na trhu. Disketa ale jen tak z našich myslí a očí nezmizí. Její funkčnost se přetrafovala na všeobecně známý symbol „uložit“ či „uložit jako...“, který každodenně používají miliony lidí, aniž by si uvědomili historii v pozadí.



Uřčete správnou velikost diskety vyjádřenou v palcích přepočteno na milimetry.

- a) 14" = 203,2 mm
- b) 5,25" = 133,3 mm
- c) 3" = 88,9 mm

Odpověď na aktuální otázku prosím pište do odpovědního formuláře na www.datavpeci.cz do 10. 5. 2010.

Správná odpověď z minulého čísla 16/2009 na otázku „Jaký typ elektronky byl v převážné míře používán v klopných obvodech počítače EPOS 1 a jaké měla tato elektronka označení?“ je „E88CC – dvojité trioda“. Výhercem se stal pan **Jiří Marhan z Kolína**. Gratulujeme a zasláme výhru!

ODPOVĚĎ NA SOUTĚŽNÍ OTÁZKU NAJDETE V PŘÍŠTÍM ČÍSLE. NA VÝHERCE, KTERÝ BUDE VYLOSOVÁN ZE SPRÁVNÝCH ODPOVĚDÍ DNE 11. 5. 2010, ČEKÁ JAKO OBVYKLE DÁREK, TENTOKRÁT OD SPOLEČNOSTI MHM COMPUTER.

Data
v péči

LIVE

4. ročník

ROADSHOW

téma: Moderní archiv je digitální

Klasický archiv jsou kilometry regálů se spisy s dobou odezvy měřenou ve dnech obsahující informace určené v 99 % případů k zapomnění. Moderní archiv je nedocenitelný zdroj informací. Proto musí být schopen prakticky okamžitě poskytovat informace neomezenému počtu uživatelů, informace s garantovanou autenticitou. Ze zákona i z vlastní potřeby organizace. Moderní archiv je digitální. Na roadshow se dozvíte, jak ho lze vybudovat z hlediska dostupných technologií i legislativních požadavků.

registrace:

Web: www.datavpeci.cz/registrace
E-mail: redakce@datavpeci.cz
Tel.: Petra Kolůchová, +420 267 209 141, 602 365 641

Registrujte si své místo včas, počet míst je omezen.

**Účast
ZDARMA**

BRNO

27. dubna 2010
Hotel Avanti
Střední 61, Brno

BRATISLAVA

28. dubna 2010
City Hotel
Seberiniho 9, Bratislava

PRAHA

5. května 2010
Konferenční centrum City
Na Strži 63/1676, Praha

www.datavpeci.cz

Technologičtí partneři



Mediální partner

- ▶ analýzy
- ▶ technologické testy
- ▶ konzultace
- ▶ školení
- ▶ workshopy

a NOVĚ

ISO: 27 000

- ▶ vypracování dokumentace
- ▶ příprava na audit
- ▶ interní audit

Convenio Consulting ▶ odštěpný závod MHM computer a.s.

U Pekáren 4/1309 ▶ 102 00 Praha 10 - Hostivař ▶ IČ: 00539422 ▶ DIČ: CZ00539422

telefon: +420 267 209 111 ▶ fax: +420 267 209 222 ▶ e-mail: office@convenio.cz ▶ www.convenio.cz

Firma je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 13137