



EURÓPSKA ÚNIA



TVORÍME VEDOMOSTNÚ SPOLOČNOSŤ
Spolufinancované z ERDF



CONSULTING. TECHNOLOGY. OUTSOURCING

Štúdia uskutočniteľnosti pre

Národný projekt Elektronizácia služieb Ministerstva hospodárstva SR

v rámci Operačného programu Informatizácia spoločnosti
pre

Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky

od

Capgemini Slovensko, s.r.o.

Bratislava, 25.8.2011

Verzia 4.1



EURÓPSKA ÚNIA



TVORÍME VEDOMOSTNÚ SPOLOČNOSŤ
Spolufinancované Z ERDF



CONSULTING.TECHNOLOGY.OUTSOURCING

Časť podkladov a údajov použitých pri vypracovaní štúdie uskutočniteľnosti bola poskytnutá tretími stranami, pričom Capgemini vychádza z predpokladu ich pravdivosti. Capgemini nezodpovedá za akúkoľvek škodu spôsobenú chybou, neúplnosťou, nepravdivosťou alebo čiastočnou nepravdivosťou poskytnutých údajov a podkladov ak takáto chyba, neúplnosť, nepravdivosť nebola zistiteľná s použitím bežnej starostlivosti a bez osobitného preverovania .

Štúdia je vypracovaná s využitím informácií vychádzajúcich zo známeho stavu skutočností ku dňu jej vypracovania. Capgemini nezodpovedá za akúkoľvek škodu spôsobenú využitím štúdie bez zohľadnenia prípadnej zmeny skutočností, z ktorých Capgemini pri vypracovaní štúdie vychádza. V prípade takýchto zmien môže byť na základe požiadania adresáta štúdie táto po dohode zo strany Capgemini modifikovaná tak, aby odzrkadľovala zmeny, ku ktorým došlo.

V prípade ak počas implementácie projektov na základe štúdie adresátom a/alebo treťou osobou bude štúdia alebo jej časti zmenené alebo pri realizácii opatrení v rámci prioritnej osi č. 1 Operačného programu Informatizácia spoločnosti sa nebude postupovať v súlade s informáciami obsiahnutými v štúdiu, Capgemini nebude zodpovedať za škodu, ktorá vznikne pri takejto implementácii alebo postupe s výnimkou prípadov, že zmeny alebo postup boli Capgemini vopred odsúhlasené písomnou formou.

Štúdia je autorským dielom, a ako adresát tak aj ďalšie osoby, ktoré budú štúdiu alebo jej jednotlivé časti využívať bez ohľadu na to, či s vedomím alebo bez vedomia Capgemini sú povinné rešpektovať príslušné ustanovenia autorského zákona.

Obsah

1	Základné informácie	5
1.1	Prehľad	5
1.2	Rozsah	5
1.3	Rámec projektu	6
1.4	Dôvod vypracovania štúdie	6
1.5	Použité skratky a značky	7
2	Manažérske zhrnutie	9
2.1	Odporúčania	10
3	Strategické ciele eGovernmentu na úrovni MH SR	12
3.1	Definícia strategických cieľov	12
3.2	Špecifické ciele pre rezort hospodárstva	12
3.3	Princípy pre budovanie IIS MH SR	13
4	Analýza aktuálneho stavu	14
4.1	Legislatíva	14
4.2	Procesy a služby	16
4.3	Organizácia	19
4.4	Aplikácie	20
4.5	Dáta	22
4.6	Infraštruktúra	23
4.7	Riadenie rozvoja IKT	23
5	Návrh cieľového stavu	24
5.1	Oprávnený žiadateľ o NFP	24
5.2	Legislatíva	24
5.3	Procesy a služby	25
5.4	Organizácia	33
5.5	Aplikácie	33
5.6	Dáta	50
5.7	Infraštruktúra	50
6	Plán implementácie	53
6.1	Fázy životného cyklu počas implementácie projektu	53
6.2	Časový harmonogram implementácie	55
6.3	Metodika riadenia implementačného projektu	56
7	PRÍLOHY	60
7.1	Príloha 1: Rozpočet a nákladovo výnosová analýza	61
7.2	Príloha 2: Tematické bloky a prislúchajúce elektronické služby	71
7.3	Príloha 3: Popis elektronických služieb vrátane atribútov	78
7.4	Príloha 4: Generický procesný model a úrovne sofistikovanosti služieb	100
7.5	Príloha 5: Analýza rizík	108
7.6	Príloha 6: Spoločné moduly ÚPVŠ	111



EURÓPSKA ÚNIA



TVORÍME VEDOMOSTNÚ SPOLOČNOSŤ
Spolufinancované Z ERDF



CONSULTING.TECHNOLOGY.OUTSOURCING

7.7	Príloha 7: Zoznam existujúcich IS	113
7.8	Príloha 8: Zoznam serverov prevádzkovaných MH SR	114

1 Základné informácie

1.1 Prehľad

Štúdia uskutočniteľnosti pre Elektronizáciu služieb Ministerstva hospodárstva SR bola vytvorená spoločnosťou Capgemini Slovensko, s.r.o. (ďalej len „Capgemini“) v spolupráci s vybranými odborníkmi Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky (ďalej aj „MH SR“ alebo „ministerstvo“), Slovenskej agentúry pre rozvoj investícií a obchodu (ďalej aj „SARIO“) a Národnej agentúry pre rozvoj malého a stredného podnikania (ďalej aj „NARMSP“).

Štúdia sa zameriava na vyhodnotenie možností implementácie vybraných elektronických služieb (ďalej „eGovernment služby“ alebo „eGov služby“, alebo „e-služby“) poskytovaných MH SR a jeho partnerskými organizáciami pre potreby tretích subjektov (a to najmä podnikateľov a občanov), pričom definuje prioritné oblasti eGovernment služieb, zodpovedajúci procesný model, legislatívu a nevyhnutné požiadavky na architektúru cieľového IT riešenia.

Výsledkom projektu bude rezortné centrum zdieľaných služieb (rezortný cloud) zabezpečujúce poskytovanie elektronických služieb. Zodpovedným za implementáciu bude MH SR, ktoré bude zároveň oprávneným žiadateľom v zmysle príslušného písomného vyzvania. SARIO a NARMSP budú implementačnými partnermi MH SR, podieľajúcimi sa na využívaní výsledkov projektu, t.j. podieľajúcimi sa na poskytovaní elektronických služieb voči svojim cieľovým skupinám prostredníctvom vybudovaného rezortného cloud-u MH SR. V projekte sa teda nepočíta so zapojením partnerov v zmysle aktuálneho Systému riadenia ŠF a KF resp. Systému finančného riadenia ŠF a KF.

1.2 Rozsah

Táto štúdia uskutočniteľnosti popisuje súčasný stav a rámcovo navrhuje budúce riešenie integrovaného informačného systému MH SR, ktorý bude využívať služby poskytované základnými komponentmi architektúry eGovernmentu podľa NKIVS. Hlavnou úlohou spomínaného integrovaného informačného systému bude zabezpečenie poskytovania definovaných elektronických služieb MH SR, SARIO a NARMSP.

Štúdia analyzuje súčasný stav poskytovania služieb na ministerstve a na vybraných organizáciách rezortu hospodárstva s dôrazom na organizačné zabezpečenie, procesy, legislatívu a informačné a komunikačné technológie.

Na základe analýzy je navrhnutý budúci stav týchto funkčných oblastí. Zásadným vstupom do štúdie boli výstupy z rozhovorov so zástupcami jednotlivých organizačných zložiek MH SR, SARIO a NARMSP, počas ktorých boli definované služby určené na elektronizáciu. Po zozbieraní požiadaviek na služby boli definované logické komponenty architektúry zabezpečujúce jednotlivé skupiny služieb a návrh novej cieľovej architektúry MH SR.

Štúdia ďalej odporúča optimálny plán implementácie projektu, zaberá sa ekonomickým odôvodnením projektu a prostredníctvom analýzy nákladov a prínosov odôvodňuje výšku požadovaného NFP. Súčasťou štúdie sú aj odporúčania na projektové riadenie implementačného projektu. V neposlednom rade sa zaoberá aj

rizikami projektu a poskytuje odporúčania pre MH SR pre oblasti, ktoré sa týkajú elektronizácie, ale sú mimo rozsahu tejto štúdie.

V rozsahu tejto štúdie sú elektronické služby pre Ministerstvo hospodárstva SR, SARIO a NARSMP (ďalej aj ako „dotknuté organizácie“). V rozsahu štúdie nie sú SIEA, SOI a iné inštitúcie rezortu hospodárstva, ktoré môžu byť zvažované nad rámec tejto štúdie ako príjemcovia ďalších nenávratných finančných prostriedkov na elektronizáciu služieb. Zároveň v rozsahu štúdie nie je implementácia Smernice o službách na vnútornom trhu (tzv. Service Directive) transponovaná zákonom č. 136/2010 Z.z. o službách na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

1.3 Rámec projektu

Táto čiastková štúdia uskutočniteľnosti sa opiera najmä o nasledujúce dokumenty:

- Operačný program Informatizácia spoločnosti,
- Stratégia informatizácie verejnej správy,
- Národná koncepcia informatizácie verejnej správy,
- Zákon č. 275/2006 Z.z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- Koncepcia rozvoja informačných systémov (KRIS) MH SR,
- Revízia budovania eGovernmentu (strednodobý plán implementácie priorít),
- Návrh Digitálnej agendy pre Európu v podmienkach SR.

1.4 Dôvod vypracovania štúdie

Informatizácia štátnej správy je vládou Slovenskej republiky vnímaná ako jedna z prioritných oblastí v rámci procesu informatizácie spoločnosti. Požiadavka elektronizácie služieb vyplýva z dokumentu Stratégia informatizácie verejnej správy (ďalej „SIVS“) schváleného uznesením vlády SR č. 131/2008. Vládnou víziou eGovernmentu do roku 2013 je dosahovať neustály rast spokojnosti občanov s verejnou správou prostredníctvom poskytovania služieb atraktívnym a jednoduchým spôsobom za súčasného zvyšovania svojej efektívnosti, kompetentnosti a znižovania nákladov na verejnú správu.

Ciele plynúce zo SIVS majú prispieť k dosiahnutiu globálneho cieľa Operačného programu Informatizácia spoločnosti (ďalej aj „OPIS“), ktorým je vytvorenie inkluzívnej informačnej spoločnosti ako prostriedku pre rozvoj vysoko výkonnej vedomostnej ekonomiky.

Dňa 2.2.2011 Vláda SR svojim uznesením č. 72/2011 schválila Revíziu budovania eGovernmentu (strednodobý plán implementácie priorít), ktorá definuje nové prístupy k budovaniu eGovernmentu a to najmä prostredníctvom budovania proaktívnych a transparentných elektronických služieb, ktoré vychádzajú zo životných situácií občanov a podnikateľov.

Dôvodom vykonania tejto štúdie je vyhodnotenie uskutočniteľnosti zámeru elektronizovať služby MH SR prostredníctvom vybudovania **Integrovaného informačného systému MH SR** (ďalej aj ako „IIS MH SR“) ako súčasť integrovaného informačného systému verejnej správy, ktorý je definovaný v Národnej koncepcii informatizácie verejnej správy (ďalej len „NKIVS“) a v súlade s ostatnými programovými dokumentmi.

1.5 Použité skratky a značky

Skratka / Pojem	Popis
BPM	Business Process Management
BRE	Business Rules Engine
Capgemini	Capgemini Slovensko, s.r.o.
CBA	Cost Benefit Analysis
CEP	Centrálny elektronický priečnik
CMS	Content Management System
CRM	Customer Relationship Management
DMS	Document Management System
EK	Európska komisia
Elektronické služby	eGovernment služby, eGov služby, e-služby
ENPV	Economical Net Present Value
ESB	Enterprise Service Bus
FNPV	Financial Net Present Value
G2B služby	Služby pre podnikateľov (Government to Business)
G2C služby	Služby pre občanov (Government to Customer)
G2G služby	Služby medzi inštitúciami verejnej správy (Government to Government)
IAM modul	Identity and Access Management modul
IHA	Inštitút hospodárskych analýz
IKT	Informačno-komunikačné technológie
IIS MH SR	Integrovaný informačný systém Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky
IS	Informačný systém
ISVS	Informačný systém verejnej správy
IT	Informačné technológie
ITMS	Informačno technologický monitorovací systém
Komponent / Modul	Ucelená časť informačného systému
KRIS	Koncepcia rozvoja informačných systémov
MF SR	Ministerstvo financií Slovenskej republiky
MSP	Malé a stredné podniky
NARMSP	Národná agentúra pre rozvoj malého a stredného podnikania
NFP	Nenávratný finančný príspevok
NKIVS	Národná koncepcia informatizácie verejnej správy
NPV	Net Present Value
OPIS	Operačný program Informatizácia spoločnosti
PO1	Prioritná os 1 OPIS (Elektronizácia verejnej správy a rozvoj elektronických služieb)
ROI	Return of Investment
SIVS	Stratégia informatizácie verejnej správy
SARIO	Slovenská agentúra pre rozvoj investícií a obchodu
SD	Smernica o službách na vnútornom trhu (Service Directive)
SIEA	Slovenská inovačná a energetická agentúra

Skratka / Pojem	Popis
SOA	Service Oriented Architecture
SOI	Slovenská obchodná inšpekcia
SORO	Sprostredkovateľský orgán pod riadiacim orgánom
Štúdia	Štúdia uskutočniteľnosti pre národný projekt Elektronizácia služieb Ministerstva hospodárstva SR
SW	Softvér
ÚPVS	Ústredný portál verejnej správy
WFM	Work Flow Management
Zákon o ISVS	Zákon č. 275/2006 Z.z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
ZEP	Zaručený elektronický podpis

2 Manažérske zhrnutie

MH SR spolu so svojimi rezortnými inštitúciami podporujú potenciálnych investorov, exportérov a iné hospodárske subjekty, ktoré svojimi zahraničnými investíciami, expanziou exportu a zvyšovaním produktivity a produkcie prispievajú k celkovému ekonomickému rastu Slovenska v kontexte európskeho priestoru a výrazne napomáhajú zlepšovaniu podnikateľského prostredia. Úspešné investície a expanzie napomáhajú nielen ekonomike, ale majú **priamy dopad na podnikateľské subjekty v rámci ekosystému, ale aj na jednotlivých občanov** a to hlavne formou zvyšovania zamestnanosti a ich životnej úrovne. Jednotlivé výstupy projektu finálne vyústia v riešení množstva **životných situácií**, ktoré budú občanmi a podnikateľmi vnímané pozitívne.

Elektronizácia procesov MH SR a jeho organizácií v rámci OPIS PO1 umožní **skvalitniť poskytovanie služieb**, ako aj **urýchliť kritickú komunikáciu** s klientmi a partnermi. Navrhované riešenia umožnia **zvýšiť efektívnosť výkonu agend** jednotlivých inštitúcií a organizačných zložiek, a to hlavne formou vysokého stupňa zdieľania spracovávaných informácií a dokumentov, ako aj personalizáciou prístupu a **proaktívnym poskytovaním služieb** rezortu.

Implementáciou tohto projektu sa **znižia jednotkové náklady** na väčšinu vykonávaných činností rezortu a súčasne sa umožní poskytovanie **rozšírenej škály služieb s vyššou pridanou hodnotou**. Výsledky sa okrem iného pozitívne prejavajú aj v pravidelnom hodnotení eGovernment služieb vyhodnocovaných na úrovni Európskej komisie, respektíve v iných obdobných hodnoteniach vyspelosti a konkurencieschopnosti Slovenska.

Vzhľadom na relatívne veľkých rozsah projektu, ako aj jeho trvanie (cca. 2 roky), je nutné pristúpiť k **postupnému nasadzovaniu funkcionality** a graduálnemu vybudovaniu cieľovej architektúry. Týmto prístupom bude možné dosiahnuť prvé **hmatateľné prínosy už počas implementácie projektu** a to postupným aktivovaním elektronizácie a automatizácie vybraných služieb. Vzhľadom na komplexnosť projektu odporúčame, aby funkčné celky boli nasadzované postupne. Taktiež odporúčame postupné zapájanie zainteresovaných organizácií, pričom pre tieto účely navrhujeme **využiť pripravenosť prostredia SARIO pre pilotnú prevádzku** jednotlivých čiastkových funkčných celkov. Cieľom má byť vybudovanie **centra zdieľaných služieb rezortu hospodárstva**, ktoré bude slúžiť vybraným organizačným zložkám MH SR a participujúcim organizáciám (SARIO, NARMSP), pričom je možné jeho využívanie **rozšíriť aj na ďalšie organizácie rezortu** (SIEA, SOI, a pod.), ktoré neboli súčasťou dohodnutého rozsahu štúdie, a to za zlomok ceny implementácie prvotného riešenia rezortného cloud-u.

Projekt v súčasnej situácii môže byť **plne financovaný z prostriedkov OPIS PO1**, s minimálnym dopadom na rozpočet rezortu. Analýza nákladov a prínosov preukázala, že **návratnosť investícií projektu je v siedmom roku** od začatia realizácie, pričom nepriame prínosy môžu vysoko prekračovať cenu projektu a tým významne urýchliť materializáciu benefitov. Príkladom môže byť dodatočný nárast priamych zahraničných investícií, ktoré sa prejavujú zvýšením počtu pracovných miest v ekonomike Slovenska.

Úspešná implementácia projektu „Elektronizácia služieb MH SR“ prispeje k naplneniu cieľov rezortu a celkovému zlepšeniu podnikateľského prostredia v SR.

2.1 Odporúčania

Počas analýzy v rámci prípravy štúdie uskutočniteľnosti vyplynuli niektoré zistenia, ktorých riešenie nie je predmetom tejto štúdie, ktoré uvádzame za účelom zefektívnenia implementácie navrhnutého riešenia, a ktoré si zo strany MH SR vyžadujú dodatočnú pozornosť. Rozhodli sme sa ich vyjadriť vo forme odporúčaní a ich zdôvodnení:

2.1.1 Odporúčanie č.1

Popis:

Posúdenie možnosti rozšírenia projektu o elektronické služby ďalších organizácií rezortu hospodárstva (najmä SIEA a SOI).

Zdôvodnenie:

SIEA a SOI poskytujú veľké množstvo služieb pre občanov a podnikateľov, ktoré je možné a žiaduce elektronizovať. SIEA zároveň v súčasnosti plánuje vybudovať vlastný informačný systém (IS SIEA) pre potrebu komunikácie s verejnosťou, ktorý na základe prvotnej informácie by mohol spĺňať kritériá na financovanie z prostriedkov OPIS, čo však bude vyžadovať dodatočnú detailnú analýzu. Rovnako je potrebné detailne analyzovať aj požiadavky na systém pre ochranu spotrebiteľov. Takáto analýza by mala za cieľ identifikovať možnosti preplateľnosti IS SIEA a systému na ochranu spotrebiteľov z prostriedkov OPIS a doplnenia dodatočných elektronických služieb do implementačného projektu. Výsledkom analýzy by zároveň bolo aj finančné vyčíslenie dodatočných nákladov projektu a prípadných možných nárokov na navýšenie NFP v rámci druhého kola čerpania prostredníctvom prípadného ďalšieho písomného vyzvania.

2.1.2 Odporúčanie č.2

Popis:

Posúdenie možnosti rozšírenia projektu o elektronické služby pre Inštitút hospodárskych analýz (IHA).

Zdôvodnenie:

V rámci spracovania tejto štúdie boli načrtnuté príklady základných eGovernment služieb, ktoré bude poskytovať plánovaný informačný systém pre IHA (ďalej aj IS IHA). Urýchlená implementácia tohto systému je prioritou MH SR a predpokladá ju aj uznesenie vlády č. 160/2011. Požiadavky na IS IHA sú veľmi komplexné. Presné zadefinovanie funkcionality je možné len v rámci špecializovanej detailnej analýzy (separátnej štúdie), ktorá bude predchádzať samotnému obstaraniu systému IS IHA. Takáto štúdia by mala za cieľ identifikovať možnosti preplateľnosti IS IHA z prostriedkov OPIS a doplnenia dodatočných elektronických služieb do implementačného projektu. Výsledkom analýzy by zároveň bolo aj finančné vyčíslenie dodatočných nákladov projektu a prípadných možných nárokov na navýšenie NFP v rámci druhého kola čerpania prostredníctvom prípadného ďalšieho písomného vyzvania.

2.1.3 Odporúčanie č.3

Popis:

Aktualizácia Koncepcie rozvoja informačných systémov MH SR (KRIS). Vzhľadom na skutočnosť, že v tejto štúdii boli definované nové eGovernment

služby, pre účely čerpania prostriedkov OPIS, MH SR má povinnosť aktualizovať KRIS, ktorú bude musieť pred podaním Žiadosti o NFP schváliť MF SR a vydať Protokol o schválení KRIS.

Zdôvodnenie:

Vzhľadom na skutočnosť, že v tejto štúdii boli definované nové eGovernment služby, pre účely čerpania prostriedkov OPIS, MH SR má povinnosť aktualizovať KRIS, ktorú bude musieť pred podaním Žiadosti o NFP schváliť MF SR a vydať Protokol o schválení KRIS.

2.1.4 Odporúčanie č.4

Popis:

Vypracovanie podkladov pre právnu normu pre zavedenie Smernice o službách na vnútornom trhu do konca roku 2011 (EC Service Directive).

Zdôvodnenie:

MH SR je v zmysle zákona 136/2010 Z.z. o službách na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov koordinátorom príslušných orgánov pri zavádzaní smernice o službách na vnútornom trhu. Navrhujeme vypracovať podklady pre budúcu právnu normu, ktoré by obsahovali rozdelenie kompetencií medzi dotknuté inštitúcie, detailný popis aktivít a činností potrebných pre napĺňanie koordinačnej, kontrolnej a implementačnej funkcie, časový plán implementácie zavedenia smernice tak, aby bol v súlade s časovým plánom v zmysle zákona. Dôležitosť uvedenej právnej normy podčiarkuje skutočnosť, že kľúčové projekty sú v gescii tretích strán, na ktoré nemá MH SR priamy dosah.

3 Strategické ciele eGovernmentu na úrovni MH SR

3.1 Definícia strategických cieľov

Stratégia informatizácie verejnej správy vymedzila niekoľko významných strategických cieľov, ktoré je potrebné pri budovaní eGovernmentu neustále sledovať. Tieto strategické ciele sú aj v dnešných dňoch aktuálne a stále platné:

- Zvýšenie spokojnosti občanov, podnikateľov a ostatnej verejnosti s verejnou správou,
- Elektronizácia procesov verejnej správy,
- Zefektívnenie a zvýšenie výkonnosti verejnej správy,
- Zvýšenie kompetentnosti verejnej správy.

Revízia budovania eGovernmentu (strednodobý plán implementácie priorít) ešte viac zdôrazňuje nasledujúce aspekty zakotvené v už spomínanej Stratégii informatizácie verejnej správy:

- Dôraz na riešenie životných situácií a ich zjednodušovanie pre verejnosť,
- Proaktívne a automatické poskytovanie elektronických služieb verejnosti,
- Optimalizácia procesov a zabránenie konzervovania ich súčasného nevyhovujúceho stavu a ich následná automatizácia,
- Prenesenie bremena administratívnej náročnosti z občanov a podnikateľov na efektívnu verejnú správu.

3.2 Špecifické ciele pre rezort hospodárstva

Budúca elektronizácia služieb MH SR plne prispieva k naplneniu vízie eGovernmentu v SR a smeruje k dosiahnutiu vyššie spomínaných strategických cieľov.

Klienti rezortu hospodárstva, ktorými sú predovšetkým podnikatelia, ale aj občania budú z budúceho eGovernment riešenia benefitovať prostredníctvom zníženia ich administratívneho zaťaženia pri vybavovaní svojich služieb. Prinesie im to úsporu času a nákladov a zvýšenie transparentnosti využívaných služieb. Zvýši sa tak zároveň prístupnosť služieb pre všetkých klientov bez rozdielu a bez diskriminácie a predpokladá sa výrazné zvýšenie interakcie medzi MH SR respektíve jeho dotknutými organizáciami a verejnosťou.

Na druhej strane verejná správa, a v jej rámci špecificky rezort hospodárstva bude taktiež benefitovať z novo vybudovaného eGovernment riešenia, a to predovšetkým prostredníctvom zníženia administratívnej náročnosti spracovania svojich agend a poskytovania služieb verejnosti. Optimalizované a zjednodušené procesy zabezpečia zvýšenie transparentnosti poskytovania služieb, podporia automatizáciu procesného riadenia a proaktívne poskytovanie služieb. Následne sa bude zvyšovať efektivita výkonu správy MH SR a dotknutých organizácií a celkovo to povedie k úspore nákladov a šetreniu verejných zdrojov. Zároveň sa zlepší kvalita dostupných údajov o službách a ich používateľoch, teda kvalita vzájomnej komunikácie a rozvoj vzťahu rezortu hospodárstva s verejnosťou.

3.3 Princípy pre budovanie IIS MH SR

Pri ďalšom rozvoji IS v rezorte hospodárstva bude použitý štruktúrovaný, tzv. architektúrny prístup umožňujúci efektívne prepojiť požiadavky elektronizácie s ponukou IT riešení. Rozhodnutia o použitých IT riešeniach tak budú vychádzať z dohodnutých špecifických princípov:

Princíp	Popis
Plnenie zákonných povinností	V súlade so zákonom č. 275/2006 Z.z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej aj zákon o ISVS) je potrebné zabezpečiť úlohy správcu a prevádzkovateľa IS verejnej správy a ostatné úlohy vyplývajúce z tohto zákona.
Nákladová efektívnosť	Každý informačný systém bude vybraný a implementovaný s ohľadom na čo najnižšie celkové náklady na vlastníctvo (TCO) . Náklady obsahujú minimálne náklady na nákup alebo zapožičanie licencie, na inštaláciu, prispôsobenie, na údržbu, na (nevyhnutnú) aktualizáciu (upgrade) a na školenia používateľov a správcov.
Zdieľanie IS	Služby IS budú v maximálnej možnej miere využívané všetkými zainteresovanými organizáciami v rezorte MH SR tak, aby nevznikali duplicitné individuálne IS, ktoré riešia tú istú alebo podobnú agendu.
Zdieľanie dát	Služby IS budú v maximálnej možnej miere využívať zdieľané dáta (napr. registre) všetkými zainteresovanými organizáciami v rezorte MH SR tak, aby nevznikali duplicitné individuálne úložiská tých istých dát.
Štandardizácia IS	Každý informačný systém verejnej správy musí vyhovovať technickým štandardom podľa výnosu MF SR č. 312/2010 Z.z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy, i neskôr prijatým legislatívnym úpravám, STN 369787, EN 2002 – Kódex praxe manažérstva informačnej bezpečnosti.
Integrácia IS	Na integráciu aplikácií bude použitá spoločná integračná platforma, ktorá sa vyznačuje flexibilitou, škálovateľnosťou a nízkymi prevádzkovými nákladmi (TCO).
Interoperabilita ¹	Interoperabilita verejnej správy, a to na všetkých úrovniach – t.j. národnej, regionálnej ako aj lokálnej.
Orientácia služby (SOA ²) na	Využitie konceptu Service Oriented Architecture (SOA) za účelom podpory využívania zdieľaných služieb a znovupoužitia aplikačnej funkčnosti a dát.
Governance	Dodávka projektov a dodávka podporných služieb je riadený proces podľa štandardnej metodiky . Každý informačný systém má svojho vlastníka, ktorý obsahovo zodpovedá za ďalší rozvoj systému rovnako ako aj monitorovanie a vyhodnocovanie úrovne služieb, ktoré poskytuje používateľom.

Tabuľka 1: Popis špecifických princípov vybudovania IIS MH SR

¹ Interoperabilita znamená schopnosť informačných a komunikačných technológií (ICT) a podnikateľských procesov podporovať výmenu dát a schopnosť zdieľania informácií a vedomostí. (Zdroj: Rozhodnutie Európskeho parlamentu a Rady pod č. 2004/387/EC z 21. apríla 2004 v súvislosti s dodávkou pan-Európskych eGovernment služieb pre verejnú správu, komerčný sektor a občanov)

² Service Oriented Architecture (SOA): Je koncepčný rámec, ktorý je určený pre návrh modulárnych a flexibilných IT systémov, ktoré sú v súlade s priemyselnými štandardmi a nástrojmi. Biznis a technologické elementy sú popísané v takej granularite, ktorá umožňuje ich reprezentáciu vo forme 'samostanej služby' a preto je možná interakcia s ľubovoľnou inou službou interne alebo externe, a to bez nutnosti dodatočnej integrácie.

4 Analýza aktuálneho stavu

Výkon agend MH SR a analyzovaných organizácií je zabezpečovaný pracovníkmi, ktorí využívajú rôzne prostriedky pre zefektívnenie pracovnej činnosti. V súčasnosti sú služby iniciované podnikateľom najčastejšie formou poštového podania alebo osobnej návštevy. Samotný výkon služby je zaznamenávaný papierovou alebo elektronickou formou. Komunikačným kanálom medzi občanom a úradom je osobná komunikácia, telefón, poštové služby alebo e-mail. V ojedinelých prípadoch sa na komunikáciu používajú aj jednoduché formuláre. Procesy vykonávania služieb sú zväčša definované legislatívou, nariadeniami a smernicami, pričom koordinácia pracovných a rozhodovacích procesov prebieha na báze rozhodnutí pracovníkov bez adekvátnej IKT podpory.

4.1 Legislatíva

Legislatívny rámec je daný kompetenciami MH SR. Na základe legislatívnej analýzy boli určené služby MH SR určené na elektronizáciu.

Základné kompetencie ministerstva definuje zákon č. 575/2001 Z.z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení neskorších predpisov.

Ďalšie zákony, ktoré sa zaoberajú agendami a ktoré sú relevantné pre definované služby sú v nasledovnej tabuľke:

ID_L	Názov právneho predpisu
1	Zákon č. 22/2004 Z.z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov
2	Zákon č. 39/2011 Z.z. o položkách s dvojakým použitím a o zmene zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 145/1995 Z. z. o správnych poplatkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov
3	Zákon č. 167/2008 Z.z. o periodickej tlači a agentúrnom spravodajstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov (tlačový zákon) v znení neskorších predpisov
4	Zákon č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov
5	Zákon č. 231/1999 Z.z. o štátnej pomoci v znení neskorších predpisov
6	Zákon č. 292/2009 Z.z. o obchodovaní s výrobkami, ktorých držba sa obmedzuje z bezpečnostných dôvodov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
7	Zákon č. 331/2005 Z. z. o orgánoch štátnej správy vo veciach drogových prekurzorov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
8	Nariadenie Rady (ES) č. 273/2004 Európskeho parlamentu a Rady z 11.

ID_L	Názov právneho predpisu
	februára 2004 o prekurzoroch drog
9	Nariadenie Rady (ES) č. 111/2005 z 22. decembra 2004, ktorým sa stanovujú pravidlá sledovania obchodu s drogovými prekurzormi medzi Spoločenstvom a tretími krajinami
10	Zákon č. 476/2008 Z. z. o efektívnosti pri používaní energie (zákon o energetickej efektívnosti) a o zmene a doplnení zákona č. 555/2005 Z. z. o energetickej hospodárnosti budov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 17/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov
11	Zákon č. 523/2004 o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
12	Zákon č. 656/2004 Z. z. o energetike a o zmene niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
13	Zákon č. 657/2004 Z. z. o tepelnej energetike v znení neskorších predpisov

Tabuľka 2: Kľúčové právne predpisy upravujúce výkon verejnej moci na úsekoch v zodpovednosti rezortu hospodárstva

Vysvetlivky: ID_L = ID legislatívnej normy

Tento prehľad legislatívy nie je vyčerpávacím prehľadom všetkých zákonov, ktoré sa týkajú MH SR, čo ani nebolo účelom tejto kapitoly. V uvedených zákonoch však boli identifikované jednotlivé elektronické služby, ktoré bude poskytovať rezort hospodárstva. Pre účely elektronizácie a dosiahnutia úrovne sofistikovanosti štyri a v niektorých prípadoch päť definovaných služieb nie je potrebný významný zásah do obsahovej a procesnej stránky týchto zákonov. Najčastejším problémom niektorých predpisov je povinnosť podania písomnej žiadosti, ktorá bude musieť byť v cieľovom stave odstránená.

Inou perspektívou pri analyzovaní súčasného legislatívneho rámca je stav právnej úpravy informatizácie verejnej správy. Z tohto pohľadu sú rozhodujúce najmä nasledujúce zákony:

- Zákon č. 275/2006 Z.z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- Zákon č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov,
- Zákon č. 215/2002 Z.z. o elektronickom podpise v znení neskorších predpisov a prislúchajúce vyhlášky NBÚ,
- Výnos MF č. 312/2010 Z.z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy.

Zároveň existuje legislatíva, pri ktorej MH SR vystupuje v roli gestora prípadne koordinátora aktivít a ktorá úzko súvisí s informatizáciou spoločnosti, avšak nemá priamy dosah na v tejto štúdii definované elektronické služby.

Príkladom takejto legislatívy je napríklad zákon č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov a zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov. Uznesenia vlády SR č. 160/2011 z 2. marca 2011 odporúča pripraviť analýzu potrebných legislatívnych

zmien pre možnosť spojenia živnostenského registra a obchodného registra. Spojenie registrov by malo významné dopady na elektronické služby.

Iným príkladom legislatívy s významným dopadom na elektronizáciu služieb pre podnikateľov sú predpisy súvisiace so Smernicou o službách na vnútornom trhu (SD). SD určuje povinnosti členských krajín EÚ pri liberalizácii služieb a je v SR transponovaná zákonom č. 136/2010 Z.z. o službách na vnútornom trhu a o zmene a doplnení niektorých zákonov. MH SR sa angažuje pri zlepšovaní podnikateľského prostredia a je pravdepodobné, že bude podporovať legislatívne zmeny, ktoré pôjdu nad rámec požiadaviek SD. Problematika SD je však mimo rámca tejto štúdie.

4.2 Procesy a služby

4.2.1 Služby

Pri analýze súčasného stavu služieb a procesov sme vychádzali z legislatívnej analýzy, na základe ktorej sme identifikovali približne sto služieb ako potenciálnych kandidátov na elektronizáciu. Zoznam potenciálnych elektronických služieb bol doplnený výstupmi brainstormingu a analýzy životných situácií podnikateľa. Následne bol vypracovaný tzv. „katalóg služieb“, ktorý obsahoval názvy služieb a zoznam približne dvadsiatich atribútov, ktoré boli vyplňané počas analýzy služieb a procesov. Katalóg služieb bol „živým dokumentom“ t.j. počas prípravy štúdie do neho boli podľa výsledkov analýzy a výstupov z rozhovorov so zástupcami odborných útvarov dotknutých organizácií pridávané respektíve odoberané jednotlivé služby, t.j. katalóg služieb prešiel odbornou konsolidáciou.

Jednotlivé služby boli prediskutované počas niekoľkých kôl stretnutí a workshopov s vedúcimi a expertnými pracovníkmi MH SR, SARIO a NARMSP. Boli uskutočnené stretnutia so všetkými relevantnými organizačnými jednotkami, ktoré sa zaoberajú vecnými agendami v gescii rezortu hospodárstva. Analyzované boli aj aktivity a služby poskytované v rámci novovzniknutej organizačnej zložky MH SR „Inštitútu pre hospodárske analýzy“ (IHA), ktoré sa však nedostali do finálneho zoznamu elektronických služieb vzhľadom na to, že poskytujú primárne služby typu G2G (pre viac informácií pozri aj kapitolu 2.1.2 Odporúčanie č. 2). Na druhej strane neboli analyzované organizačné jednotky, ktoré sa zaoberajú správou eurofondov a ktoré sú v súčasnosti vyčleňované z organizačnej štruktúry MH SR, SARIO a NARMSP a koncentrované v inej organizácii rezortu - SIEA (pre viac informácií pozri aj kapitolu 2.1.1 Odporúčanie č. 1, časť SIEA). Analyzované neboli ani organizačné jednotky, ktoré sa zaoberajú tzv. vnútornou správou (účtovníctvo, rozpočtovníctvo atď.).

Počas individuálnych a skupinových rozhovorov s príslušnými pracovníkmi rezortu sme verifikovali, či nami preddefinované služby sú reálne poskytované a či existujú v rámci ich vecného záberu iné aktivity, ktoré súvisia s poskytovaním služieb verejnosti. Po verifikácii existencie služieb sme následne analyzovali, či sú vhodné pre elektronizáciu. Vhodnosť každej služby na elektronizáciu bola posudzovaná individuálne a jednotlivo pre každú službu, pričom medzi základné kritériá pre určenie vhodnosti pre elektronizáciu patrili:

- Početnosť, respektíve frekvencie poskytovania služieb na ročnej báze,

- Komplexnosť zabezpečenia služby,
- Priority rezortu hospodárstva,
- Trvalá udržateľnosť riešenia.

Z katalógu služieb boli vyradené také služby, ktoré dosahovali veľmi nízke početnosti a príliš vysokú úroveň komplexnosti. Elektronizácia takéhoto typu služieb by nespĺňala podmienku hospodárnosti a efektívneho vynakladania finančných prostriedkov. Rezort hospodárstva v súčasnom stave poskytuje niektoré služby, ktorých poskytovanie má v pláne utlmiť (napr. niektoré typy dotácií) prípadne je dôvodný predpoklad, že takéto služby nebude v časovom horizonte siedmich rokov poskytovať. Takéto služby boli rovnako vyradené z katalógu služieb.

Samotná analýza súčasného stavu poskytovania služieb ďalej ukázala, že:

- Niektoré rovnaké alebo veľmi podobné služby poskytuje v súčasnom stave niekoľko organizačných zložiek rezortu zároveň, často krátko za využívania rôznych dátových zdrojov,
- Niektoré z pôvodne definovaných služieb MH SR neposkytuje, respektíve ich poskytovanie bolo delegované na niektorú z rezortných organizácií (mimo SARIO a NARMSP),
- Niektoré príbuzné agendy poskytujú z pohľadu verejnosti rovnaký výstup a je preto možné ich spojiť a konsolidovať do jednej elektronickej služby,
- Niektoré služby rezortu sú elektronizované v rámci iných projektov OPIS (napr. Centrálny elektronický priečinok),
- Rezort hospodárstva novelizuje legislatívu nastavujúcu podmienky pre služby súvisiace s poskytovaním dotácií, preto nie je možné v tomto období exaktne definovať príslušné služby. Súčasťou katalógu služieb sú však príbuzné služby, ktorých poskytovanie bude zabezpečované modulom back-office vrstvy „Dotácie“. Po jeho vybudovaní bude možné elektronizovať tieto zatiaľ nedefinované služby pri minimálnych dodatočných nákladoch,
- Služby sú poskytované vo funkčne prísne oddelených organizačných zložkách,
- Niektoré pôvodne definované služby bolo potrebné terminologicky spresniť.

Po zohľadnení výstupov analýzy súčasného stavu bol pôvodný zoznam služieb precizovaný a bolo určených 38 služieb vhodných pre elektronizáciu. Tieto služby dosahujú v súčasnosti úroveň sofistikovanosti podľa metodiky v Prílohe 7.4.2 (Úroveň sofistikovanosti eGovernment služieb) „jeden“ alebo „dva“.

Po finalizácii katalógu služieb boli na elektronizáciu určené služby primárne z nasledujúcich oblastí:

- Energetika,
- Komunikácia s verejnosťou,
- Podpora zahraničných investorov,
- Podpora zahraničného obchodu,
- Podpora MSP.

Pre priradenie konkrétneho úseku správy a agendy ku každej službe vid' Príloha 3 Popis elektronických služieb vrátane atribútov.

Zistenia z analýzy súčasného stavu boli použité pri návrhu budúceho stavu služieb a procesov (vid' kapitola 5.3). Súčasný stav je z pohľadu elektronizácie služieb nepostačujúci. Cieľom rezortu hospodárstva je, aby služby dosiahli úroveň sofistikovanosti „štyri“, respektíve v prípadoch, kde je to možné úroveň „päť“.

4.2.2 Procesy

Z pohľadu vypracovania štúdie bolo dôležité urobiť procesnú analýzu súčasného stavu poskytovaných služieb MH SR a jeho implementačných partnerov. Spôsob výberu služieb bol popísaný v predchádzajúcej kapitole.

Procesná stránka služieb je v niektorých prípadoch upravená zákonom (napr. zákonom č. 71/1967 Z.z. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov), prípadne vnútornými smernicami. Z analýzy vyplynulo, že legislatívne predpisy upravujú procesy rezortu hospodárstva len do určitej miery a to najmä stanovením hlavných náležitostí, ktoré musí proces obsahovať. Samotný výkon služby je primárne v zodpovednosti príslušného pracovníka.

Analýzou súčasného stavu procesov poskytovania služieb sme identifikovali niekoľko faktorov, ktoré opodstatňujú implementáciu zmien:

- V súčasnom stave nemajú všetky služby rozdelenú vstupnú časť, časť spracovania a výstupnú časť. Dôsledkom je, že v mnohých prípadoch je klient nútený podať rôzne dokumenty i viackrát, respektíve vyžiadané výstupy služby nedostane naraz, čo má za následok väčšiu záťaž pre klienta a znižuje prehľadnosť a efektívnosť vybavovania s dopadom na spokojnosť klienta,
- Kvôli rôznorodosti procesov je optimalizácia procesov v súčasnom stave zložitá a neumožňuje koncepčný prístup založený na analýze skupín procesov (tematických blokov),
- Procesy poskytovania služieb sú do určitej miery podporované informačnými technológiami. Je to predovšetkým na úrovni formulárov, ktoré sa dajú stiahnuť, vytlačiť a vyplniť, prípadne v ojedinelých prípadoch aj vyplniť elektronicky. Súčasná úroveň informatizácie neodbúrava to, že podnikatelia a občania v konečnom dôsledku musia po vytlačení formuláru z internetovej stránky zabezpečiť k nemu potrebné prílohy a doručiť ich buď osobne alebo poštou,
- Spoluúčasť občana sa síce zrejme v procesoch nebude dať úplne eliminovať, ale práve implementácia technológií, ktoré by zabezpečili celý work-flow dokumentov vrátane ich elektronického schvaľovania, obmedzí „zaťažovanie“ občana vybavovaním príloh na jednotlivých úradoch, respektíve osobnými návštevami týchto úradov,
- Vývoj v oblasti eGovernmentu vedie smerom k proaktívnemu poskytovaniu služieb, ktoré sú personalizované pre konkrétneho klienta respektíve v prípade rezortu hospodárstva primárne podnikateľa. Súčasný stav procesov neumožňuje proaktívne poskytovanie služieb.

Záverom procesnej analýzy je zistenie, že súčasný stav procesov je z pohľadu informatizácie nevyhovujúci a je potrebné navrhnuť nový optimalizovaný procesný model, ktorý umožní automatizáciu procesov. Zapojenie IKT do procesov poskytovania služieb má potenciál výrazne skrátiť čas určený pre vybavovania

služieb a to na strane rezortu, ale i verejnosti (podnikateľa/občana), rozšíri okruh užívateľov týchto služieb a umožní proaktívne a personalizované poskytovanie služieb.

4.3 Organizácia

Organizačná štruktúra MH SR je daná Organizačným poriadkom MH SR vydaným rozhodnutím ministra hospodárstva č. 26/2011. Približne 400 zamestnancov je líniovo rozdelených do viacstupňovej hierarchickej štruktúry, tak aby pokrývali všetky úseky správy v pôsobnosti MH SR (viď nasledujúca tabuľka).

Názov úseku správy	Názov úseku správy
<ul style="list-style-type: none"> Priemysel s výnimkou spracovania dreva, biotechnológií, potravinárstva a stavebných výrobkov Energetika vrátane hospodárenia s jadrovým palivom a uskladňovania rádioaktívnych odpadov a energetická efektívnosť Teplárenstvo Plynárenstvo Ťažba a úprava tuhých palív Ťažba ropy a zemného plynu Ťažba rudných a nerudných surovín a vyhľadávanie a prieskum rádioaktívnych surovín a ich ťažba Podpora malého podnikania a stredného podnikania vrátane podpory potravinárskych produktov, ktoré nie sú zaradené do prílohy I Zmluvy o fungovaní Európskej únie a podpory spracovania dreva a biotechnológií Stratégia tvorby podnikateľského prostredia a podpora podnikateľského prostredia vrátane podpory potravinárskeho podnikateľského prostredia, ktorého produkty nie sú zaradené do prílohy I Zmluvy o fungovaní Európskej únie a podnikateľského prostredia v oblasti spracovania dreva a biotechnológií Vnútrošný obchod 	<ul style="list-style-type: none"> Zahraničný obchod vrátane obchodu s vojenským materiálom a tvorby zahraničnej obchodnej politiky Ochrana spotrebiteľa s výnimkou ochrany spotrebiteľa pri poskytovaní finančných služieb Koordinácia politiky vnútorného trhu Európskej únie Ochrana a využívanie nerastných surovín vrátane hlavného dozoru nad ochranou a využívaním ložísk nerastov Hlavný dozor nad bezpečnosťou a ochranou zdravia pri práci a bezpečnosťou prevádzky v banskej činnosti, činnosti vykonávanej banským spôsobom a pri používaní výbušnín Puncovníctvo a skúšanie drahých kovov Kontrola zákazu vývoja, výroby, skladovania, použitia a obchodu s chemickými zbraňami a prekurzormi potrebnými na ich výrobu Riadenie úloh hospodárskej mobilizácie Odštatnenie a privatizácia majetku štátu Správa majetku štátu v podnikateľskej sfére Stratégia tvorby a realizácie inovácií na úsekoch U00001 až U00007 Určovanie kritérií výberu zamestnancov obchodno-ekonomických oddelení Regulácia v sieťových odvetviach

Tabuľka 3: Zoznam úsekov správy v pôsobnosti MH SR³

Vyššie uvedené úseky správy sú definované podľa číselníka, ktorý je súčasťou Metainformačného systému (ďalej aj „MIS“) pod správou MF SR. V rámci MIS budú k jednotlivým úsekom správy priradené zodpovedajúce elektronické služby rezortu hospodárstva.

Niektoré časti úsekov, respektíve vybrané agendy sú delegované na rezortné organizácie v pôsobnosti MH SR. Financovanie týchto agend zabezpečuje MH SR a s príslušnými organizáciami podpisuje zmluvu, ktorá sa každoročne obnovuje. To sa týka aj organizácií SARIO a NARMSP ako implementačných partnerov projektu elektronizácie. Z organizačnej štruktúry oboch týchto organizácií sa v súčasnosti vyčleňujú útvary, ktoré sa zaoberajú riadením eurofondov. Administrovanie štruktúrnych fondov bude spojené pre všetky rezortné organizácie v rámci Slovenskej inovačnej a energetickej agentúry.

³ Zdroj: Výnos MF SR č. 478/2010 o základnom číselníku úsekov verejnej správy a agend verejnej správy v znení neskorších predpisov

4.4 Aplikácie

4.4.1 Poskytovanie elektronických služieb

Miera elektronizácie a sofistikovanosti služieb poskytovaných informačnými systémami MH SR a skúmanými podriadenými organizáciami, je na nízkej úrovni. Vzhľadom na to, že informačné systémy boli a stále sú rozvíjané na základe rôznych koncepcií a vplyvov, ich kvalita a stupeň rozvoja sú rôzne.

V súčasnom stave nemá verejnosť možnosť vykonávať úkony súvisiace so službami rezortu elektronicky (napr. podania, žiadosti atď.). Užívateľská skúsenosť z momentálneho portálu MH SR je veľmi neuspokojivá. Užívatelia zväčša využívajú webové stránky na získanie informácií alebo na získanie formulárov, ktoré je potrebné vytlačiť. Samotné úkony spojené s podaním sa musia riešiť návštevou príslušného odboru či oddelenia MH SR. Korešpondencia prebieha klasickou poštou alebo e-mailom.

4.4.2 Interné informačné systémy

Najpoužívanejšie informačné systémy vo MH SR sú hlavne systémy pre vnútornú správu ako napríklad účtovníctvo, personalistika, mzdy, majetok alebo administratívne systémy. Ďalšou využívanou skupinou sú webové portály, určené na všeobecné informovanie verejnosti a prezentáciu.

Implementované sú teda zväčša systémy, ktorých použitie je priamo určené legislatívnymi normami. Využívanie informačných systémov v špecializovaných odboroch MH SR sa veľmi líši. Niektoré odbory majú vnútorne elektronizované procesy a správu dát, čo im umožňuje správu údajov v elektronickej forme. Väčšina odborov je však ešte stále v štádiu identifikácie potenciálnych možností nasadenia informačných systémov resp. plánovania využitia týchto systémov.

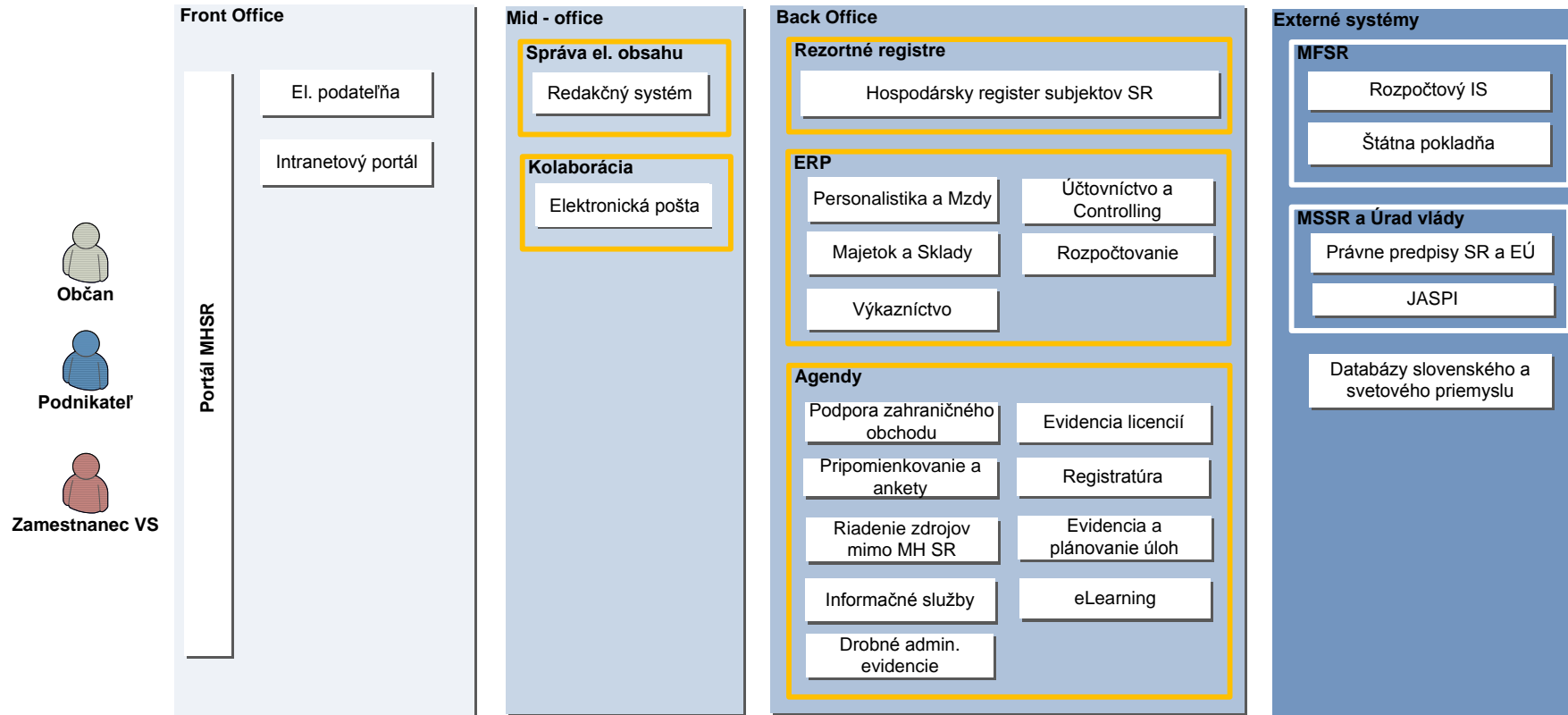
Systém pre správu dokumentov nie je v MH SR implementovaný, existuje len správa obsahu určená pre internetové stránky.

MH SR má vo svojej infraštruktúre inštalované aj systémy iných inštitúcií – napr. z Americkej vlády (TRACKER) alebo z EÚ - Vydávanie a evidencia licencií TESTA (SIGL) a pod.

K centralizácii správy dát napr. v rámci jednotného účtovného systému (súčasť ERP) pre všetky organizácie v zriaďovateľskej pôsobnosti MH SR zatiaľ nedošlo.

Nasledujúca schéma ilustruje súčasný stav logickej architektúry interných informačných systémov v členení po jednotlivých štandardných vrstvách. Zobrazené sú vybrané informačné systémy, ktoré sú relevantné z pohľadu elektronizácie.

Poznámka: Definícia jednotlivých vrstiev architektúry je uvedená v kapitole 5.5.1.3.



Obrázok 1: Logická schéma a vrstvy súčasnej architektúry IS MH SR

Na vrstve **Front-office** v súčasnosti existuje portál MH SR, ktorý je odkazovaný pomocou linky zo súčasnej verzie ÚPVS a intranetový portál. Súčasná verzia ÚPVS umožňuje funkcionality „všeobecného podania“ avšak toto podanie nie je integrované na vnútorné systémy MH SR. Okrem toho súčasťou vrstvy front-office je aj Elektronická podateľňa s obmedzenou funkcionality, ktorej úlohou je evidencia a pridelenie došlej korešpondencie.

Na vrstve **Mid-office** sa nachádzajú len dva komponenty. Redakčný systém slúži na úpravu a zverejňovanie informácií na web stránkach. Elektronická pošta slúži na elementárnu podporu komunikácie a skupinovej spolupráce avšak iba pre potreby MH SR. SARIO a NARMSP majú v súčasnom stave vlastné systémy elektronickej pošty.

Vrstva **Back-office** obsahuje tri základné skupiny systémov:

- Rezortné registre – sú to registre integrované v rámci Hospodárskeho registra subjektov SR,
- ERP – sú to aplikácie určené pre personalistiku, mzdy, účtovníctvo, controlling, majetok, sklady, rozpočtovanie a výkazníctvo,
- Agendy – sú to izolované aplikácie určené na podporu jednotlivých rezortných agend, ktoré možno rozdeliť nasledovne:
 - Podpora zahraničného obchodu,
 - Evidencia licencií,
 - Pripomienkovanie a ankety,
 - Registratúra,
 - Riadenie zdrojov mimo MHSR,
 - Evidencia a plánovanie úloh,
 - Informačné služby,
 - eLearning,
 - Drobné administratívne evidencie (1 – 2 používatelia).

Na vrstve **Externých systémov** existuje niekoľko funkčných rozhraní informačných systémov MH SR na ostatné ISVS, predovšetkým na MF SR (Rozpočtový IS, Štátna pokladňa), MS SR (IS JASPI) a Úrad vlády (ISLAP).

Architektúra súčasných informačných systémov neobsahuje komponenty, ktoré zabezpečujú vzájomnú interoperabilitu interných procesov a vnútorných systémov, ako aj externých systémov verejnej správy, resp. prístup k spoločným údajom.

Úplný zoznam existujúcich IS, ktoré sú evidované v KRIS, spolu s krátkym popisom ich funkčnosti je súčasťou Prílohy 7.7 tohto dokumentu.

4.5 Dáta

Súčasný informačný systém v MH SR, SARIO a NARMSP fungujú autonómne, využívajú lokálne číselníky a nezdediajú spoločné informácie a procesy. Tým, že informačné systémy nie sú vzájomne prepojené, vznikajú redundantné a rozdielne štruktúrované dáta. Existujúce informačné systémy neposkytujú a nie sú pripravené poskytovať referenčné dáta.

V širokom rozsahu sú využívané externé komerčné číselníky, ktoré sú súčasťou Hospodárskeho registra subjektov SR a sú sprístupňované verejnosti a aj interne na základe špecifických prístupových práv. Dáta používané rezortom hospodárstva nie sú štandardizované a sú referencované z iných zdrojov. Okrem toho sú využívané aj

ďalšie lokálne registre a číselníky, ktoré bude nutné detailne analyzovať počas implementácie projektu.

4.6 Infraštruktúra

Komunikačno-technologická infraštruktúra pokrýva len súčasné potreby MH SR a dotknutých rezortných organizácií a to s malou kapacitnou a výkonnostnou rezervou.

Súčasná infraštruktúra vybudovaná v MH SR, SARIO a NARMSP funguje autonómne, bez akéhokoľvek zdieľania zdrojov (technických ani ľudských). Jednotlivé infraštruktúry nie sú vzájomne sieťovo prepojené.

Zoznam existujúcich serverov, ktoré sú prevádzkované v dátovom centre MH SR, je súčasťou Prílohy 7.8 tohto dokumentu.

4.7 Riadenie rozvoja IKT

MH SR a dotknuté rezortné organizácie majú individuálny prístup k rozvoju informačných systémov a elektronizácií služieb poskytovaných verejnosti. Keďže každý z týchto subjektov je právnická osoba, ktorá za podmienok ustanovených zákonom samostatne hospodári s vlastným majetkom a s vlastnými príjmami, informatizácia týchto subjektov je riadená autonómne na úrovni každého subjektu.

Znamená to, že doteraz tieto subjekty vynaložili značné množstvo finančných prostriedkov na vývoj IS, pričom každý z nich vyvíjal IS s prihliadnutím na vlastné priority a záujmy a množstvo prostriedkov, ktoré mal na tento účel vyčlenené.

Väčšina týchto aktivít smerovala na internú podporu agend v správe týchto subjektov a zverejňovanie informácií na portáloch.

5 Návrh cieľového stavu

5.1 Oprávnený žiadateľ o NFP

Oprávneným žiadateľom respektíve prijímateľom nenávratného finančného príspevku (NFP) bude MH SR, ktoré vybuduje rezortné centrum zdieľaných služieb (rezortný cloud). Rezortný cloud zabezpečí elektronizáciu služieb MH SR, SARIO a NARMSP. Po skončení projektu bude možné služby s minimálnymi nákladmi rozšíriť aj na ďalšie organizácie rezortu.

SARIO a NARMSP budú spolupracovať počas realizačného projektu ako implementační partneri. MH SR však bude jediným prijímateľom NFP. SARIO bude v rámci samotnej implementácie projektu pilotovať jednotlivé projektové aktivity a čiastkové plnenia, ktoré sa budú následne rolovať a nasadzovať na MH SR a NARMSP.

5.2 Legislatíva

Nevyhnutnou podmienkou informatizácie je zmena legislatívy tak, aby elektronické spracovanie bolo plnohodnotné papierovému. Na to je potrebné vykonať aktivity na viacerých úrovniach. Ministerstvo financií SR ako ústredný orgán štátnej správy pre informatizáciu spoločnosti zabezpečuje koordináciu a konsolidáciu legislatívnych zmien pre všetky projekty eGovernmentu. To znamená, že v súlade s požiadavkami ostatných organizácií verejnej správy bude monitorovať zmenu pri zákonoch, ktoré sa plošne týkajú rozvoja eGovernmentu. Ide napríklad o zmeny v zákonoch, ktoré sa týkajú správneho konania, archívnictva, elektronického podpisu a pod..

Úlohou Ministerstva hospodárstva SR je zabezpečiť, aby agendové zákony v jeho gescii neboli prekážkou pre elektronický výkon správy a zároveň, aby takouto prekážkou neboli ani vnútorné predpisy a smernice.

Zmena legislatívy iniciovaná MH SR musí odstrániť zjavné prekážky elektronizácie (napr. požiadavku na písomné predloženie žiadosti a pod.). Zároveň je to príležitosť pre optimalizáciu niektorých procesov. Z pohľadu definovaných služieb nasledovné zákony obsahujú zjavné prekážky elektronizácie a je potrebné počas trvania projektu elektronizácie zmeniť:

ID_L	Názov právneho predpisu
6	Zákon č. 292/2009 Z.z. o obchodovaní s výrobkami, ktorých držba sa obmedzuje z bezpečnostných dôvodov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
7	Zákon č. 331/2005 Z. z. o orgánoch štátnej správy vo veciach drogových prekurzorov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
12	Zákon č. 656/2004 Z. z. o energetike a o zmene niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

Tabuľka 4: Kľúčové právne predpisy vyžadujúce zmenu počas projektu

Vysvetlivky: ID_L = ID legislatívnej normy

Pre ostatné zákony uvedené v kapitole 4.1 platí, že nie sú prekážkou elektronizácie, avšak počas projektu elektronizácie má MH SR v rámci aktivít legislatívnej analýzy príležitosť detailne analyzovať jednotlivé právne normy, ich dopady a možnosti zmien súvisiacich s optimalizáciou procesov jednotlivých služieb. Detailnú legislatívnu analýzu je potrebné vypracovať aj pre vnútorné predpisy a smernice MH SR a jeho implementačných partnerov.

5.3 Procesy a služby

V tejto kapitole je detailne popísaná metodika analýzy a návrhu budúceho stavu elektronických služieb a procesov. Súhrnná tabuľka sumarizujúca základné atribúty služieb je v Prílohe 7.2. Detailné údaje sa stanú súčasťou Metainformačného systému (MIS) MF SR.

5.3.1 Procesný model eGovernment služieb (Generický procesný model)

Proces vo všeobecnosti chápeme ako súhrn štruktúrovaných aktivít a úloh, ktorých vykonanie vo vopred určenom poradí má za účel vytvoriť ucelenú službu, ktorá je v konečnom dôsledku poskytnutá klientovi. Počas procesnej analýzy sme získali informácie o procesoch poskytovania služieb ministerstva a jeho implementačných partnerov. Činnosti v rámci procesnej analýzy zahŕňali najmä:

- legislatívnu analýzu povinností a činností rezortu,
- prípravu zoznamu služieb a procesov na základe legislatívy,
- modelovanie procesov súčasného stavu,
- diskusiu so zamestnancami rezortu hospodárstva o ich činnostiach a úlohách, vrátane zberu ďalších potrebných atribútov pre konkrétne služby,
- úpravu pripravených procesov na základe informácií získaných z rozhovorov.

Koncepčné riešenie elektronizácie rezortu hospodárstva si vyžadovalo vytvorenie generického procesného modelu poskytovania budúcej eGovernment služby. Elektronizácia podľa dokumentov schválených vládou SR (SIVS, NKIVS, Revízia budovania eGovernmentu) neznamená len elektronizáciu existujúcich procesov, ale zahŕňa aj ich optimalizáciu a zefektívnenie. Generický proces adresuje práve tieto otázky. Jeho existencia je žiaduca aj z nasledovných aspektov:

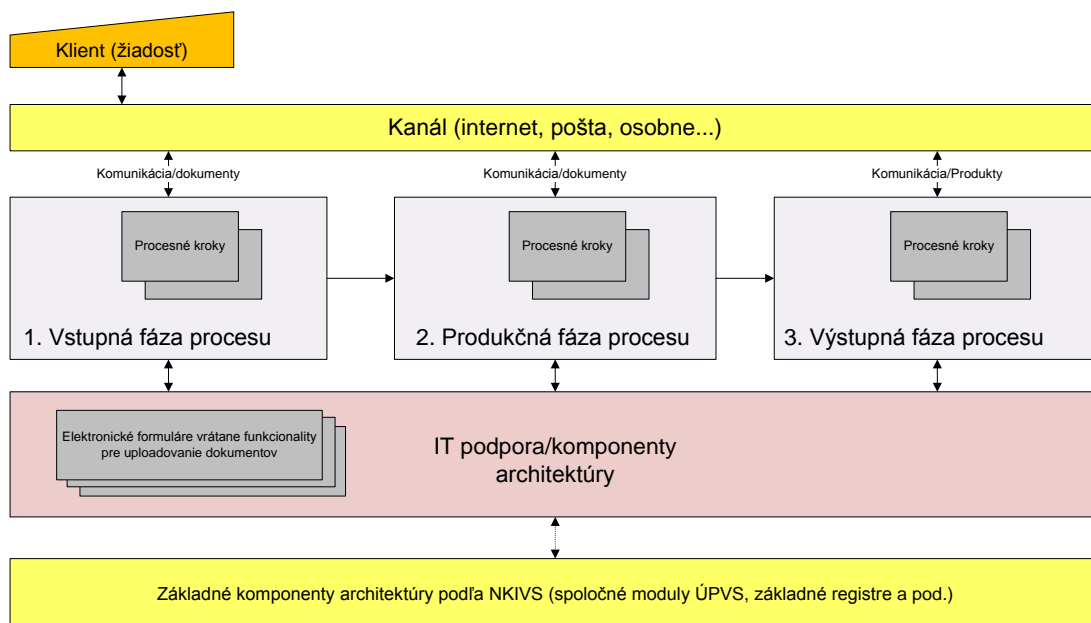
- poskytuje štruktúrovaný pohľad na procesy a ich popis,
- poskytuje celkový obraz, vzájomné súvislosti a interakcie medzi procesnými aktivitami a komponentmi informačného systému,
- napomáha pri zjednocovaní procesov, a tým k ich optimalizácii,
- je dôležitým referenčným rámcom pre prioritizáciu služieb a prepracovanie procesov.

Na najvyššej úrovni abstrakcie sa typický proces eGovernment služby dá rozdeliť na tri fázy ako naznačuje aj nasledujúci obrázok:

- Vstupnú,
- Produkčnú,
- Výstupnú.

Vo vstupnej fáze formuluje klient (podnikateľ, občan) prostredníctvom vybraného komunikačného kanála (poštou, osobne alebo elektronicky) svoje požiadavky, ktoré sú spracované rezortom hospodárstva v produkčnej fáze. Samotný výstup služby je dodaný v priebehu výstupnej fázy procesu.

Jednotlivé procesné kroky sú podporované vrstvou IT podpory, resp. komponentmi architektúry, ako aj základnými komponentmi a spoločnými modulmi ÚPVS.

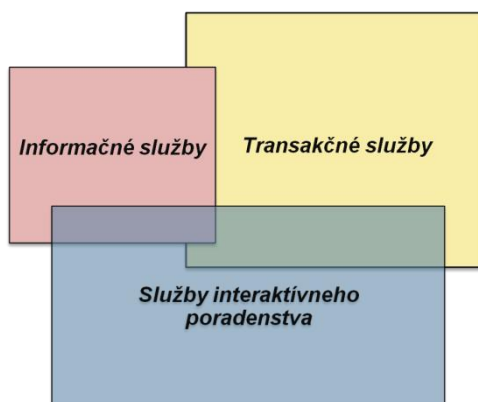


Obrázok 2: Rámcový proces poskytovania eGovernment služby

V rámci nasledujúcej analýzy sme rozdelili jednotlivé fázy generického procesného modelu poskytovania budúcej eGovernment služby do procesných krokov, ktoré sú detailne popísané v Prílohe 7.4.

5.3.2 Skupiny a tematické bloky eGovernment služieb

Na základe analýzy legislatívy boli identifikované jednotlivé eGovernment služby, ktoré boli následne overené a ich procesy detailizované na stretnutiach so zástupcami organizačných jednotiek rezortu hospodárstva.



Obrázok 3: Skupiny eGovernment služieb

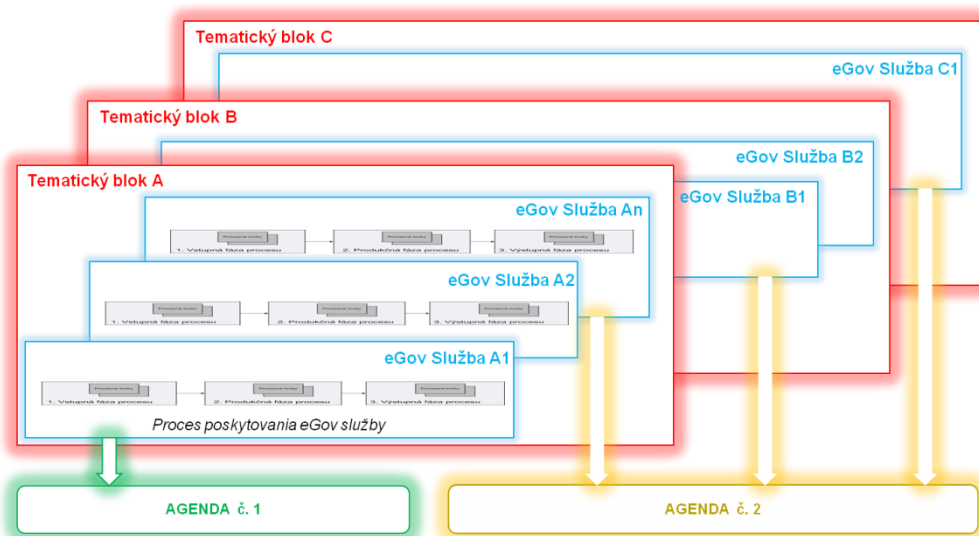
Koncepčným krokom pri analýze zhora-nadol (top-down) bolo zoskupovanie konkrétnych služieb do skupín a to podľa typov služieb a podľa tematických blokov.

Každá skupina eGovernment služieb sa skladá z tematických blokov. Pre všetky služby v tematickom bloku platí, že majú rovnaký procesný model ich poskytovania a využívajú funkcionality rovnakého komponentu back-office vrstvy. Príslušné tematické bloky sú priradené ku komponentom back-office vrstvy IIS MH SR, tak ako je to popísané v kapitole 5.5.1.6. Pri analýze sme zaradili služby podľa typov do nasledovných skupín:

- Informačné služby,
- Transakčné služby,
- Služby individuálneho poradenstva.

Transakčné služby a služby individuálneho poradenstva môžu byť poskytované podľa metodiky v Prílohe 7.4.2 (Úroveň sofistikovanosti eGovernment služieb) na úrovni štyri alebo proaktívne na úrovni päť. Pre informačné služby neexistuje schválená metodika pre meranie sofistikovanosti, ale po splnení niektorých podmienok (napr. registrácie podnikateľa) je možné personalizovať ich obsah pre konkrétnych príjemcov služby a poskytovať ich proaktívne.

Pre objasnenie konceptu tematických blokov je potrebné vysvetliť vzťah medzi tematickými blokmi na jednej strane a agendami (respektíve úsekmi správy) MH SR na strane druhej a ich väzbu na príslušné eGovernment služby.



Obrázok 4: Vzťah medzi tematickými blokmi a agendami

eGovernment služba je elektronická služba, ktorá je poskytovaná rezortom hospodárstva voči verejnosti a skladá sa z postupnosti krokov, ktoré tvoria proces poskytovania služby. Služby, ktoré majú rovnaký proces ich poskytovania bez ohľadu na to, do ktorej agendy resp. úseku správy patria, respektíve ktorá organizačná zložka ich zabezpečuje, boli zoskupené do tematických blokov. Jednotlivé tematické bloky sú na technologickej úrovni podporované im príslušnými komponentmi back-office vrstvy, ktoré zabezpečujú spracovanie všetkých služieb daného tematického bloku. Takéto nazeranie na budovanie architektúry umožní optimalizovať a šetriť zdroje pri implementácii jednotlivých komponentov budúceho riešenia, ktoré majú za cieľ zabezpečovať pomerne rozsiahle poskytovanie elektronických služieb, a zároveň umožní aj do budúcnosti ľubovoľne a jednoducho dopĺňať ďalšie elektronické služby za zlomok pôvodných nákladov.

Agendy zoskupujú vecne príslušné oblasti a činnosti MH SR. Príslušná agenda môže obsahovať jednu, alebo i viac eGovernment služieb, respektíve nemusí obsahovať žiadnu eGovernment službu. V rámci príslušnej agendy sa totiž riešia nielen služby pre verejnosť, ale aj niektoré iné, súvisiace aktivity (napr. zber údajov, vytváranie štatistík a pod.). Veľké množstvo agend nie je možné priamo namapovať na žiadne služby pre verejnosť (napr. účtovníctvo, príprava metodík atď.). Na druhej strane každú eGovernment službu je možné priradiť jednej konkrétnej agende. Úsek správy spája viacero súvisiacich agend do jedného všeobecnejšieho celku.

Nazeranie na úlohy verejnej správy cez úseky a agendy je tradične zaužívaný pohľad, ktorý vnáša organizáciu a poriadok do sústavy úloh verejnej správy. eGovernment prináša nový prvok a tým je nazeranie na úlohy verejnej správy cez životné situácie podnikateľa alebo občana. Tieto dva pohľady sa stretávajú na úrovni eGovernment služieb. Tematické bloky sú len podporným nástrojom procesnej analýzy, ktorý umožňuje nákladovo optimalizovať spôsob poskytovania podobných služieb vytvorením jedného komponentu pre viacero služieb s rovnakým procesom.

5.3.2.1 Informačné služby

Informačné služby sú také služby, ktoré zabezpečujú poskytnutie požadovaných informácií. Ide o jednosmerný tok informácií od rezortu k podnikateľom a občanom. Elektronizácia zlepšuje prístupnosť takýchto služieb napr. zverejnením informácií na webových sídlach rezortu a jednoduchou a logickou navigáciou k nim. Najnovšie trendy v eGovernmente reflektované napríklad aj v Revízií budovania eGovernmentu schválenej uznesením vlády SR č. 72/2011 požadujú otvorenú a transparentnú verejnú správu. Informačné služby zabezpečujú práve takúto potrebu.

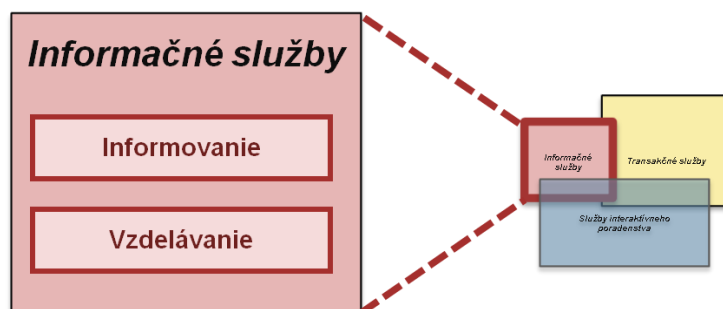
Napriek tomu, že neexistuje zatiaľ všeobecná metodika hodnotenia takýchto služieb, trendom je zvyšovanie kvality týchto služieb. Ide o prechod od zverejňovania statických informácií na webe, k umožneniu využívania rezortných databáz a registrov podľa špecifických požiadaviek až po proaktívne poskytovanie takýchto informácií klientom. Počas obdobia udržateľnosti výsledkov projektu bude možné na základe zavedených informačných služieb zabezpečiť poskytovanie štruktúrovaných dát, ktoré môžu tretie strany využívať na prípravu doplnkových služieb s vysokou pridanou hodnotou.

Informačné služby majú pridanú hodnotu samé o sebe a zároveň môžu úzko súvisieť s ďalšími dvoma kategóriami služieb. Každá transakčná služba v sebe obsahuje informačné služby v zmysle navigácie a objasnenia potreby klienta. Služby individuálneho poradenstva na druhej strane v sebe obsahujú personalizované informácie (informačné služby) relevantné pre konkrétneho klienta.

Tematické bloky informačných služieb

Informačné služby je možné ďalej rozdeliť na nasledujúce dve podkategórie, ktoré nazývame tematické bloky:

- Informovanie,
- Vzdelávanie.



Obrázok 5: Tematické bloky informačných služieb

Informovanie je tematický blok služieb, ktorých pridanou hodnotou je zverejňovanie dostupných informácií pre potreby odbornej, ale i laickej verejnosti. Implementácia týchto služieb je relatívne jednoduchá a je možné ich prepájať aj s transakčnými službami a službami interaktívneho poradenstva. Informovanie je zároveň tematickým blokom s najväčším počtom služieb.

Vzdelávanie je separátnym blokom informačných služieb zabezpečujúci vzdelávanie cieľových skupín rezortu hospodárstva. Tento blok služieb zabezpečuje online dostupnosť vzdelávacích kurzov.

5.3.2.2 Transakčné služby

Pre transakčné služby je typické predloženie žiadosti klientom, spracovanie žiadosti na úrade a vydanie rozhodnutia, prípadne povolenia, licencie a pod. Vybrané služby z tejto kategórie majú relatívne vysoké početnosti, podobný spôsob vybavovania a sú určené relatívne širokému okruhu klientov. Súčasne s predložením žiadosti je zvyčajne potrebné doložiť požadované prílohy. V prípade, ak tieto prílohy sú dostupné v príslušných IS VS a sú poskytované elektronickou formou, podnikatelia a občania ich po implementácii projektu Elektronizácie služieb MH SR, nebudú musieť opakovane dokladovať (zásada 1x a dost'). Po vybavení služby zvyčajne nenasleduje dodatočná komunikácia a potreba ďalších služieb. Elektronizácia v tomto prípade znamená

- Elektronizáciu komunikácie s klientom,
- Elektronizáciu spracovania podania.

Elektronizáciu komunikácie s klientom podrobne popisuje generický procesný model, popísaný vyššie. Generický model sa venuje každému kroku pri komunikácii s klientom, pričom každý krok je zabezpečovaný štandardizovane a modulárne. To znamená, že každá služba sa dá vyskladať z jednotlivých krokov a im prislúchajúcich (front-office) komponentov. Po zabezpečení elektronizácie generického procesného modelu je možné elektronizovať komunikáciu s klientom pre každú službu.

Elektronické spracovanie podania v rezorte zabezpečujú primárne mid- a back-office komponenty. V ideálnom prípade je elektronizovaná služba v celom procese tzv. end-to-end pri súčasnej optimalizácii procesov. V niektorých prípadoch (napr. pre služby s relatívne nízkymi frekvenciami) však takáto elektronizácia nie je potrebná a v záujme úspory je možné dovoliť aj čiastočne manuálne spracovanie.

Primárnym benefitom transakčných služieb je úspora času, zjednodušenie využívania a zvýšenie kvality služieb rezortu pre občanov a podnikateľov (elektronizácia komunikácie s klientom), ale aj pre pracovníkov rezortu (elektronizácia spracovania podania).

Pri elektronizácii transakčných služieb je cieľom dosiahnuť plnú online dostupnosť (to znamená úroveň štyri). V snahe o splnenie cieľov Revízie budovania eGovernmentu

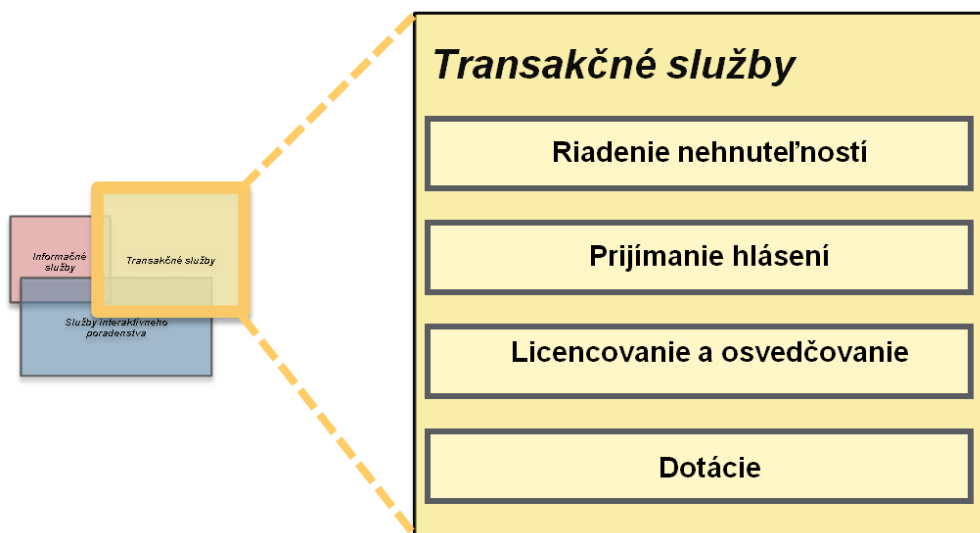
je pre niektoré služby odporúčané dosiahnuť aj úroveň päť t.j. proaktívne poskytovanie služieb.

Tematické bloky transakčných služieb

Z analýzy transakčných služieb vyplynulo, že je možné ich rozdeliť na niekoľko tematických blokov v závislosti na podobnosti ich procesov počas spracovania podania. Identifikovali sme nasledovné tematické bloky služieb:

- Riadenie nehnuteľností,
- Prijímanie hlásení,
- Osvedčovanie,
- Licencovanie,
- Dotácie.

Špecifickou kategóriou sú služby rezortu hospodárstva súvisiace s IS CEP (CEP služby).



Obrázok 6: Tematické bloky transakčných služieb

Pre všetky transakčné služby platí, že elektronizácia komunikácie s klientom vychádza z generického procesu popísaného vyššie.

Pre všetky služby v jednom tematickom bloku platí, že majú rovnaký proces pre spracovanie služby. To znamená, že budú obslužené rovnakým logickým back-office komponentom.

Pre služby z tematického bloku **Riadenia nehnuteľností** je charakteristické, že spájajú požiadavky investorov s ponukou nehnuteľností a priemyselných parkov v držbe slovenských majiteľov. Investori dostanú možnosť získať personalizovanú informáciu o lokalizácii nimi preferovaného typu nehnuteľností. Pri určení cieľovej destinácie investície je priestor pre rezort hospodárstva (SARIO) využiť vlastné know-how, existujúce odvetvové, prípadné demografické štatistiky spolu s podmienkami štátnej podpory investícií pre poskytnutie personalizovaných a proaktívnych služieb s vysokou pridanou hodnotou.

Tematický blok **Prijímanie hlásení** definuje proces pre prijímanie a spracovanie hlásení od podnikateľov, ktorých činnosť je spojená s drogovými prekurzormi.

Tematický blok **Licencovanie a osvedčovanie** zoskupuje služby, ktoré súvisia s vydávaním licencií prípadne osvedčení. Udeľovanie licencií a osvedčení sa spája s reguláciou špecifických segmentov trhu a zvyčajne sprísňuje podmienky na

vykonávanie niektorých ekonomických činností – napr. z dôvodu potreby dostatočnej kvalifikácie, znižovania rizika zneužitia špeciálnych tovarov na výrobu nebezpečných látok a pod. Služby definované v tomto tematickom bloku pochádzajú zo širokého spektra hospodárstva – energetika, zahraničný obchod, preprava a pod. Štandardnou požiadavkou procesu je predloženie žiadosti a príloh, ktoré potvrdzujú nárok žiadateľa na získanie licencie. Výstupom je samotné udelenie licencie, osvedčenia, či povolenia. Dôležitým kritériom kvality v prípade takýchto špecificky regulovaných služieb je transparentnosť, pričom práve elektronizácia je príležitosťou na jednoznačné a transparentné určenie kritérií na získanie licencií.

Tematický blok **Dotácie** zahŕňa v sebe všetky služby, ktoré sú spojené s redistribúciou finančných prostriedkov tretím stranám. Dotácie sú významným nástrojom hospodárskej politiky SR, ktorými rezort hospodárstva aktívne vstupuje do rozvoja trhu v jednotlivých sektoroch. Spracovanie a vyhodnotenie udelenia dotácií prebieha rovnakým spôsobom bez ohľadu na to, či sa jedná o oblasť podpory malých a stredných podnikov alebo ochrany spotrebiteľa, či energetiky. Štandardným postupom je predloženie žiadosti o dotáciu s odôvodnením a výstupom je rozhodnutie a schválenie a následne zmluva o poskytnutí dotácie. Rovnaký procesný model ako v tejto štúdii definované služby budú mať aj budúce dotácie v pripravovanej právnej norme, ktorá nanovo definuje dotácie v pôsobnosti MH SR. Vzhľadom na predpokladanú existenciu prislúchajúceho komponentu back-office vrstvy očakávame minimálne dodatočné náklady na ich budúcu implementáciu. Dotácie sú veľmi sledovaným a zároveň citlivým nástrojom regulácie trhu a preto pre veľkú väčšinu služieb z tohto tematického bloku je proaktívne poskytovanie nežiaduce.

Špecifickou kategóriou sú služby, ktoré budú využívať funkcionality **Centrálneho elektronického priečinku (CEP)** pre komunikáciu s podnikateľmi. V rámci projektu Elektronizácie služieb MH SR je zabezpečovaná len elektronizácia spracovania podania v rámci MH SR. Služby CEP sú zahrnuté pod tematický blok licencovanie a osvedčovanie.

5.3.2.3 Služby individuálneho poradenstva

Posledným typom sú služby, ktoré zvyčajne nedosahujú vysoké početnosti, avšak pre klientov majú vysokú pridanú hodnotu a primárne sa majú poskytovať proaktívne. Typickým príkladom takejto služby je poskytovanie poradenstva podnikateľom prípadne investorom. Ich základnou charakteristikou je personalizované poskytovanie služieb šité na mieru konkrétneho klienta. Takéto služby je možné poskytovať proaktívne, čo vyžaduje znalosť klienta a jeho potrieb a tie musia byť zachytené v informačných systémoch.

Vo väzbe na generický procesný model je pri týchto službách dôraz kladený na produkčnú fázu procesu. Kľúčovým je prístup poskytovateľa k relevantným informačným zdrojom t.j. primárne k back-office komponentom ako napríklad prístup do registrov alebo databáz. Samotná komunikácia s klientom môže prebiehať emailom, prípadne telefonicky. To je hlavný rozdiel oproti tradičným transakčným službám, kde je štandardom silný dôraz na front-office kapacity. Ďalším rozdielom oproti transakčným službám je to, že interakcia medzi rezortom a podnikateľom nie je jednorazová, ale zvyčajne prebieha vo väčšom počte iterácií a vytvára sa vzťah medzi poskytovateľom služieb a klientom.

Primárny prínos takýchto služieb je vo väzbe na makroekonomické prostredie. Kvalitné informácie individualizované napr. pre zahraničného investora môžu mať výrazný vplyv na jeho rozhodnutie investovať na Slovensku, čo vedie k dodatočným prínosom v oblasti zamestnanosti, daňových príjmov a podobne. Podobné prínosy je

možné zargumentovať aj v prospech poradenstva pre slovenských podnikateľov prípadne exportérov. Takéto prínosy nie je možné kvantifikovať. Čo je však možné kvantifikovať aj pre účely CBA je ušetrný čas pracovníkov rezortu, ktorí dostanú svoje informácie v reálnom čase prípadne s minimálnymi časovými nárokmi oproti súčasnému stavu, keď tieto informácie je potrebné manuálne a časovo náročne vyhľadávať.

Informačné služby sú často súčasťou tejto kategórie služieb, rovnako ako transakčné služby, ktoré môžu byť prirodzeným výstupom týchto služieb.

Tematické bloky služieb individuálneho poradenstva

Podobne ako pri transakčných službách boli vyšpecifikované tematické bloky služieb individuálneho poradenstva. Konkrétne ide o nasledovné bloky služieb:

- Podpora investícií,
- Podpora exportu,
- Podpora podnikateľov.



Obrázok 7: Tematické bloky služieb interaktívneho poradenstva

Pri službách interaktívneho poradenstva je dôraz na back-office informačnú podporu. Preto jednotlivé bloky služieb budú obsluhované separátnym back-office komponentom. Pre získanie informácií o klientovi je možné využívať elektronický formulár (front-office komponent) a samotné procesné riadenie bude podporované mid-office komponentmi.

Tematický blok **Podpora investícií** zabezpečuje poskytovanie personalizovaných, proaktívnych služieb domácim a zahraničným investorom. V prípade zahraničných subjektov ide o služby pre potenciálnych investorov, ale aj pre tých, ktorých už na Slovensku investovali. Podmienkou je, aby rezortné know-how v oblasti investícií bolo zachytené v príslušnom informačnom systéme a aby tento systém obsahoval také informácie, ktoré umožnia aktívne riadenie vzťahov s investormi.

Tematický blok **Podpora exportu** v sebe zahŕňa služby určené pre slovenských exportérov, primárne malé a stredné podniky (ďalej aj „MSP“). Cieľom týchto služieb je podpora MSP pri hľadaní exportných príležitostí v zahraničí, prípadne pri vyhľadávaní zahraničných partnerov. Tieto služby je opäť možné vykonávať proaktívne a to napr. aj v kombinácii s niektorými informačnými službami.

Tematický blok **Podpora podnikateľov** zabezpečuje primárne konzultačné služby pre slovenské MSP a to v rôznej úrovni podľa potrieb a požiadaviek jednotlivých podnikateľov. Rozvoj MSP je dôležitý pre zdravie celého hospodárstva SR a služby v tomto tematickom bloku majú za cieľ podporiť konkurencieschopnosť celého

sektora. Samozrejmosťou je aj v tomto prípade poskytovanie proaktívnych a personalizovaných služieb pre tých, ktorí majú o takéto služby záujem.

5.4 Organizácia

Elektronizácia služieb MH SR na jednej strane prináša úspory vo forme ušetreného času pri výkone správy a na druhej strane prináša dodatočné nároky na správu IIS MH SR.

Pracovníci rezortu elektronizáciou ušetria čas oproti pôvodnému papierovému spracovaniu napr. tým, že podania nebude potrebné prepisovať manuálne do ich evidencií a prístup k informáciám potrebných na spracovanie bude zautomatizovaný. Ušetrený čas je možné využiť na zvýšenie kvality poskytovaných služieb. V niektorých prípadoch môžu úspory v čase viesť k spojeniu viacerých agend na jednom oddelení a presunu zamestnancov na iné oddelenia.

Po implementácii systému vzniknú dodatočné personálne nároky na správu IIS MH SR. Ide o päť nových pracovných pozícií:

- Sieťový administrátor,
- Bezpečnostný administrátor,
- Aplikačný administrátor,
- Aplikačná podpora 1,
- Aplikačná podpora 2.

Posilnenie personálneho zabezpečenia súvisí nielen so zmenou architektúry IIS MH SR, ale aj s novou (zvýšenou) kvalitou služieb, ktorá bude zdokumentovaná v zmluve o dodávke služieb (SLA) - viď kapitola 5.7.2.

Pre SARIO a NARMSP neočakávame výrazné organizačné zmeny v súvislosti s týmto projektom.

Dôležitým cieľom pre rezort bude pokryť riadenie zmeny (change management), ktoré sa v dôsledku silného zamerania na implementáciu technológií často neprávom dostáva do úzadia. Práve zamestnanci budú kľúčovými používateľmi, ktorí budú obsluhovať nový systém, a ktorých sa zmeny v pracovných postupoch najviac dotknú.

5.5 Aplikácie

5.5.1 Cieľová architektúra IIS MH SR

5.5.1.1 Východiská architektúry

Účelom cieľovej architektúry je definovať cieľový stav jednotlivých komponentov informačných systémov IIS MH SR a zároveň ponúknuť návod na **postupné zavedenie** takéhoto systému.

Predpokladáme implementáciu **zdieľaných** eGovernment služieb. Optimálne riešenie je založené na využití spoločného zdieľaného riešenia, ktoré by využívalo spoločnú infraštruktúru, softvérové aplikácie a tým by efektívne poskytovalo služby MH SR a dotknutým organizáciám z jedného centrálného miesta. Keďže viaceré komponenty potrebné na realizáciu požadovaných eGovernment služieb MH SR a dotknutých organizácií budú rovnaké, mala by byť rovnaká aj cieľová architektúra IIS MH SR, ku ktorej budú jednotlivé implementácie smerovať.

Efektívnosť tohto riešenia je daná tým, že nie je potrebné implementovať nové informačné systémy a s tým súvisiaci hardvér pre každú inštitúciu zvlášť a zároveň minimalizuje náklady na odborný personál a prevádzku. Rozdielny samozrejme môže byť začiatok používania a rýchlosť nasadenia informačného systému v jednotlivých inštitúciách, keďže je závislý od aktuálneho stavu implementácie IKT v danej inštitúcii a požiadaviek na migráciu systémov do cieľového stavu.

Hlavné východiská pre návrh architektúry IIS MH SR sú nasledovné:

- Zabezpečenie plnej (end-to-end) integrácie procesov poskytovania eGovernment služieb,
- Separácia komponentov na základe jasne definovanej funkcionality a rozhraní – služieb,
- Zabezpečenie flexibility a adaptability výslednej architektúry aplikovaním princípov SOA,
- Integrácia existujúcich a budúcich (v rámci OPIS implementovaných) komponentov do procesov MH SR a dotknutých organizácií za účelom zefektívnenia poskytovania služieb,
- Možnosť využitia komponentov IIS MH SR aj ďalšími rezortnými organizáciami (ktoré v tomto momente nie sú zapojené do štúdie) pri zachovaní nákladovej efektívnosti.

V ďalších kapitolách obsahuje pohľad na celkovú architektúru IIS MH SR vrátane popisu funkcionality jednotlivých komponentov. V rámci implementácie tejto architektúry odporúčame vzájomnú kooperáciu MH SR a dotknutých organizácií pri návrhu a implementácii jednotlivých komponentov a ich vzájomné zdieľanie za dohodnutých a zmluvných podmienok. To zabezpečí širšie pokrytie požiadaviek a zároveň efektívnejšie využitie prostriedkov určených na projekty.

5.5.1.2 Základné predpoklady návrhu architektúry

Návrh architektúry vychádza z predpokladov, ktoré sú zároveň podmienkami pre úplnú implementáciu a prevádzku riešenia IIS MH SR. Predpoklady sú definované na základe NKIVS a harmonogramu budovania projektov OPIS.

Návrh architektúry je založený na nasledovných predpokladoch:

- Pripravenosť ÚPVS. V prípade nedostatočnej pripravenosti komponentov ÚPVS je potrebné dočasne prispôsobiť navrhnuté komponenty IIS MH SR, tak, aby boli schopné zabezpečiť nevyhnutnú funkcionality aj bez využitia komponentov ÚPVS,
- Sprístupnenie služieb systémov verejnej správy, ktoré poskytujú vstup (napr. základné registre) pre služby IIS MH SR. Návrh IIS MH SR bude nadväzovať na špecifikácie rozhraní a služieb systémov verejnej správy,
- Existujúce prostredie dátového centra MH SR (pre umiestnenie dodatočnej infraštruktúry IIS MH SR),
- Pripravenosť komunikačnej infraštruktúry pre komunikáciu MH SR a rezortných organizácií,
- Legislatívne zmeny súvisiace s nasadením nových systémov (základné registre a pod.).

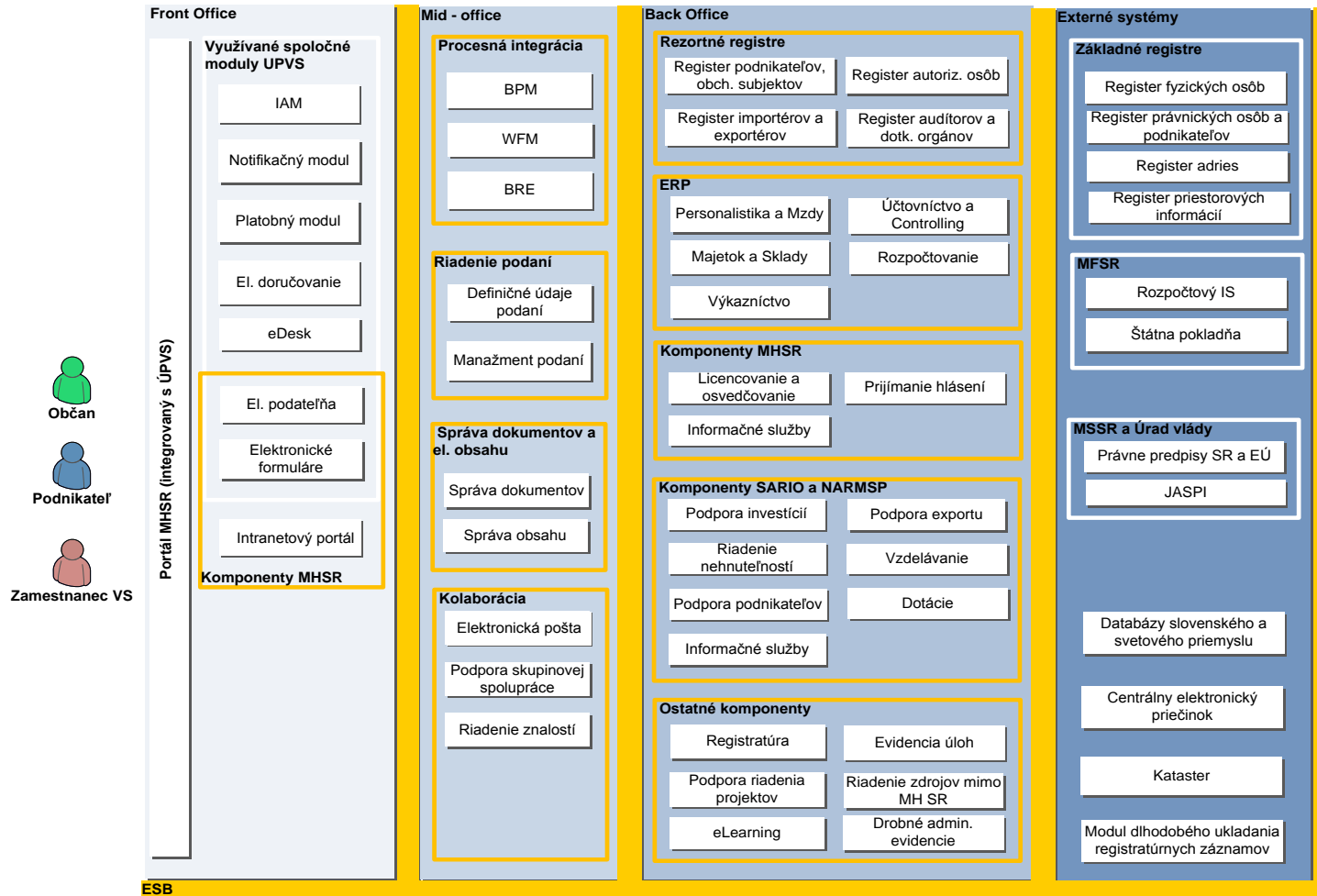
5.5.1.3 Popis architektúry

Cieľová architektúra IIS MH SR je postavená na vyššie uvedených princípoch a smerovaní definovanom v NKIVS, pričom v súlade s princípmi podporuje využívanie centrálnych a spoločných modulov, je vystavaná hlavne na princípoch SOA, kde

každý komponent plní jasne definovanú rolu a tieto komponenty si navzájom poskytujú IS služby, a spravidla sú voľne previazané pomocou integračných nástrojov na integráciu aplikácií (napr. ESB – Enterprise Service Bus) a na integráciu procesov (Procesná integrácia – napr. BPM, WFM, BRE).

Všetky komponenty architektúry IIS MH SR sú nazývané logickými menami, t.j. architektúra nepredpisuje konkrétne komponenty od konkrétnych výrobcov, ale definuje role a služby jednotlivých komponentov v celkovom pohľade na architektúru MH SR. Pri fyzickej implementácii týchto komponentov je možné, že niektoré z nich budú zlúčené do finálneho balíkového produktu alebo naopak môžu byť v prípade potreby rozdelené na viac komponentov. Preto je potrebné brať tento zoznam ako odporúčanie a prostriedok na kontrolu úplnosti návrhov architektúry a v prípade dôkladne zdôvodneného návrhu na zmenu je možné isté zmeny pripustiť.

Zároveň odporúčame v prípade, že budú k dispozícii v čase riešenia pre niektoré služby mimo IT prostredia MH SR, ktoré dostatočne pokrývajú požiadavky kladené na tieto služby z pohľadu MH SR, využiť tieto riešenia a nebudovať pre ne samostatnú alternatívu. Dôvodom je najmä efektívne využitie zdrojov a uľahčenie udržateľnosti riešenia z pohľadu výdavkov na jeho prevádzku a správu.



Obrázok 8: Logická schéma a vrstvy cieľovej architektúry MH SR

Definovaná architektúra IIS MH SR je popisovaná v štyroch hlavných vrstvách:

1) Front-office

- Vrstva, ktorá priamo zabezpečuje elektronickú výmenu informácií medzi občanom/podnikateľom a MH SR,
- Hlavnou úlohou je zabezpečiť právne záväzné podanie na vstupe a právne relevantný výstup na druhej strane,
- Kľúčovým prvkom sprostredkujúcim tieto úlohy, na ktorý sú ostatné komponenty prepojené, je portál MH SR.

2) Mid-office

- Vrstva, ktorá riadi procesnú stránku podaní a súvisiacu orchestráciu zamestnancov MH SR a jednotlivých komponentov IS tak, aby na konci procesu bol k dispozícii požadovaný výstup,
- Hlavnými komponentmi sú procesné nástroje (BPM na orchestráciu systémov a WFM na procesné riadenie manuálnych aktivít) a Riadenie podaní (Case management) pre definíciu typov podaní a správu informácií o ich priebehu.

3) Back-office

- Slúži najmä ako dátový zdroj a úložisko pre jednotlivé procesy eGovernment služieb a ako vnútorná IT podpora MH SR,
- Obsahuje systémy pre vnútornú správu MH SR, rezortné registre (vychádzajúce z národných registrov definovaných v NKIVS a ďalšie vyplývajúce zo špecifických potrieb MH SR) a dátové služby operatívnych dátových úložísk pre špecifické agendy MH SR.

4) Externé systémy

- Systémy mimo správy a kompetencie MH SR, ktorých služby sú využívané v rámci procesov MH SR,
- Ide najmä o systémy, ktoré poskytujú informácie potrebné pre vykonávané procesy, resp. sú do nich informácie v rámci týchto procesov zasielané,
- Hlavným cieľom integrácie týchto systémov je zjednodušiť administratívne procesy v zmysle znižovania množstva dokumentov, ktoré je povinný občan/podnikateľ dodávať k žiadosťiam, ak už tieto informácie sú k dispozícii u iných orgánov verejnej správy.

V nasledujúcich kapitolách popisujeme jednotlivé komponenty výslednej architektúry IIS MH SR, pričom definujeme ich hlavné funkcie a ich relevantné vstupy a výstupy. Tieto komponenty sú popísané podľa štruktúry definovanej nasledovnými kategóriami:

Vrstva	Kategórie komponentov IIS MH SR
Front-office	- Komponenty MH SR - Spoločné moduly ÚPVS
Mid-office	- Procesná integrácia - Riadenie podaní - Správa dokumentov a elektronického obsahu - Kolaborácia

Back-office	<ul style="list-style-type: none"> - Rezortné registre - ERP - Komponenty MH SR - Komponenty SARIO a NARMSP - Ostatné komponenty
Externé systémy	<ul style="list-style-type: none"> - Základné registre - Iné externé systémy ISVS

Tabuľka 5: Kategórie komponentov cieľovej architektúry IIS MH SR

Nasledujúca tabuľka obsahuje zoznam špecifických logických komponentov s priamymi väzbami na požadované eGovernment procesy, ktoré podporujú cieľové elektronické služby. Ostatné komponenty architektúry, ktoré sa podieľajú na výkone služby nepriamo, nie sú v tejto tabuľke uvedené.

ID_a	Komponent architektúry	ID_p	ÚS
1.	Komponenty MH SR		
1.1	Licencovanie a osvedčovanie	G	4
1.2	Prijímanie hlásení	C	4
1.3	Informačné služby	H	2
2	Komponenty SARIO a NARMSP		
2.1	Podpora investícií	E	5
2.2	Podpora exportu	F	5
2.3	Riadenie nehnuteľností	B	4
2.4	Vzdelávanie	A	2
2.5	Podpora podnikateľov	D	5
2.6	Dotácie	I	4
2.7	Informačné služby	H	2

Tabuľka 6: Mapovanie procesov na komponenty cieľovej architektúry IIS MH SR

Vysvetlivky: ID_a = vybrané ID komponentu back-office vrstvy, ID_p = ID procesu, ÚS = úroveň sofistikovanosti:

5.5.1.4 Komponenty front-office vrstvy

5.5.1.4.1 Spoločné moduly ÚPVS

Spoločné moduly ÚPVS sú samostatné riešenia, ktoré MH SR bude využívať z dôvodov efektívneho vynakladania prostriedkov na realizáciu samostatných riešení a poskytnutia jednotného prístupu k funkcionalitám, ktoré sú ponúkané verejnou správou na centrálnej úrovni.

V rámci projektov je potrebné zvážiť dva možné prístupy k integrácii týchto komponentov:

- *Integrácia na úrovni používateľského rozhrania*
 - Tento spôsob integrácie je založený na interakcii na úrovni portálov a prevázovania využívania jednotlivých komponentov prostredníctvom technologických prostriedkov portálov,

- **Integrácia na úrovni aplikačných služieb**
 - Integrácia komponentov do systému MH SR volaním aplikačných služieb vyžaduje sprístupnenie funkcionality týchto komponentov pomocou aplikačných služieb využiteľných na strane MH SR.

Z pohľadu MH SR považujeme za vhodné využiť funkcionality poskytované na ÚPVS prostredníctvom nasledujúcich spoločných modulov:

- Identifikačný a autentifikačný modul (IAM),
- Notifikačný modul,
- Platobný modul,
- Modul elektronického doručovania (MED),
- eDesk.

Bližšie informácie k týmto modulom sú súčasťou Prílohy 7.6.

V súčasnom stave nie je možné s určitosťou zaručiť, že všetky potrebné moduly ÚPVS, ktoré majú byť využívané rezortom budú dostupné v čase implementácie IIS MH SR. Preto je potrebné navrhnúť aj alternatívne spôsoby implementácie komponentov, ktoré zaručia nutnú funkcionality spoločných modulov ÚPVS pre IIS MH SR. Niektoré nevyhnutné kľúčové funkcie budú zabezpečené buď samostatnými komponentmi v rámci IIS MH SR, alebo dočasným procesným riešením (tzv. workaround) s využitím funkcionalít už implementovaných komponentov IIS MH SR. Takéto riešenia však nebudú považované za duplicitné resp. redundantné, ale budú poskytovať lokálnu funkcionality nevyhnutnú pre fungovanie celého IIS MH SR, ktorá bude využitá aj po integrácii na centrálné komponenty. Navrhované alternatívne spôsoby implementácie chýbajúcej (nedostupnej) funkčnosti spoločných modulov ÚPVS sú v rámci IIS MH SR nasledovné:

Identifikačný a autentifikačný modul (IAM):

IAM je kľúčový modul autentifikácie používateľa do ISVS. V prípade neexistencie centrálného IAM nebude možné autentifikovať používateľa v prostredí ISVS na národnej úrovni, t.j. napr. prihlasovaním používateľa do ISVS. Na lokálnej úrovni IIS MH SR bude implementovaný lokálny identifikačný a autentifikačný modul, ktorý bude súčasťou serverovej infraštruktúry a bude využitý pre účely autentifikácie pracovníkov do IIS MH SR, prípadne vybraných používateľov zo skupiny externých subjektov.

Notifikačný modul:

Funkciu centrálného **notifikačného modulu** bude možné nahradiť posielaním notifikácií priamo z IIS MH SR, ktorá však bude obmedzená na niektoré komunikačné kanály napr. email. Pre tieto účely bude môcť byť dodatočne implementovaná funkcionality jednoduchých notifikácií do komponentov IIS MH SR.

Platobný modul:

Funkcionality centrálného **platobného modulu** môže byť nahradená využitím existujúcich komerčných elektronických služieb bánk alebo platobných inštitúcií, resp. klasickými platbami na účet. Po sfunkčnení centrálného komponentu budú funkcie platieb poskytované platobným modulom, ktorý bude dointegrovaný do procesov v rámci komponentov IIS MH SR. Nevýhodou dočasného riešenia môže byť časový nesúlad medzi zaplatením zo strany klienta a získaním garantovanej informácie na strane rezortu hospodárstva o uhradení poplatku.

Modul elektronického doručovania (MED):

MED by mal podľa NKIVS zabezpečiť potvrdenie o doručení dôležitých dokumentov na základe legislatívy (napr. predvolaní, oznámení a pod.). Modul elektronického doručovania umožní zasielanie a preberanie elektronických dokumentov spolu s funkcionalitou zabezpečujúcou vytvorenie potvrdenia o doručení, respektíve o nedoručení dokumentu. Toto riešenie bude integrované s IIS MH SR v závislosti od pripravenosti tohto centrálného modulu. Pre právoplatnosť elektronického doručenia bude potrebná legislatívna úprava na centrálnej úrovni formou zákona o elektronickej verejnej správe. Alternatívna lokálna implementácia v rámci MH SR bude postavená na využití e-mail-u ako prostriedku na elektronické doručovanie s tým, že prílohy e-mailu budú podpísované cez ZEP.

eDesk:

eDesk je centrálna jednotná schránka občana. Pri neexistencii modulu eDesk na centrálnej úrovni v čase implementácie IIS MH SR bude potrebná implementácia schránky a používateľského rozhrania pre schránku občana v rámci IIS MH SR, napr. dočasným riešením s využitím internej resp. externej emailovej schránky (avšak bez možnosti zaručeného doručenia informácie).

Poznámka: IIS MH SR nepočíta s využitím modulu Centrálnej elektronickej podateľne a eForm modulu, ale počíta s integráciou svojich rezortných komponentov na tieto moduly vtedy, keď tieto budú pripravené na používanie.

5.5.1.4.2 Komponenty MH SR

Portál je základným komponentom vrstvy front-office, ktorý je prostriedkom pre zabezpečenie používateľského rozhrania tak voči verejnosti – občanom a podnikateľom (Národný portál), ako aj voči zamestnancom MH SR (Intranetový portál).

Portál integruje prvky používateľského rozhrania ďalších komponentov vrstvy front-office a zabezpečuje výsledné konzistentné používateľské rozhranie. Ide o základný komponent infraštruktúry.

V návrhu architektúry predpokladáme samostatné riešenie portálu na úrovni MH SR a integráciu s Ústredným portálom verejnej správy (ÚPVS) kvôli previazaniu na eGovernment služby ako aj kvôli zdieľaniu niektorých ďalších spoločných modulov ÚPVS.

Elektronická podateľňa MH SR realizuje overovanie a podpisovanie dokumentov elektronickým podpisom (ZEP - zaručeného elektronického podpisu) a funkcionalitu s tým spojenú.

- Overenie elektronického podpisu prijatého podania,
- Vystavenie elektronickej potvrdenky o prijatí podania,
- Elektronické podpisovanie dokumentov ZEP-om príslušného orgánu verejnej správy (najmä pri hromadnom automatizovanom generovaní dokumentov) – teda podpisovanie dokumentov na strane MH SR,
- Poskytnutie aplikácií pre používateľov na vytváranie a overovanie elektronických podpisov kompatibilných s centrálnou elektronicou podateľňou – podpisovanie na strane občana/podnikateľa,

- Akceptovanie/overovanie podpisov podateľní správnych orgánov.

Pri komunikácii s externými subjektmi bude možné použiť formáty podpisu ktoré spĺňajú požiadavky podľa zákona 215/2002 o elektronickom podpise a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Elektronická podateľňa bude lokálna (na úrovni MH SR) a bude sa integrovať na Centrálna elektronická podateľňa (spoločný modul ÚPVS). Hlavnými argumentmi pre tento návrh sú bezpečnostné a výkonové aspekty.

Elektronické formuláre pozostávajú z dvoch častí

- Samotný eForm modul tak ako je definovaný v NKIVS,
- Rozšírenie pre potreby MH SR.

Cieľom je, aby tieto dve časti poskytovali ako homogénny celok funkcionality popisovanú v ďalšej časti tejto kapitoly, pričom hlavné rozdelenie funkčnosti týchto častí je nasledovné:

- eForm modul
 - kompletná správa (tvorba, zverejňovanie, verzionovanie a podobne) formulárov, poskytnutie podpory pre vyplňanie týchto formulárov a podobne,
- Rozšírenie pre potreby MH SR
 - funkcionality pre zjednodušenie práce s formulármi najmä pre občanov a podnikateľov, ktorá prostredníctvom spravidla webového formulára zabezpečí predvyplnenie polí s integráciou na iné komponenty, ktoré poskytujú zdrojové dáta pre predvyplňané polia. Tieto vizuálne reprezentácie musia byť taktiež v súlade so schválenými reprezentáciami týchto formulárov tak, ako je to v štandardnom eForm module ÚPVS.

Komponent zodpovedá za sprostredkovanie štruktúrovaného dialógu s používateľom za účelom zadania údajov do procesu služby. Kľúčové funkcionality Elektronických formulárov sú nasledovné:

- a. Umožňuje tvorbu a modifikovanie používateľského rozhrania. Dôležitým aspektom návrhu je vzhľad stránok, dátových typov položiek na stránke, zdroje na predvyplnenie položiek formulára a poradie položiek v dialógu. Niektoré externé služby, ako platba, identifikácia, uloženie dočasných výsledkov z čiastočne vyplneného formulára a celého radu výpočtovej podpory, môžu byť začlenené do procesu,
- b. Poskytuje možnosť vyplňania formulárov pre zvolené služby, v prípade pokročilejšej implementácie aj s možnosťou predvyplňania polí podľa profilu používateľa, prípadne iných dostupných informácií a s možnosťou výberu z predvolených zoznamov v prípade, že pre dané polia majú význam,
- c. Slúži ako nástroj pre inštalácie nových alebo redizajnovaných formulárov na server pre Elektronické formuláre. Jednou z kľúčových úloh je zároveň transparentná a do histórie sledovateľná správa verzií formulárov, resp. niektorých ich objektov. Modul pre Elektronické formuláre môže súčasne obsahovať niekoľko verzií s cieľom minimalizovať dopady zmien vo

- formulároch na komponenty, ktoré ešte nie sú schopné pracovať s pripravenou novou verziou,
- d. Slúži ako reportovací nástroj o používaní Elektronických formulárov s cieľom získať z neho údaje o používateľoch, klientoch a organizáciách, ktoré ho využívajú,
 - e. Využíva sa na kontrolu prostredia Elektronických formulárov, a parametrizáciu najmä nasledovných aspektov:
 - i. Destinácia vyplneného formulára (výsledky formulára),
 - ii. Formát správ pre doručenie výsledného vyplneného formulára,
 - iii. Status formulára (dostupný, nedostupný, zrušený),
 - iv. Verzia formulára,
 - v. Aplikačné služby komponentov využívané konkrétnym Elektronickým formulárom a BPM komponenty zodpovedné za stanovenie poradia výkonu/spracovania týchto služieb.

5.5.1.5 Komponenty mid-office vrstvy

5.5.1.5.1 Procesná integrácia

Nasledovné komponenty na strane MH SR slúžia výlučne na integráciu procesov a komponentov na strane MH SR. Na strane ÚPVS a centrálnych komponentov predpokladáme (aj keď nevyžadujeme) tiež prítomnosť týchto komponentov. Základný princíp je však nasledovný: Ak proces na strane MH SR vyžaduje vyvolanie služby na centrálnej úrovni, z pohľadu MH SR ide o volanie atomickej služby. V prípade, že táto je riadená nástrojmi pre BPM, nie je tento fakt na strane MH SR relevantný. Výsledkom je oddelenie zodpovedností za jednotlivé podprocesy v zodpovednosti jednotlivých orgánov (MH SR a orgán štátnej správy).

BPM (business-process management) má za cieľ riadenie a podporu pre optimalizáciu procesov, ktoré podporujú poskytovanie služby. Základnou úlohou komponentu BPM je riadenie toku medzi jednotlivými pripojenými systémami od vytvorenia podania v Portáli až po spracovanie v systéme vrátane zasielania relevantných správ používateľovi na portál respektíve medzi inými pripojenými komponentmi navzájom.

Na takto koncipovaný systém môžu byť výhľadovo pripojené i externé systémy vstupujúce do jednotlivých procesov.

Základné funkcie komponentu BPM:

- Platforma pre spúšťanie jednotlivých biznis aplikácií a procesov,
- Implementácia procesov na úrovni komunikácie medzi jednotlivými pripojenými komponentmi,
- Dynamické riadenie rozhraní pripojených systémov,
- Biznis monitoring procesov (Business Activity Monitoring - BAM),
- Definovanie biznis procesu pre spravované služby,
- Manažment zmien biznis procesov,
- Definíciu spúšťacích udalostí pre notifikácie,
- Orchestráciu biznis procesov,

- Zabezpečenie integrácie aplikačného rozhrania,
- Smerovanie dokumentov podľa definovaného procesu,
- Správa prístupových práv podľa definície procesu,
- Hierarchia prístupových práv pre správne orgány a poradné orgány.

Funkcie, ktoré nie sú predmetom komponentu BPM:

- Implementácia workflow s používateľským rozhraním,
- Archivácia, respektíve dlhodobé uchovávanie správ.

Princípy implementácie BPM:

- Integrácia systémov založená na voľnej väzbe správ („loosely coupled messaging“),
- Delenie procesov na:
 - krátko bežiacie (rádovo sekundy) atomické procesy (transakcie),
 - dlho bežiacie transakcie,
- Podpora dlhodobo bežiacich transakcií,
- Oddelenie pravidiel (Business Rules) od ich fyzickej implementácie,
- Podpora pre dynamickú konfiguráciu rozhraní pripojených systémov,
- Vytvorenie pravidiel a nasadenie prostriedkov pre biznis monitoring systému,
- Nasadenie prostriedkov a implementácia systémového monitoringu.

WFM (Workflow management) je systém na podporu výmeny informácií, dokumentov alebo úloh medzi zamestnancami. Práca medzi zamestnancami je riadená definovanými procedúrami implementovanými v rámci WFM. Tok informácií a úloh je v rámci WFM riadený automatizovaným systémom pre riadenie procesu. Komponent zároveň poskytuje funkcionality správy úloh zamestnancov verejnej správy.

BRE (Business Rules Engine) je systém poskytujúci definíciu a vykonanie pravidiel na poskytnutie služby zákazníkovi. Pravidlá môžu byť založené na platnej legislatíve alebo na iných pravidlách, princípoch poskytovania služby alebo môžu byť odvodené z procesov. Na BRE sa kladie požiadavka robustnosti a efektívneho vyhodnotenia spĺňania podmienok.

ESB (Enterprise Service Bus) zohráva ústrednú úlohu pri aplikačnej integrácii celého riešenia. Základné požiadavky na ESB sú nasledovné:

- sprostredkovanie komunikácie medzi službami (integrovanými aplikáciami) prostredníctvom správ,
- zabezpečenie spoľahlivého doručenia správ,
- zabezpečenie transparentnosti informácie o pripojených systémoch a technologických rozdieloch pre jednotlivé integrované aplikácie,
- transformácie správ a ich obsahu,
- verifikácia správ.

5.5.1.5.2 Riadenie podaní

Riadenie prípadov/podaní je nástrojom na komunikáciu s klientmi verejnej správy. Každý proces, či už je iniciovaný klientom alebo verejnou správou je vedený ako prípad/podanie. Prípady sú archivované a v prípade nadväzujúceho novootvoreného

prípadu alebo v prípade odvolania voči rozhodnutiu pôvodný prípad je použitý ako referenčný.

Systém na riadenie podaní poskytuje funkcionality na:

- *Prijatie, inicializácia a formálna kontrola podania* – Podanie musí spĺňať formálne požiadavky, ktoré systém podporuje,
- *Preskúvanie/prehliadanie podania* – Na efektívne spravovanie podaní je výhodné prehliadať aktívne (v súčasnosti riešené) a minulé (už vyriešené) podania v systéme,
- *Plánovanie podania* – Na základe požadovanej služby možnosť naplánovania riešenia podania - užitočné z pohľadu zvýšenia efektivity MH SR,
- *Zdieľanie podaní* – Na riešení jedného podania sa môže podieľať niekoľko pracovníkov verejnej správy. Zdieľanie informácií o podaní vo forme poznámok môže byť užitočné pre lepšie pochopenie požiadavky zákazníka,
- *Monitorovanie a kontrola* – Na zabezpečenie vhodnej kvality a kontroly poskytovania služby je potrebná podpora systému. Pre jednotlivé služby môže byť stanovená lehota na vyriešenie podania,
- *Uzavretie podania* – Po každom uzavretí podania sa vygeneruje sumár vybavenia podania,
- *Vyhodnotenie podaní* – Reporty o všeobecných informácií o podaniach sú potrebné na lepšie vyhodnotenie a zlepšenie procesu vybavovania zákazníckych požiadaviek.

Systém na riadenie podaní pozostáva z týchto dvoch hlavných častí:

- *Definičné údaje* - v rámci definičných údajov podaní sú definované typy podaní a ich základné charakteristiky (napr. zodpovednosti a kontakty pre typy podaní, výška poplatkov pre daný typ podania, možné prístupové kanály a podobne). Tieto údaje sa využívajú pri riadení procesov a na zobrazovanie týchto informácií cez Portál. Táto časť systému pre riadenie podaní je v konečnom dôsledku hlavným a referenčným zdrojom údajov o typoch podaní a služieb,
- *Manažment podaní* - na rozdiel od predošlej časti, ktorá obsahuje jednu entitu pre jeden typ podania, táto časť je závislá od využívania služieb a pre každé podanie resp. využitie eGovernment služby vzniká množina údajov. Tieto údaje sú záznamom o priebehu poskytovaní služby na úrovni jednotlivých krokov, pričom pre každý krok sú zaznamenávané kľúčové údaje, ako kto daný krok vykonal, kedy, v rámci akého procesu a prípadne iné relevantné údaje. Tieto údaje sú základom pre sledovanie využívania služieb, monitoring a ďalšie analýzy.

Vstup	<ul style="list-style-type: none"> - Referencia na existujúce podanie, a operácia s vybratým podaním a parametre závislé od zvolenej operácie, - Na vytvorenie nového podania je určená špecifická operácia so zvlášť parametrami.
Výstup	<ul style="list-style-type: none"> - Referencia na novovytvorené alebo zmenené podanie

5.5.1.5.3 Správa dokumentov a elektronického obsahu

CMS (Content management system), alebo systém pre správu obsahu je komponent, ktorého úlohou je systém pre podporu správy portálových stránok a ich prezentácie na portáli MH SR. Tento systém zabezpečuje pre rôzne role používateľov možnosti spravovať obsah na portáli prostredníctvom dostupného používateľského rozhrania.

DMS (Document Management System), alebo systém pre správu dokumentov je systém určený na údržbu a ukladanie elektronických dokumentov a/alebo naskenovaných dokumentov. DMS poskytuje minimálne nasledujúce funkcionality:

- *Evidencia umiestnenia fyzických dokumentov* – Evidencia je potrebná pre prípad ak je dokument (zmluvy, žiadosti) nutné mať fyzicky uložený,
- *Indexácia a vyhľadávanie* – akým spôsobom sú dokumenty sprístupnené a vyhľadateľné,
- *Bezpečnosť* - Spôsob sprístupnenia oprávneným a zabránenie prístupu neoprávneným osobám k dokumentom a informáciách o nich,
- *Obnova údajov*, ktoré boli poškodené (či už ohňom, povodňami, krádežou alebo inými okolnosťami),
- *Archivácia* – zabezpečenie krátko a strednodobej archivácie dokumentov
- *Distribúcia dokumentov* – Ako sú dokumenty sprístupnené používateľom, ktorí ich potrebujú,
- *Workflow* – Ak dokumenty putujú od jednej osoby k druhej, workflow určuje pravidlá, podľa ktorých sú dokumenty osobám sprístupnené na zmenu,
- *Tvorba dokumentov a správa verzií* je nutná pre efektívnu spoluprácu viacerých osôb na spoločnom dokumente,
- *Autentifikácia* je možnosť elektronicky podpísať dokument autorom/autormi alebo editormi dokumentu.

Vstup	- Dokument je registrovaný v povolených formátoch
Výstup	- Referencia na uložený dokument

5.5.1.5.4 Kolaborácia

Elektronická pošta je základným prostriedkom na internú komunikáciu pracovníkov v rámci MH SR a jemu podriadených organizácií. Zamestnanci potrebujú kvalitný a rýchly prístup k e-mailu, kalendáru, úlohám, prílohám, kontaktom atď. na zjednodušenie spolupráce a zvýšenie produktivity.

Podpora skupinovej spolupráce je zameraná na uľahčenie spolupráce na vytváraní spoločných dokumentov, na komunikáciu medzi členmi tímov v reálnom čase, a na efektívne zdieľanie a vyhľadávanie informácií.

Komponent poskytuje predovšetkým tieto funkcionality:

- Podpora práce v komunitách, medzi heterogénnymi tímami,
- Automatizácia pracovných procesov,
- Nástroje na výmenu údajov, dokumentov a informácií on-line aj off-line a to buď textovou formou, hlasom alebo obrazom.

Riadenie znalostí (Knowledge management) je zameraný na zvýšenie znalostnej kultúry MH SR a jemu podriadených organizácií prostredníctvom zdieľania vedomostí.

Komponent poskytuje predovšetkým tieto funkcionality:

- Možnosť ukladania štruktúrovaných a neštruktúrovaných informácií,
- Manažment metadát v znalostnej databáze (tagging),
- Komplexné vyhľadávanie a navigácia v znalostnej databáze.

5.5.1.6 Komponenty Back-office vrstvy

5.5.1.6.1 Rezortné registre

Rezortné registre boli identifikované na základe analýzy procesov poskytovania služieb v rámci MH SR a potreby, resp. frekvencie potreby využívania konkrétnych údajových entít v týchto procesoch. Ich implementácia prinesie zlepšenie kvality evidencie základných objektov na strane MH SR a ich zapojenie do procesu poskytovania služieb zefektívni tento proces prostredníctvom ponúkajú týchto informácií ako zdrojov na predvypĺňanie formulárov.

Referenčné údaje zo základných (centrálnych) registrov ISVS budú tvoriť úplný a vierohodný dátový zdroj, pričom ich záznamy v elektronickej forme budú legislatívne uznané na úrovni úradnej listiny. Predpokladáme, že referenčné údaje zo základných registrov ISVS budú k dispozícii v reálnom čase pre IIS MH SR podľa presne vymedzených pravidiel prostredníctvom rozhraní. Jednotlivé komponenty IIS MH SR pre svoju prevádzku potrebujú tieto referenčné údaje. MH SR ich bude referencovať prostredníctvom jednoznačných identifikátorov a preberať z centrálnych registrov do svojich rezortných registrov, kde môžu originálne údaje ďalej dopĺňať a rozširovať.

Rezortné registre MH SR bude potrebné prepojiť na centrálny registre z dvoch hlavných dôvodov: prvým dôvodom je aktualizácia čiastkových všeobecných informácií o subjektoch (napr. z Registra právnických osôb a podnikateľov) a druhým dôvodom je potreba prístupu k špecifickým informáciám dostupným na národnej (napr. kataster), prípadne celoeurópskej úrovni. Predpokladáme, že existujúci Hospodársky register subjektov SR bude základom pre tieto rezortné registre.

Identifikovali sme nasledovné registre MH SR, ktoré sa zároveň ukázali ako efektívne pre implementáciu:

- Register podnikateľov, obchodných subjektov,
- Register importérov a exportérov,
- Register autorizovaných osôb,
- Register audítorov a dotknutých orgánov.

Tieto rezortné registre odporúčame zjednotiť medzi jednotlivými organizáciami MH SR a v maximálnej možnej miere zdieľať údaje v nich uložené v jednotlivých komponentoch IIS MH SR.

Vstup	- Parametre pridania, zmeny objektu v registri
Výstup	- Zmenený obsah registra, na základe požiadavky je objekt pridaný alebo

zmenený v registri

5.5.1.6.2 Ekonomický systém (ERP)

V rámci tohto komponentu sú poskytované nasledovné služby:

- Účtovníctvo,
- Účtovná závierka,
- Styk s bankami,
- Integrácia na systém štátnej pokladne,
- Pokladňa,
- Drobný hmotný a nehmotný majetok,
- Štandardné a používateľské výstupy a zostavy,
- Manažment nákladov,
- Rozpočet,
- Personalistika
 - Personálna agenda,
 - Zúčtovanie plátov a miezd,
 - Časová agenda,
 - Organizačná štruktúra,
- Materiálové a technické zabezpečenie (nákup) a skladová evidencia,
- Výkazníctvo.

5.5.1.6.3 Komponenty MH SR

Licencovanie a osvedčovanie – v rámci tohto komponentu sú poskytované nasledovné služby:

- Licencovanie cezhraničnej prepravy určených výrobkov,
- Poskytovanie dovozného certifikátu k dovoznej licencií,
- Vydávanie osvedčení o súlade investičného zámeru s dlhodobou koncepciou energetickej politiky,
- Vydávanie osvedčení o súlade pripravovanej výstavby sústavy tepelných zariadení alebo jej časti s dlhodobou koncepciou energetickej politiky,
- Poskytovanie služieb držiteľovi licencie cezhraničnej prepravy,
- Poskytovanie vyhlásenia o konečnom užívateľovi určených výrobkov,
- Zapisovanie fyzických osôb do zoznamu energetických audítorov.

Vstup	- Žiadosť
Výstup	- Rozhodnutie MH SR o osvedčení, - Rozhodnutie o udelení licencie, - Povolenie, - Vyhlásenie, - Medzinárodný dovozný certifikát.

Informačné služby – v rámci tohto komponentu sú poskytované nasledovné služby:

- Informovanie o poskytovateľoch a príjemcoch služieb o ich právach a povinnostiach v elektronickom obchode,
- Informovanie o aktivitách a výstupoch MH SR,

- Informovanie o kritériách pre vydanie osvedčenia na zabezpečenie súladu s dlhodobou koncepciou energetickej politiky,
- Zverejňovanie zoznamu energetických audítorov.
- Zverejňovanie zoznamu vydaných osvedčení o súlade s dlhodobou koncepciou energetickej politiky.

Vstup	- Žiadosť
Výstup	- Zverejnenie informácie na portáli alebo e-mail

Prijímanie hlásení – v rámci tohto komponentu sú poskytované nasledovné služby:

- Prijímanie hlásení od prevádzkovateľov, ktorí sa zúčastňujú na umiestňovaní určených látok na trhu.

Vstup	- Hlásenie od prevádzkovateľa
Výstup	- Ročná správa o legálnom použití drogových prekurzorov v SR, - Podklady pre kontrolu prevádzkovateľov.

Pripomienkovanie – tento komponent bude ponechaný v pôvodnom stave, v ktorom poskytuje podporu interného pripomienkovania legislatívy. V rámci programu OPIS sa nepredpokladá jeho rozšírenie (upgrade).

5.5.1.6.4 Komponenty SARIO a NARMSP

Boli identifikované nasledovné komponenty:

Podpora investícií – v rámci tohto komponentu sú poskytované nasledovné služby:

- Individuálne poradenstvo investorom ohľadne investovania v SR (SARIO),
- Poskytovanie podpory existujúcim investorom (SARIO).

Podpora exportu – v rámci tohto komponentu sú poskytované nasledovné služby:

- Podpora podnikateľov pri vyhľadávaní zahraničných partnerov (SARIO),
- Prihlasovanie sa na podujatia SARIO (SARIO),
- Prihlasovanie sa do Katalógu kooperačných príležitostí (KATKA) (SARIO).

Podpora podnikateľov – v rámci tohto komponentu sú poskytované nasledovné služby:

- Poradenstvo pri nadväzovaní spolupráce MSP s partnermi (NARMSP),
- Poskytovanie špecializovaného poradenstva pre MSP (NARMSP),
- Prihlasovanie sa na podujatia organizované NARMSP (NARMSP),
- Poskytovanie všeobecného poradenstva pre MSP (NARMSP),
- Poskytovanie poradenstva a vzdelávania pre podnikateľov a záujemcov o podnikanie (NARMSP).

Vzdelávanie – v rámci tohto komponentu sú poskytované nasledovné služby:

- Služby vzdelávania pre exportérov (SARIO).

Riadenie nehnuteľností – v rámci tohto komponentu sú poskytované nasledovné služby:

- Vypracovanie ponuky nehnuteľností pre investora (SARIO),
- Prihlasovanie voľných nehnuteľností do databázy (SARIO).

Dotácie – v rámci tohto komponentu sú poskytované nasledovné služby:

- Poskytovanie nenávratných finančných príspevkov na vzdelávanie MSP (NARMSP),
- Poskytovanie finančných príspevkov na prevádzku inkubátorov (NARMSP),
- Poskytovanie mikropôžičky (NARMSP).

Informačné služby – v rámci tohto komponentu sú poskytované nasledovné služby:

- Informovanie o možnostiach nadviazania spolupráce MSP s partnermi (NARMSP),
- Informovanie o možnostiach podpory podnikania (NARMSP),
- Informovanie o investičných seminároch a podujatiach SARIO (SARIO),
- Informovanie o medzinárodných tendroch (SARIO),
- Informovanie o možnostiach a výhodách investovania v SR (SARIO),
- Informovanie o podnikateľskom prostredí na Slovensku a regionálnych a vybraných sektorových analýzach (SARIO),
- Informovanie o podnikateľských misiách a veľtrhoch (SARIO),
- Informovanie o voľných nehnuteľnostiach a priemyselných parkoch pre investorov (SARIO),
- Poskytovanie informácií pre exportérov (SARIO).

5.5.1.6.5 Ostatné komponenty

Boli identifikované nasledovné komponenty:

- Registratúra,
- Evidencia úloh,
- Podpora riadenia projektov,
- eLearning,
- Riadenie zdrojov mimo MH SR (zostane v pôvodnom stave),
- Drobné administratívne evidencie (zostanú v pôvodnom stave).

5.5.1.7 Externé systémy

Navrhované riešenie musí zabezpečiť integráciu na externé systémy, pričom ako hlavné boli identifikované nasledovné:

- Register fyzických osôb,
- Register právnických osôb,
- Register adries,
- Register priestorových informácií,
- Rozpočtový IS,
- Štátna pokladňa,
- Právne predpisy SR a EÚ,
- JASPI,
- Databázy slovenského a svetového priemyslu,
- Centrálny elektronický priečinok (vo vývoji),

- Kataster,
- Modul dlhodobého ukladania registratúrnych záznamov (MDUERZ) - vo vývoji.

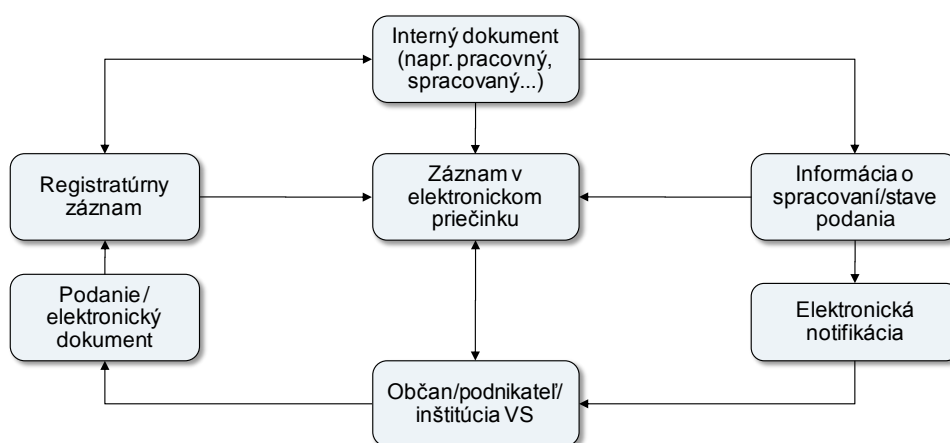
Poznámka: V prípade nefunkčnosti MDUERZ môže funkcionálnosť komponentov IIS MH SR - Registratúra a DMS dočasne slúžiť ako archív, avšak udržiavanie dlhodobého archívu týmto náhradným spôsobom spôsobí zvýšenie nárokov na výkon hardvéru a bude vyžadovať zvýšenie kapacity dátového úložiska. Navyše je táto možnosť obmedzená časom platnosti elektronických podpisov na dokumentoch.

5.6 Dáta

Dátová architektúra IIS MH SR musí vychádzať z vyššie uvedených princípov a predpokladá maximalizáciu zdieľania údajových základní dotknutých informačných systémov tak, aby sa zabránilo redundancii dát a rozdielne štruktúrovaným dátam.

Predpokladáme aj využívanie externých registrov (číselníkov), ktoré sú súčasťou Hospodárskeho registra subjektov SR a sú sprístupňované verejnosti a aj interne na základe špecifických prístupových práv.

Nasledujúci obrázok ilustruje kľúčové dátové entity, ktoré budú používané pri vybavovaní vecí v rámci poskytovania eGovernment služieb:



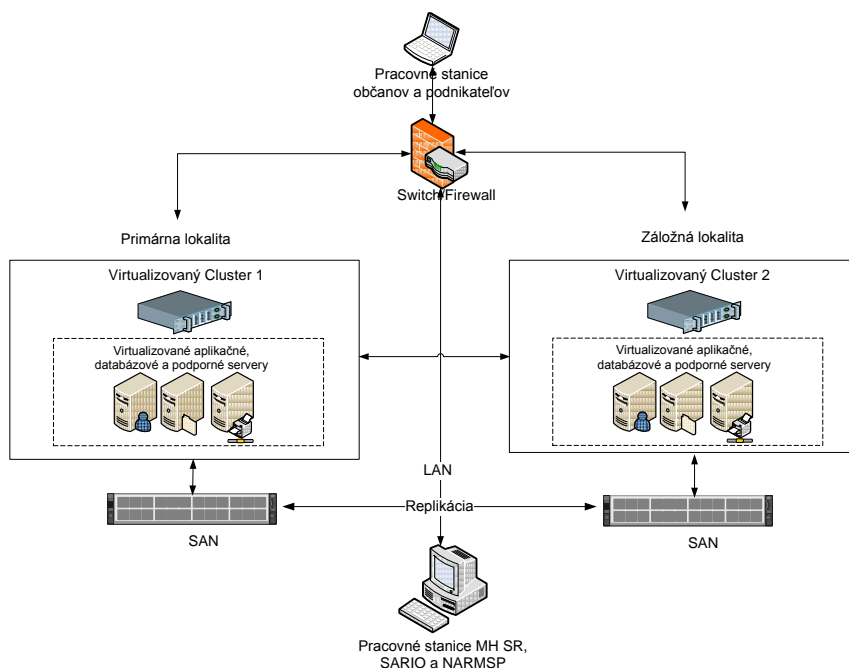
Obrázok 9: Logická schéma základných dátových entít IIS MH SR

Detailný návrh dátového modelu bude predmetom prvej fázy implementačného projektu.

5.7 Infraštruktúra

5.7.1 Rámcová architektúra

V cieľovom stave je komunikačno-technologická infraštruktúra navrhovaná nasledovne:



Obrázok 10: Modelová infraštruktúra navrhovaného IIS MH SR

MH SR doposiaľ prevádzkuje prvky svojej nehomogénnej informačnej infraštruktúry na rôznych serveroch pod rôznymi operačnými systémami. Súvisí to s históriou postupného budovania a škálovania. Takáto heterogénna štruktúra serverov prináša mnohé nevýhody, počnúc klesajúcou spoľahlivosťou starých serverov, cez náročnú administráciu a aplikáciu bezpečnostnej politiky a opravných balíčkov až po vysokú spotrebu energie a zbytočne zaberané miesto v klimatizovaných serverových miestnostiach. Všetky tieto faktory nepriaznivo vplyvajú na výšku prevádzkových nákladov. Optimálnym riešením je konsolidácia viacerých samostatne fungujúcich hardvérových serverov na virtuálne servery.

Budúce centrum zdieľaných služieb bude sídliť na MH SR. Preto bude nutné vybudovať priame sieťové prepojenie SARIO a NARMSP na MH SR. Bude tiež potrebné navýšiť kapacitu existujúcich liniek MH SR.

Vzhľadom na zvýšenie bezpečnosti dátového centra MH SR odporúčame presunúť záložnú lokalitu z priestorov MH SR do geograficky vzdialenejšej lokality (napr. aj využitím existujúcich priestorov iných rezortov).

Sprístupnenie infraštruktúry (prostredníctvom konsolidácie e-mailov a implementácie kolaboračnej platformy) MH SR môže s nízkymi nákladmi takmer okamžite vyriešiť existujúci problém nedostatočnej komunikačnej infraštruktúry SARIO. Detailný návrh komunikačno-technologickej infraštruktúry bude predmetom prvej fázy implementačného projektu.

5.7.2 Rámcové parametre pre dodávku služieb

Komunikačno-technologická infraštruktúra, ktorá bude podporovať IIS MH SR, bude spravovaná a prevádzkovaná MH SR. Rezortným organizáciám bude MH SR poskytovať prístup k IIS MH SR a teda aj k prislúchajúcej infraštruktúre vo forme služby.

Úrovne poskytovania infraštruktúrnych služieb budú zakotvené v zmluvne o dodávke služieb (SLA). SLA bude pokrývať minimálne nasledovné parametre:

- Doba dostupnosti služby,
- Max. počet neplánovaných výpadkov služby,
- Max. doba neplánovaného výpadku služby (v hodinách),
- Kumulatívna doba výpadku služby za rok (v hodinách),
- Dostupnosť služby v %,
- Cieľový čas obnovy dát (v hodinách),
- Plánovaná údržba služby (počet a trvanie).

Za účelom dodržania SLA navrhujeme definovanie závažnosti incidentov podľa miery ich dopadu na služby užívateľom.

6 Plán implementácie

6.1 Fázy životného cyklu počas implementácie projektu

6.1.1 Systémová integrácia (obsahové vedenie projektu)

Za vedenie, obsahovú stránku a celkovú implementáciu projektu na MH SR a jeho úspešné spustenie do prevádzky je zodpovedný Systémový integrátor resp. Projektový manažér, ktorý väčšinou pôsobí na strane dodávateľa respektíve systémového integrátora budovaného riešenia a z hľadiska obsahu riadi implementačné tímy a aktívne participuje na ich každodennej práci. Táto pravidelná aktivita vyžaduje podľa preukázateľných domácich a medzinárodných skúseností približne 10% z celkovej ceny projektu. Touto položkou sa teda nemyslí podporné projektové riadenie v zmysle Systému riadenia štrukturálnych fondov a Kohézneho fondu, ktoré spadá do podporných aktivít projektu a ktorého maximálna výška môže byť do 3% z hodnoty hlavných aktivít projektu. Aktivity Systémového integrátora resp. Projektového manažéra podporuje Projektová kancelária (PMO – Project Management Office). Vykonáva funkcie, ktoré daný projekt sprevádzajú počas jeho celého životného cyklu. Medzi tieto aktivity patria najmä: projektové plánovanie, identifikácia a riešenie projektových závislostí, kontrola rozpočtu, koordinácia ľudských zdrojov, monitoring projektových aktivít po obsahovej stránke, riadenie rizík a otvorených otázok, evidovanie zmenových požiadaviek, atď.

6.1.2 Legislatívna analýza a návrh

V rámci implementačného projektu bude potrebné analyzovať a sledovať legislatívne prostredie, v rámci ktorého rezort MH SR vykonáva svoje aktivity a definovať požiadavky na budúce legislatívne zmeny. Tieto legislatívne návrhy budú určovať nové podmienky právneho prostredia, v rámci ktorého budú musieť subjekty verejnej správy uskutočňovať svoje činnosti. Projekt na úrovni MH SR bude zodpovedný za ich identifikáciu a konsolidáciu a následné postúpenie na úroveň Programovej kancelárie OPIS PO1, ktorá bude monitorovať riziká súvisiace s implementáciou legislatívneho rámca.

6.1.3 Analýza a návrh riešenia (rámcová a detailná)

Uvedená aktivita je rozdelená na dve hlavné podaktivity. Tou prvou je detailná analýza procesov a požiadaviek, v rámci ktorej bude potrebné podrobne zmapovať súčasný stav procesov poskytovania služieb MH SR a príslušných podriadených organizácií, stav existujúcej IKT architektúry a IKT infraštruktúry. Zároveň bude nevyhnutné zozbierať všetky relevantné a uskutočniteľné požiadavky na funkcionality budúcich systémov zabezpečujúcich elektronické poskytovanie služieb rezortu hospodárstva.

Druhou podaktivitou je detailný návrh optimalizovaných procesov v budúcom resp. cieľovom stave, ako aj návrh celkového riešenia z pohľadu cieľovej IKT architektúry a IKT infraštruktúry umožňujúceho MH SR a jednotlivým zapojeným organizáciám v rámci rezortu hospodárstva poskytovať občanom a podnikateľom služby v elektronickej forme prostredníctvom informačných systémov. Jednotlivé procesné kroky pre každú službu bude potrebné presne mapovať na informačné systémy budúceho riešenia zabezpečujúce ich realizáciu. Na tejto úrovni budú detailne

zadefinované funkcie jednotlivých komponentov a ich vzťahy vo forme podrobných špecifikácií rozhraní. Výsledkom budú funkčné a technické špecifikácie uceleného IIS MH SR a jeho komponentov.

6.1.4 Implementácia – vývoj, integrácia a testovanie

Primárny dodávateľ alebo systémový integrátor zodpovedný za úspešnú realizáciu projektu bude musieť zabezpečiť dôležitú funkciu, ktorou je riadenie a koordinácia vývoja komponentov. Ide o aktivity riadenia a koordinácie jednotlivých dodávateľov čiastkových systémov v rámci celkového IIS MH SR. Táto aktivita je komplementárnou k aktivite analýzy a návrhu celého riešenia, nakoľko už v nej systémový integrátor zladuje všetky požiadavky na čiastkové komponenty dodávané rôznymi dodávateľmi, realizujúcimi samotný vývoj (v prípade nového komponentu) alebo prispôbenie komponentu (ak už takýto komponent existuje) a kompletnú dokumentáciu. Spolu s vývojom komponentov úzko súvisia aj služby integrácie, ktoré zabezpečia vzájomnú prepojitelnosť jednotlivých komponentov architektúry v rámci riešenia IIS MH SR navzájom, ako aj komunikáciu celého riešenia IIS MH SR s vonkajším svetom.

Pre implementáciu a následný beh systémov bude potrebné zabezpečenie licencií pre použité softwarové balíky (licencie pre databázové servery, aplikačné servery, platformy pre portál, procesné riadenie a integráciu, prípadne licencie pre rôzne monitorovacie nástroje, zálohovací SW, nástroje pre podporu prevádzky a iné), ako aj zodpovedajúcej HW infraštruktúry, na ktorej bude budúce riešenie prevádzkované vrátane príslušných služieb infraštruktúry.

Po vývoji jednotlivých komponentov nasleduje fáza testovania, ktorá je rozdelená na dve hlavné podaktivity, a to na prípravu testovacej stratégie a testovacích prípadov na strane jednej a na samotný výkon testov, a to integračných ako aj akceptačných na strane druhej. Predpokladom je, že interné testy dodávateľa (factory acceptance test) sú súčasťou jeho vlastného vývoja, a pred odovzdaním SW aplikácie MH SR predloží každý dodávateľ testovací protokol s výsledkami týchto testov. Následne MH SR ako klient preberajúci SW aplikáciu do svojho testovacieho prostredia otestuje jeho prepojitelnosť s ďalšími SW aplikáciami od ostatných dodávateľov, schopnosť ich komunikácie a prenosu dát medzi jednotlivými komponentmi IIS MH SR (interná integrácia), ako aj medzi komponentmi IIS MH SR a centrálnymi komponentmi (spoločnými modulmi ÚPVS, základnými registrami a inými relevantnými systémami na úrovni centrálnej štátnej správy (externá integrácia)). Všetky tieto spomínané aktivity sú náplňou integračných testov (integration test). Finálne otestovanie plnej funkcionality riešenia zabezpečia užívateľské akceptačné testy (user acceptance test), ktoré majú za cieľ preveriť kompletný proces poskytovania každej jednotlivé implementovanej služby a jej bezporuchový priebeh.

6.1.5 Migrácia, nasadenie riešenia a stabilizácia

Migrácia údajov bude odlišná podľa typu existujúceho informačného systému, v rámci ktorej bude potrebné zabezpečiť exporty údajov z pôvodného informačného systému, ich vyčistenie a následný import do cieľových informačných systémov IIS MH SR.

Po otestovaní funkcionality a vzájomnej prepojitelnosti jednotlivých komponentov, migrácii a tesne pred spustením uceleného IIS MH SR do „živej“ prevádzky bude potrebné toto riešenie nevyhnutný čas podporovať a reagovať na prípadné možné nedostatky resp. vplyvy, ktoré neboli podchytené v rámci testovania, nakoľko v testovacom prostredí nemuseli vzniknúť podmienky na ich vznik.

6.1.6 Školenia

Školiace aktivity pre kľúčových používateľov nového riešenia z prostredia rezortu hospodárstva sú nevyhnutné k úspešnej realizácii a akceptácii výsledkov projektu. Za neoprávnené sa považujú aktivity zamerané na školenie konečných používateľov služieb (občanov a podnikateľov). Fyzickému školeniu môže predchádzať aj eLearningový kurz. Do tejto nákladovej položky patrí takisto príprava kompletnej sady školiacich materiálov (pre fyzické aj eLearningové školenie) a samotná organizácia a koordinácia týchto školení, prenájom školiacich priestorov a pod.

6.1.7 Podporné aktivity

Medzi podporné aktivity, ktoré definuje Systém riadenia štrukturálnych fondov a Kohézneho fondu patria aktivity formálneho a administratívneho charakteru, ktoré vyplývajú priamo z riadiacej dokumentácie pre čerpanie štrukturálnych fondov. Sú nimi riadenie dodávok, monitoring a finančné riadenie. Medzi podporné aktivity patria aj aktivity publicity a informovanosti, ktoré sú potrebné pre účely rozšírenia informácií o výhodách elektronického vybavovania služieb medzi verejnosťou a pre účely propagácie celého projektu.

6.2 Časový harmonogram implementácie

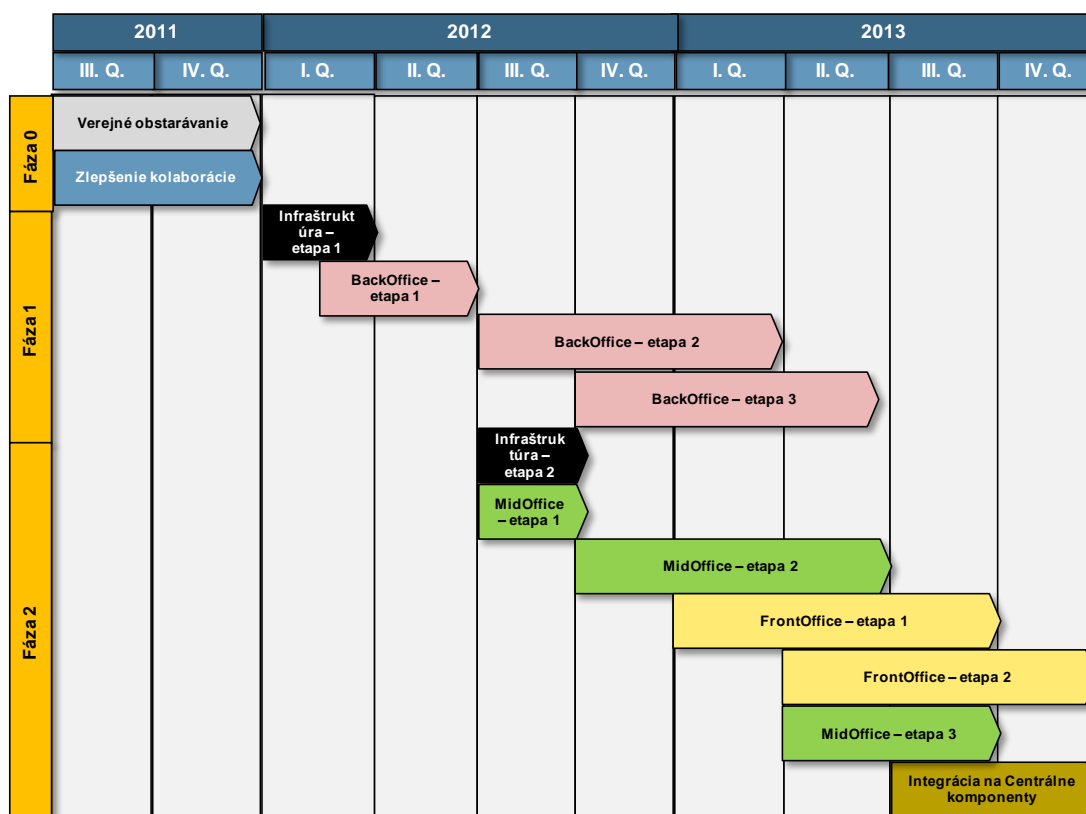
Odhad trvania projektu je **24 mesiacov** od ukončenia verejného obstarávania. Navrhovaný rámcový implementačný plán projektu počíta s ukončením projektových aktivít do konca roku 2013 a to za predpokladu ukončenia verejného obstarávania celého projektu do konca roku 2011, a začatia implementačných aktivít začiatkom roku 2012.

Vo **fáze 0**, t.j. do konca roku 2011 je ešte možné zrealizovať viacero prípravných aktivít smerujúcich k posilneniu a zlepšeniu kolaborácie pracovníkov rezortu (prostredníctvom konsolidácie e-mailov a implementácie kolaboračnej platformy). Náklady na tieto malé aktivity je možné spätne financovať z prostriedkov OPIS.

Vo **fáze 1** je nutné realizovať predovšetkým posilnenie infraštruktúry, ktorá bude slúžiť na implementáciu funkčností back-office a to v troch etapách.

Vo **fáze 2**, ktorá sa čiastočne prekrýva s fázou 1, sa dokončí posilňovanie infraštruktúry a budú implementované všetky komponenty mid-office a front-office. Na konci tejto etapy počítame s integráciou riešenia na centrálné komponenty ÚPVS.

V priebehu implementácie (približne každý kvartál od Q2 2012) budú postupne do prevádzky uvádzané pilotné riešenia, ktoré budú v následných etapách ďalej funkčne rozširované. Pilotné riešenia budú sprístupnené najprv používateľom SARIO a následne potom používateľom NARMSP a MH SR.



Obrázok 11: Rámcový časový harmonogram implementácie

Kľúčové míľniky implementácie IIS MH SR sú nasledovné:

- IV.Q 2011 – Ukončenie verejného obstarávania a štart projektu,
- I.Q 2012- Inštalácia infraštruktúry (rozšírenie č. 1),
- II.Q 2012 – Dodávka back-office komponentov (etapa č.1),
- III.Q 2012
 - Inštalácia infraštruktúry (rozšírenie č. 2),
 - Dodávka mid-office komponentov (etapa č.1),
- I.Q 2013 - Dodávka back-office komponentov (etapa č.2),
- II.Q 2013
 - Dodávka back-office komponentov (etapa č.2),
 - Dodávka mid-office komponentov (etapa č.2),
- III.Q 2013
 - Dodávka front-office komponentov (etapa č.1),
 - Dodávka mid-office komponentov (etapa č.3),
- IV.Q 2013
 - Dodávka front-office komponentov (etapa č.2),
 - Integrácia na centrálné komponenty.

6.3 Metodika riadenia implementačného projektu

Budovanie eGovernmentu je procesom neustáleho rastu a zdokonaľovania. Aby sa tento rast dal riadiť čo najefektívnejším spôsobom a bez zbytočného zvyšovania

nákladov, je nevyhnutné správne nastaviť formy riadenia projektu – teda zaviesť a aplikovať projektový manažment.

6.3.1 Metodika riadenia projektov

Cieľom metodiky riadenia projektov je prehľadne etapizovať projekt do zvládnuteľných celkov a organizovane dodať definované výstupy požadované zákazníkom. Cieľom metodiky riadenia projektov je efektívne organizovať a koordinovať vzájomne závislé aktivity, ktoré vedú k splneniu projektových cieľov. V snahe vyhovieť všetkým požiadavkám, ktoré musia byť zohľadnené aj počas riadenia projektov v rámci OPIS PO1 bola na úrovni OPIS navrhnutá metodika projektového riadenia (Metodický pokyn Ministerstva financií SR č. MF/28999/2009-132 pre riadenie IT projektov, vydaný vo Finančnom spravodajcovi MF SR č. 13/2009), ktorá spĺňa okrem štandardných nárokov na riadenie projektov aj špecifiká vyplývajúce z povahy prostredia verejnej správy SR.

6.3.2 Projektová organizácia

Vytvorenie efektívnej projektovej organizačnej štruktúry je pre riadenie projektu jedným z rozhodujúcich faktorov jeho úspešnosti. Zákazník špecifikuje požadované projektové výstupy, plánuje v budúcnosti tieto výstupy používať a je zodpovedný za financovanie projektu. Dodávateľ poskytuje zdroje a schopnosti na vytvorenie projektových výstupov.

Charakteristickou črtou projektu je to, že ide o dočasné riadiace prostredie a potrebuje odlišnú organizačnú štruktúru ako je tomu pri líniovom riadení. Táto musí byť flexibilnejšia a vyžaduje širokú škálu vedomostí v relatívne krátkom čase. Na zaručenie úspechu projektu je nevyhnutné, aby bol dobre spropagovaný, uznaný a podporovaný v rámci príslušného líniového riadenia.

6.3.3 Projektové role

Všetky projektové role v rámci organizačnej štruktúry musia byť jasne a jednoznačne popísané, pričom ich povinnosti sa nesmú prekrývať. Každá rola musí mať presne definované úlohy, právomoci, zodpovednosti, zručnosti, vedomosti a skúsenosti, ako aj rozhranie s ostatnými rolami.

Riadiaci výbor projektu je zodpovedný za celkové vedenie projektu a je nevyhnutné, aby v ňom mali zastúpenie všetky zainteresované skupiny, a to najmä zákazník, používateľ a dodávateľ. Okrem toho sa môže stať, že medzi zainteresovanými stranami bude niekoľko ďalších subjektov, ktorých záujmy musia byť rešpektované a ktorých zástupcovia sa tiež môžu stať členmi Riadiaceho výboru projektu.

Ďalším nevyhnutným článkom pre úspešné napredovanie projektových aktivít je Projektová kancelária, ktorej podporná rola umožňuje každodenné dosahovanie čiastkových cieľov projektu a ktorá drží absolútny prehľad o všetkých potrebných koordinačných a riadiacich aktivitách na úrovni projektu.

6.3.4 Nadväznosť na ostatné projekty

Projekt Elektronizácie služieb MH SR sa bude realizovať v nadväznosti na iné projekty súvisiace s informatizáciou spoločnosti a budovaním eGovernmentu na celonárodnej úrovni. Väzby na ďalšie projekty vyplývajú predovšetkým z potreby integrácie komponentov architektúry IIS MH SR s externými systémami v rámci ISVS. Znamená to, že jednotlivé výstupy projektu realizované v rámci ministerstva budú

závislé na realizácii súvisiacich projektov a ich čiastkových výstupov. Dôležitým čiastkovým výstupom v tomto kontexte bude popis potrebných zdieľaných služieb externých systémov využívaných v rámci procesov poskytovania služieb rezortom hospodárstva, pričom uvedené čiastkové výstupy budú mimo priamej kontroly MH SR.

Proces informatizácie nebude môcť efektívne napredovať bez toho, aby boli vybudované a sprevádzkované základné komponenty architektúry integrovaného ISVS (napr. elektronická identifikačná karta, základné identifikátory, základné číselníky, základné registre, základné prístupové komponenty, spoločné moduly ÚPVS). Vychádzajúc z NKIVS sa IIS MH SR v budúcnosti taktiež začlení do Informačného systému verejnej správy (ISVS) Slovenska a preto bude využívať niektoré z centrálnych komponentov ISVS resp. iných inštitúcií verejnej správy. Na realizáciu informačného systému IIS MH SR budú teda vplývať nielen projekty uskutočňované v rámci samotného rezortu hospodárstva, ale aj projekty informatizácie prebiehajúce v iných inštitúciách verejnej správy. Príkladom sú prebiehajúce projekty Operačného programu informatizácia spoločnosti (OPIS), kde prebieha budovanie centrálnych komponentov (základných registrov a spoločných modulov poskytujúcich zdieľané služby), ako aj ostatných systémov v rámci verejnej správy.

Niektoré elektronické služby v rámci IIS MH SR budú využívať údaje z centrálnych referenčných registrov, tzv. základných registrov: fyzických osôb, právnických osôb a podnikateľov, adres a priestorových informácií. V súčasnosti sú niektoré projekty základných registrov zatiaľ vo fáze prípravy resp. vývoja, čo znamená, že môže nastať stav, že ich rozhrania nebudú dostupné v čase návrhu a realizácie projektu rezortu hospodárstva. Pre prípad nefunkčnosti centrálnych základných registrov bude musieť IIS MH SR zabezpečovať poskytovanie svojich služieb alternatívnymi spôsobmi. Tento fakt bude mať vplyv na plánovanú realizáciu IIS MH SR, hlavne potrebou implementácie lokálnych komponentov, ktoré budú poskytovať funkciu centrálnych základných registrov.

Obdobne je kritická aj plánovaná integrácia na spoločné moduly ÚPVS, ktoré majú za cieľ poskytovať zdieľané služby pre ostatné systémy verejnej správy, teda aj pre IIS MH SR. Neexistencia niektorých modulov môže mať za dôsledok zníženie kvality a komfortu poskytovania niektorých elektronických služieb rezortu hospodárstva pre verejnosť a z projektového pohľadu prinesie určité preskupenie položiek plánovaného rozpočtu a prác na implementáciu chýbajúcej funkcionality.

Nefunkčnosť služieb centrálnych komponentov ISVS prinesie potrebu implementovať v rámci projektu časť podporných služieb na lokálnej úrovni avšak v obmedzenej miere. Lokálna funkcionality teda nebude poskytovať služby centrálnych komponentov v plnej automatizovanej miere. Vykonávanie procesov poskytovania služieb v prípade nefunkčnosti povinných externých komponentov môže byť upravené príslušným metodickým pokynom alebo iným legislatívnym predpisom.

V súčasnom stave nie je možné s určitosťou zaručiť, že všetky potrebné komponenty eGovernmentu na centrálnej úrovni, ktoré budú využívané IIS MH SR budú v prevádzke a budú poskytovať zdieľané služby. Preto je potrebné navrhnuť aj alternatívne spôsoby implementácie komponentov, ktoré zaručia funkcionality IIS MH SR v čo najširšej miere. V prípade neexistencie alebo nefunkčnosti spomínaných centrálnych komponentov v čase implementácie IIS MH SR, budú niektoré nevyhnutné kľúčové funkcie zabezpečené komponentmi v rámci IIS MH SR, alebo dočasným procesným riešením (tzv. workaround) s využitím funkcionality už implementovaných komponentov IIS MH SR. Takéto riešenia však nebudú považované za duplicitné resp. redundantné, ale budú poskytovať lokálnu

funkcionalitu nevyhnutnú pre fungovanie celého IIS MH SR, ktorá bude využitá aj po integrácii na centrálné komponenty.

6.3.5 Požiadavky na Programové riadenie OPIS PO1

Pre dosiahnutie vízie stanovenej v rámci OPIS bude potrebné realizovať veľký počet implementačných projektov. Keďže takéto množstvo projektov nie je možné riadiť individuálne, ale je potrebné zvoliť spoločnú stratégiu a postup, vzniká potreba metodického prístupu, ktorý zabezpečí jednotnosť a štandardizáciu pre riadenie a monitorovanie prebiehajúcich prác. Toto je možné zabezpečiť aplikovaním detailnej metodiky programového riadenia, ktorá je potrebná z pohľadu stanovenia celkového smerovania konkrétnych projektov, určenia priorít, ako aj merania dosahovaných výsledkov.

Pre zadefinovanie oblasti pôsobenia programového riadenia je vhodné uviesť rozdiel medzi projektom a programom. Cieľom programu je poskytnúť predovšetkým víziu pre projekty, ktoré budú pod programom realizované. Programové riadenie zabezpečuje koordináciu a integráciu projektov a v neposlednom rade tiež sledovanie dosahovania očakávaných prínosov. Na rozdiel od toho úlohou projektov realizovaných v rámci programu je predovšetkým dodanie konkrétnych výsledkov, ktoré zabezpečia dosiahnutie vízie stanovenej programom. Zjednodušene povedané, programový manažment sa zaoberá spoločným plánovaním, vzájomnou koordináciou a zosúlaďovaním projektov pričom projektový manažment rieši, ako tieto projekty realizovať správne, a to najmä z hľadiska ich obsahu.

Cieľom metodiky programového riadenia by malo byť predovšetkým:

- uľahčenie práce programových a projektových manažérov a členov tímov spravujúcich jednotlivé programy a projekty,
- sprehľadnenie procesu riadenia programov a samotných projektov fungujúcich v rámci programu,
- nastavenie celkovej organizácie programového riadenia a poskytnutie vzorových štandardov (záväzný metodický pokyny, postupy, vzorové dokumenty...),
- zabezpečenie jednotného a štandardizovaného reportingu z úrovne jednotlivých projektov na úroveň programu,
- zabezpečenie strategického smerovania programu a centrálného plánovania súbežne realizovaných projektov,
- zabezpečenie jednotného prístupu k implementácii jednotlivých technologických riešení v rámci projektov a dohľad nad budovaním celkovej architektúry eGovernmentu pri rešpektovaní všeobecne platných a uznávaných architektonických princípov,
- umožnenie kontrolovaného riadenia zmien (change management).

V súvislosti s tým je nesmierne dôležitá rola programového riadenia OPIS PO1, za ktorú je zodpovedná tzv. Programová kancelária na úrovni MF SR. Táto musí zabezpečiť súlad paralelne prebiehajúcich projektov a dostatočnú koordináciu pre dosiahnutie definovaných cieľov.



EURÓPSKA ÚNIA



TVORÍME VEDOMOSTNÚ SPOLOČNOSŤ
Spolufinancované Z ERDF



CONSULTING.TECHNOLOGY.OUTSOURCING

7 PRÍLOHY

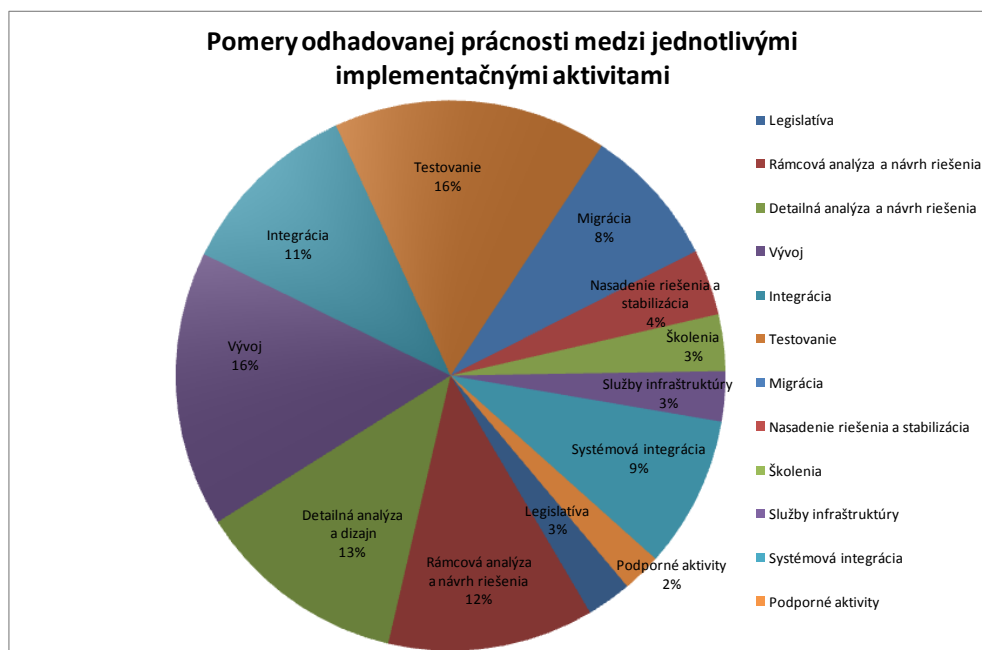
7.1 Príloha 1: Rozpočet a nákladovo výnosová analýza

7.1.1 Rozpočet

Na základe faktu, že navrhované riešenie je integrované a modulárne riešenie, pričom jednotlivými komponentmi rôznou mierou funkcionality pokrývajú jednotlivé eGovernment služby cenové odhady pre CBA vychádzajú z odhadovaných cien IKT komponentov a súvisiacich implementačných služieb.

Aktivita	Odhadovaná prácnosť v osobodňoch
Legislatíva	304
Rámcová analýza a návrh riešenia	1 400
Detailná analýza a návrh riešenia	1 435
Vývoj	1 870
Integrácia	1 256
Testovanie	1 861
Migrácia	954
Nasadenie riešenia a stabilizácia	448
Školenia	384
Služby infraštruktúry	340
Systémová integrácia	1 030
Podporné aktivity	264
SPOLU	11 546

Tabuľka 7: Odhadovaná prácnosť pre realizáciu aktivít



Obrázok 12: Pomery odhadovanej prácnosti medzi jednotlivými implementačnými aktivitami

Typ výdavku	Položka	Suma v € vrátane DPH
Služby	Legislatíva	209 200
	Rámcová analýza a návrh riešenia	916 000
	Detailná analýza a dizajn	883 400
	Vývoj	1 122 000
	Integrácia	772 000
	Testovanie	1 236 600
	Migrácia	592 400
	Nasadenie riešenia a stabilizácia	280 800
	Školenia	280 800
	Služby infraštruktúry	204 000
	Systemová integrácia	746 400
Podporné aktivity	291 200	
Služby spolu		7 534 800
Softvér	Softvérové licencie	1 800 000
Hardvér	Hardvér	665 000
SPOLU		9 999 800

Tabuľka 8: Odhadovaná výška rozpočtu

Názov výdavku	Suma v EUR (vrátane DPH)
Legislatívna analýza súčasného stavu a návrh legislatívnych zmien budúceho stavu	225 200
Testovanie	823 800
Migrácia a nasadenie riešenia	88 000
Go-life a stabilizácia riešenia	52 800
Školenia	206 400
Podporné aktivity vrátane prípravnej a projektovej dokumentácie	291 200
Analýza súčasného stavu a návrh riešenia v budúcom stave	1 012 000
Integrácia na spoločné moduly ÚPVS	169 800
Front-office komponenty MH SR	500 000
Mid-office komponenty MH SR pre procesnú integráciu a riadenie podaní	212 400
Mid-office komponenty MH SR pre správu elektronického obsahu a kolaboráciu	805 000
Back-office komponenty pre prípravu SVS na integráciu do riešenia a integrácia do IIS MH SR	204 400
Back-office komponenty pre rezortné registre	431 600
Back-office komponenty pre správu rezortných agend (MH SR, SARIO, NARMSP)	1 860 400
Integrácia na základné registre	137 600
Integrácia na ostatné externé systémy	77 000
Výpočtová technika	425 000
Komunikačná infraštruktúra a telekomunikačná technika	240 000
Služby infraštruktúry	204 000
SW licencie	1 800 000
Integrácia	233 200
SPOLU	9 999 800

Tabuľka 9: Odhadovaná výška výdavkov v rámci celkového rozpočtu

7.1.2 Predpoklady pre výpočet analýzy nákladov a prínosov (CBA)

Obsahom analýzy je vyčíslenie budúcich nákladov a prínosov životného cyklu projektu Elektronizácie služieb Ministerstva hospodárstva SR. Výstupom analýzy nákladov a prínosov (Cost Benefit Analysis - CBA) je súhrnný ukazovateľ čistej súčasnej hodnoty (NPV – Net Present Value) a určenie návratnosti investície (ROI – Return of Investment), obsahujúci porovnanie nákladov a prínosov poskytovaných služieb na strane poskytovateľa a používateľa, a to v dvoch alternatívach:

1. **Súčasný stav** (As-Is, alternatíva 1) – poskytovanie služieb bez realizácie projektu tak ako doposiaľ, prevažne v papierovej forme (východiskový stav),
2. **Budúci stav** (To-Be, alternatíva 2) – realizácia projektu a poskytovanie elektronických služieb, ktoré budú jeho výsledkom.

Tento prístup podstatne prispieva k zaisteniu udržateľného rozvoja. Použitá metodika Analýzy nákladov a prínosov je v súlade s „Metodickým rámcom MF SR pre analýzu nákladov a prínosov.“⁴ Cieľom CBA analýzy je vyhodnotenie komplexných sociálno-ekonomických dopadov na obyvateľstvo.

7.1.3 Predpoklady ekonomickej analýzy

Ekonomická analýza vychádzajúca z dole uvedených predpokladov je relevantná ku dňu vzniku štúdie. Pri zmene uvedených predpokladov je vhodné opätovne uskutočniť dlhodobý prepočet. Uvedené predpoklady vychádzajú zo Systému riadenia štrukturálnych fondov a Kohézneho fondu na programové obdobie 2007 až 2013, podkladov dodaných poskytovateľmi služieb, osobných pohovorov a z verejne dostupných informácií.

Názov faktoru	Popis	Referenčná hodnota
Životnosť projektu (t)	Referenčné obdobie je počet rokov, na ktorý sa v analýze nákladov a výnosov uvádzajú predpovede.	15 rokov
Diskontná sadzba (r)	Systém riadenia ŠF a KF v prípade verejných investičných projektov spolufinancovaných z fondov stanovuje 5,5 % finančnú diskontnú sadzbu pre výpočet čistej súčasnej hodnoty investície v stálych cenách roku predloženia žiadosti o NFP.	5,5 %
Osobné náklady (Cper)	Cper=924*1,358/160, pričom 924 EUR je priemerná hrubá mzda vo verejnej správe za 1. štvrtrok 2011 (zdroj: http://portal.statistics.sk/showdoc.do?docid=35594), odvody (SP, ZP, SF) tvoria 35,8% a fond pracovnej doby na 1 mesiac je 160 hodín. Priemerná mzda v NH je 746 EUR Osobné náklady vo verejnej správe predstavujú potom 7,84 EUR/hod a v národnom hospodárstve 6,33 EUR/hod.	7,84 EUR/hod (VS) 6,33 EUR/hod (NH)
Materiálové náklady podania (Cpap)	Materiálové náklady podania sú faktorom prevádzkových variabilných nákladov. Náklady zahŕňajú poštovné, tlač, papier, obálku a podobne.	0,89 EUR
FDP	Fond pracovnej doby	1 920,00

Tabuľka 10: Predpoklady ekonomickej analýzy podľa Metodického rámca MF SR

⁴ Metodický rámec pre projekty prioritnej osi 1 Elektronizácia verejnej správy a rozvoj elektronických služieb OPIS, zameranej na celkovú architektúru eGovernmentu, Analýza nákladov a prínosov Ministerstva financií SR.

7.1.4 Analýza nákladov

Alt.	Typ položky	Položka	v	0	1	2	3	4	...	14	Spolu za 15 rokov
		Bez realizácie projektu (as-is)									
as is	Fixné náklady	HW	EUR	276 000	276 000	276 000	276 000	276 000		276 000	4 140 000
as is	Fixné náklady	SW	EUR	490 000	490 000	490 000	490 000	490 000		490 000	7 350 000
as is	Fixné náklady	Služby	EUR	304 000	304 000	304 000	304 000	304 000		304 000	4 560 000
as is	Variabilné náklady	Všeobecný materiál	EUR	102 888	102 888	113 176	124 494	136 943		355 196	2 981 165
as is	Variabilné náklady	Osobné náklady	EUR	3 797 545	3 797 545	4 177 300	4 595 030	5 054 533		13 110 156	110 033 808
as is		Náklady spolu	EUR	4 970 433	4 970 433	5 360 476	5 789 524	6 261 476		14 535 352	129 064 973
		Po realizácii projektu (to-be)									
to be	Fixné náklady	HW	EUR	608 500	608 500	342 500	342 500	342 500		342 500	5 669 500
to be	Fixné náklady	SW	EUR	1 390 000	1 390 000	670 000	670 000	670 000		670 000	11 490 000
to be	Fixné náklady	Služby	EUR	4 071 500	4 071 500	1 057 500	1 057 500	1 057 500		1 057 500	21 890 500
to be	Variabilné náklady	Všeobecný materiál	EUR	102 888	102 888	101 859	100 840	99 832		90 286	1 453 330
to be	Variabilné náklady	Osobné náklady	EUR	3 797 545	3 797 545	1 585 181	1 743 699	1 918 068		4 974 976	46 468 017
to be		Náklady spolu	EUR	9 970 433	9 970 433	3 757 039	3 914 539	4 087 900		7 135 262	86 971 346

Tabuľka 11: Analýza nákladov

Tabuľka 11 poskytuje rámcový prehľad nákladov potrebných na implementáciu projektu Elektronizácie služieb MH SR. Metodika CBA rozlišuje náklady na fixné a variabilné.

Alternatíva 1 predstavuje súčasný stav a teda situáciu bez implementácie projektu. Údaje pre fixné náklady tejto alternatívy vychádzajú z priemerných výdavkov na IKT za posledné tri roky v členení na hardvér, softvér a služby. Keďže ide o situáciu bez implementácie projektu, pre účely CBA modelujeme rovnakú výšku fixných nákladov až do konca projektového cyklu (15 rokov). Variabilné náklady sa delia na všeobecný materiál a osobné náklady. Ich výšku určuje metodika CBA (viď predpoklady).

Alternatíva 2 predstavuje stav nákladov v prípade implementácie projektu. Pre fixné náklady platí, že rozdiel medzi alternatívou 2 a alternatívou 1 v prvých dvoch rokoch, počas ktorých je plánovaná implementácia projektu, predstavuje výšku investícií alebo hodnotu NFP. Z analýzy vyplynulo, že plánované výdavky na hardvér dosahujú 665 tis. EUR, výdavky na softvér 1,8 mil. EUR a výdavky na služby 7,535 mil. EUR, čo je spolu 10 mil. EUR (ceny sú vrátane DPH).

Pokles variabilných nákladov v alternatíve 2 súvisí s poklesom nákladov na všeobecný materiál a so znižovaním osobných nákladov.

Pri modelovaní výšky nákladov na všeobecný materiál vychádzame z predpokladu, že náklady na jedno podanie sú vo výške 0,89 EUR. Metodika CBA uvažuje s touto hodnotou ako minimálnou a je možné v prípade potreby odôvodniť jej nárast. Pri výpočte CBA projektu elektronizácie rezortu hospodárstva však vo všeobecnosti vychádzame z konzervatívnych predpokladov. To znamená, že v prípade odhadovaných údajov podhodnocujeme prínosy a nadhodnocujeme náklady alternatívy 2. Z rovnakého dôvodu modelujeme medziročný pokles nákladov na všeobecný materiál po realizácii projektu len vo výške 1%.

Elektronizácia procesov povedie v alternatíve 2 po sprevádzkovaní riešenia k skráteniu času vybavovania na strane rezortu hospodárstva. V CBA sa to prejaví poklesom osobných nákladov na vybavovanie konkrétnych agend. Ušetrený časový fond je možné riešiť presunmi zamestnancov na iné pracovné pozície (napr. tvorba metodík, rezortných analýz, presun na prioritné oblasti záujmu rezortu a pod.), prípadne môže nastať situácia, že služby, ktoré boli doteraz poddimenzované a kapacity rezortu hospodárstva nestihli vybaviť celý dopyt po žiadaných službách, budú môcť byť poskytované v požadovanej frekvencii a kvalite aj nad rámec doterajších kapacitných možností. Odchod mimo pracovný pomer je rovnako jednou z alternatív, pričom takéto rozhodnutie bude plne v kompetencii vedenia MH SR.

Po implementácii projektu očakávame, že MH SR vzniknú dodatočné náklady na správu a prevádzku vybudovaných IS. Tieto náklady sú odhadované ročne vo výške 10 – 15 % z celkovej výšky investície. V CBA sa prejavujú nárastom fixných nákladov v alternatíve 2 v rokoch 3 až 15. Tieto náklady nie sú oprávneným výdavkom v zmysle OPIS a ministerstvo bude musieť nájsť na ich financovanie zdroje z vlastného rozpočtu, čím zároveň zabezpečí trvalú udržateľnosť projektu elektronizácie.

7.1.5 Analýza prínosov

Alt.	Typ položky	Položka	mj	0	1	2	3	...	14	Spolu
as is	Priame prínosy	Administratívne poplatky	EUR	694	694	763	839		2 395	20 098
as is	Nepriame prínosy	Ostatné daňové a nedaňové príjmy	EUR	0	0	0	0	...	0	0
as is	Nepriame prínosy	Úspora času používateľa	EUR	0	0	0	0	...	0	0
as is		Prínosy spolu	EUR	694	694	763	839		2 395	20 098
as is		Čistý finančný prínos (čistý cash-flow)	EUR	-4 969 739	-4 969 739	-5 359 713	-5 788 684		-14 532 957	-129 044 875
to be	Priame prínosy	Administratívne poplatky	EUR	694	694	763	839		1 596	16 869
to be	Nepriame prínosy	Ostatné daňové a nedaňové príjmy	EUR	0	0	0	0	...	0	0
to be	Nepriame prínosy	Úspora času používateľa	EUR	0	0	80 495	185 944		2 096 812	11 996 601
to be		Finančné prínosy spolu	EUR	694	694	763	839		1 596	16 869
to be		Ekonomické prínosy spolu	EUR	694	694	81 258	186 783		2 098 409	12 013 470
to be		Čistý finančný prínos (čistý cash-flow)	EUR	-9 969 739	-9 969 739	-3 756 276	-3 913 699		-7 133 665	-86 954 478
to be		Čistý ekonomický prínos (EPVR)	EUR	-9 969 739	-9 969 739	-3 675 781	-3 727 756		-5 036 853	-74 957 877

Tabuľka 12: Analýza prínosov

Prínosy sú v CBA metodológii vyjadrené ako suma priamych a nepriamych prínosov. Pri výpočte prínosov vchádzajú do kalkulácie viaceré premenné. Pre účely nášho modelu sme vychádzali z nasledovných predpokladov a zistení:

- V súčasnom stave dosahuje početnosť definovaných elektronických služieb 115 604,
- Údaje o početnosti poskytovaných služieb vychádzajú z osobných pohovorov so zástupcami jednotlivých organizačných zložiek rezortu hospodárstva,
- predpokladáme, že elektronizácia prinesie mierny ročný nárast frekvencie využívania služieb (10%),
- Pre výpočet úspory času sme vychádzali z predpokladu, že elektronické služby na konci uvažovaného obdobia využívajú 2/3 občanov a 1/3 je verná zaužívaným spôsobom komunikácie so štátnymi úradmi (pošta, osobný styk).

Čo sa týka **priamych prínosov**, pri ich analýze abstrahujeme od zvyšovania správnych poplatkov, pričom pre alternatívu 2 po realizácii projektu uvažujeme s polovičnými správnyimi poplatkami v súlade s § 6 ods.1 zákona č. 145/1995 Z.z. o správnych poplatkoch v znení neskorších predpisov. Analýza správnych poplatkov a frekvencií využívania jednotlivých služieb ukázala, že priemerný vážený poplatok na poskytnutie jednej služby je 0,006 EUR.

Z tabuľky je zrejmé, že priame výnosy tvoria len zlomok celkových prínosov. Toto zistenie bolo očakávané, keďže len veľmi málo poskytovaných služieb požaduje úhradu a správny poplatok nie je vyjadrením ceny za službu, ale len administratívnym nástrojom.

Základným zistením tohto modelového príkladu je fakt, že kľúčovým prínosom z projektu je výrazné zníženie administratívnej záťaže občanov a podnikateľov. V terminológii CBA ide o **nepriamy prínos** meraný cenou ušetreného času používateľa, ktorý tvorí za určené obdobie 15 rokov sumu presahujúcu 12 mil. EUR. To súvisí najmä so skrátením priemernej dĺžky vybavenia služby na strane používateľa služby.

Ekonomické prínosy sú súčtom finančných prínosov a úspory času používateľa. Čistý finančný prínos a čistý ekonomický prínos je vyjadrený rozdielom finančných respektíve ekonomických prínosov a im prislúchajúcich nákladov bez vplyvu časového faktora. V situácii bez realizácie projektu sú čisté finančné prínosy ekvivalentné ekonomickým prínosom a dosahujú sumu – 129 mil. EUR. V situácii po realizácii projektu dosahuje čistý finančný prínos sumu -87 mil. EUR a čistý ekonomický prínos -75 mil. EUR, čo poukazuje na výrazné rozdiely v prínosoch v prospech alternatívy s realizáciou projektu.

Okrem uvedených finančne kvantifikovaných prínosov existujú ešte jedna kategória prínosov, ktorá nevchádza do modelu CBA. Ide o nepriame prínosy súvisiace so znížením chybovosti vkladáných údajov, zlepšením relevantnosti respektíve vo všeobecnosti zvýšením kvality poskytovaných služieb. CBA pri kvantifikácii prínosov uvažuje najmä so skrátením času vybavovania, či už na strane ministerstva alebo podnikateľa. Zvýšená kvalita dostupnosť a transparentnosť sa spája s nárastom početnosti využívania služieb. Verejnosť využíva dostupné služby a predovšetkým informácie (informačné služby) čoraz častejšie a to bez potreby zvýšenia variabilných nákladov na strane MH SR. Bez projektu elektronizácie by však k takémuto nárastu využívania služieb nedošlo.

Zvýšená kvalita služieb napr. môže viesť k dodatočnému prínosu priamych zahraničných investícií. Kvalitné, personalizované a proaktívne služby pre

zahraničného alebo existujúceho investora môžu viesť k rozhodnutiu o uprednostnení SR pred porovnateľnými konkurentmi. Takéto investície budú následne viesť k nárastu pracovných miest, dodatočných daňových výnosov a pod., ale v kalkulácii CBA sa neobjavia.

Podobný dosah na národné hospodárstvo majú aj služby, ktoré sa zaoberajú znižovaním administratívneho bremena legislatívnych noriem. Prínosom takýchto elektronických služieb nie je len čas ušetrený spracovaním agendy, ale najmä dosah kvalitu podnikateľského prostredia a následne výkonnosť celého hospodárstva.

Napriek tomu, že uvedené prínosy nevchádzajú do výpočtu CBA, považujeme za potrebné ich pripomenúť, pretože stoja za rozhodnutím MH SR elektronizovať svoje služby.

7.1.6 Čistá súčasná hodnota

Položka	Čistá súčasná finančná hodnota z projektu (FNPV)	Čistá súčasná ekonomická hodnota z projektu (ENPV)	Kumulovaná diskont. návratnosť ENPV
Rok	EUR	EUR	EUR
1	-5 000 000	-5 000 000	-5 000 000
2	-4 739 336	-4 739 336	-9 739 336
3	1 440 612	1 512 933	-8 226 404
4	1 596 763	1 755 115	-6 471 289
5	1 754 547	1 998 275	-4 473 014
6	1 914 301	2 250 401	-2 222 612
7	2 076 363	2 469 535	246 923
8	2 241 071	2 695 572	2 942 495
9	2 408 617	2 928 965	5 871 461
10	2 579 633	3 170 617	9 042 078
11	2 754 321	3 421 021	12 463 098
12	2 933 033	3 680 831	16 143 930
13	3 115 947	3 950 550	20 094 480
14	3 303 762	4 231 215	24 325 695
15	3 496 679	4 487 568	28 813 263
Spolu	21 876 311	28 813 263	n/a

Tabuľka 13: Kalkulácia čistej súčasnej hodnoty

Obsahom CBA analýzy je vyčíslenie budúcich nákladov (C) a prínosov (B) projektu, ktorého výsledkom je elektronizácia služieb MH SR. Základným výstupom CBA je



EURÓPSKA ÚNIA



TVORÍME VEDOMOSTNÚ SPOLOČNOSŤ
Spolufinancované Z ERDF



CONSULTING.TECHNOLOGY.OUTSOURCING

súhrnný ukazovateľ čistej súčasnej hodnoty (NPV – net present value) uvádzaný v EUR a návratnosť investície (PBP - Payback period) uvádzaná v rokoch.

Z hľadiska širších súvislostí elektronizácia prinesie významné ekonomické prínosy, spočívajúce predovšetkým v úspore času občanov a ministerstva. Po zohľadnení všetkých nákladov bude prínos projektu v uvažovanom časovom období (15 rokov) vyjadrený ako čistá súčasná ekonomická hodnota dosahovať 29 mil. EUR. Z toho vyplýva, že projekt má ekonomické opodstatnenie v zmysle podmienok OPIS a investícia sa vráti v siedmom roku od začiatku projektu.

7.2 Príloha 2: Tematické bloky a prislúchajúce elektronické služby

ID_P	Názov procesu (tematického bloku služieb) / názov služby	Zodpovedný	ÚS	Vstupné dokumenty	Výstupné dokumenty	ID_L
A	Vzdelávanie	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
1	Služby vzdelávania pre exportérov	SARIO	2	Prihláška	1. Prístup do eLearningového centra 2. Potvrdenie účasti	N/A
B	Riadenie nehnuteľností	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2	Prihlasovanie voľných nehnuteľností do databázy	SARIO	4	Prihlásenie nehnuteľnosti (formulár)	Potvrdenie o zaregistrovaní nehnuteľnosti v databáze	N/A
3	Vypracovanie ponuky nehnuteľností pre investora	SARIO	4	Požiadavky na nehnuteľnosť (formulár)	Ponuka nehnuteľností	N/A
C	Prijímanie hlásení	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
4	Prijímanie hlásení od prevádzkovateľov, ktorí sa zúčastňujú na umiestňovaní určených látok na trh	MH SR	4	Hlásenie od prevádzkovateľa	1. Ročná správa o legálnom použití drogových prekurzorov v SR 2. Podklady pre kontrolu prevádzkovateľov	7
D	Podpora podnikateľov	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
5	Poradenstvo pri nadväzovaní	NARMSP	5	1. Registrácia	Odpoveď/Reakcia	5, 11

ID_P	Názov procesu (tematického bloku služieb) / názov služby	Zodpovedný	ÚS	Vstupné dokumenty	Výstupné dokumenty	ID_L
	spolupráce MSP s partnermi			2. Otázka alebo požiadavka		
6	Poskytovanie poradenstva a vzdelávania pre podnikateľov a záujemcov o podnikanie	NARMSP	5	1.Registračný formulár alebo Žiadosť 2. Konzultačný formulár/formulár vzdelávania	1. Poskytnutie poradenstva prípadne ponuka na vzdelávací kurz 2. Konzultačný list	5, 11
7	Poskytovanie špecializovaného poradenstva pre MSP	NARMSP	5	Otázka alebo požiadavka	Odpoveď prípadne aj výzva na účasť na projekte	5, 11
8	Poskytovanie všeobecného poradenstva pre MSP	NARMSP	5	Otázka	Štruktúrovaná odpoveď	5
9	Prihlasovanie sa na podujatia organizované NARMSP	NARMSP	5	Prihláška	Potvrdenie o registrácii	5, 11
E	Podpora investícií	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
10	Individuálne poradenstvo investorom ohľadne investovania v SR	SARIO	5	Registračný formulár	Poskytnutie poradenstva	N/A
11	Poskytovanie podpory existujúcim investorom	SARIO	5	Bez potreby vstupu prípadne otázka	Poradenstvo	N/A
F	Podpora exportu	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
12	Podpora podnikateľov pri vyhľadávaní	SARIO	5	Registrácia (formulár)	1. Potvrdenie o prihlásení	N/A

ID_P	Názov procesu (tematického bloku služieb) / názov služby	Zodpovedný	ÚS	Vstupné dokumenty	Výstupné dokumenty	ID_L
	zahraničných partnerov				2. Ponuky respektíve dopyty	
13	Prihlasovanie sa do Katalógu kooperačných príležitostí (KATKA)	SARIO	5	Registračný formulár	Zverejnenie informácie o firme	N/A
14	Prihlasovanie sa na podujatia SARIO	SARIO	5	Prihláška	Potvrdenie o zaregistrovaní	N/A
G	Licencovanie a osvedčovanie	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
15	Poskytovanie služieb držiteľovi licencie cezhraničnej prepravy	MH SR	4	Notifikácia o informovaní o využívaní licencie	Potvrdenie o obdržaní notifikácie	6
16	Poskytovanie vyhlásenia o konečnom užívateľovi určených výrobkov	MH SR	4	Žiadosť	Vyhlásenie o konečnom užívateľovi určených výrobkov	6
17	Vydávanie osvedčení o súlade investičného zámeru s dlhodobou koncepciou energetickej politiky	MH SR	4	Žiadosť	Rozhodnutie MH SR o osvedčení	12
18	Vydávanie osvedčení o súlade pripravovanej výstavby sústavy tepelných zariadení alebo jej časti s dlhodobou koncepciou energetickej politiky	MH SR	4	Žiadosť	Rozhodnutie MH SR	13

ID_P	Názov procesu (tematického bloku služieb) / názov služby	Zodpovedný	ÚS	Vstupné dokumenty	Výstupné dokumenty	ID_L
19	Licencovanie cezhraničnej prepravy určených výrobkov	MH SR	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Žiadosť 2. Rovnopis zmluvy so zahraničnou osobou 3. Prílohy podľa § 6 ods. 4 zákona č. 292/2009 Z.z. o obchodovaní s výrobkami, ktorých držba sa obmedzuje z bezpečnostných dôvodov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov 4. Prílohy podľa § 6 ods. vyššie uvedeného zákona 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozhodnutie o licencií 2. Povolenie na prepravu výbušnín 	6
20	Poskytovanie dovozného certifikátu k dovoznej licencií	MH SR	4	Žiadosť	Medzinárodný dovozný certifikát	6
21	Zapisovanie fyzických osôb do zoznamu energetických audítorov	MH SR	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Žiadosť 2. Doklad o vzdelaní 3. Doklad o vykonaní skúšky odbornej spôsobilosti 4. Doklad o praxi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozhodnutie 2. Osvedčenie 3. Zápis do zoznamu 	10
H	Informačné služby	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

ID_P	Názov procesu (tematického bloku služieb) / názov služby	Zodpovedný	ÚS	Vstupné dokumenty	Výstupné dokumenty	ID_L
22	Informovanie o aktivitách a výstupoch MH SR	MH SR	2	Žiadosť, prípadne bez potreby vstupu	Poskytnutie informácie	3, 4
23	Informovanie o kritériách pre vydanie osvedčenia na zabezpečenie súladu s dlhodobou koncepciou energetickej politiky	MH SR	4	Bez potreby vstupu	Zverejnenie informácií	12
24	Informovanie poskytovateľov a príjemcov služieb o ich právach a povinnostiach v elektronickom obchode	MH SR	2	Bez potreby vstupu	Zverejnenie informácií	1
25	Zverejňovanie zoznamu energetických audítorov	MH SR	2	Bez potreby vstupu	Zverejnenie informácií	10
26	Informovanie o možnostiach nadviazania spolupráce MSP s partnermi	NARMSP	2	Bez potreby vstupu	Informácia	5, 11
27	Informovanie o možnostiach podpory podnikania	NARMSP	2	Bez potreby vstupu	Informácia	5,11
28	Informovanie o investičných seminároch a podujatiach SARIO	SARIO	2	Bez potreby vstupu	Informácia	N/A
29	Informovanie o medzinárodných tendroch	SARIO	2	Registračný formulár prípadne aj bez potreby vstupu	Personalizované informácie o verejných a súkromných výberových konaniach prípadne len informácia	N/A

ID_P	Názov procesu (tematického bloku služieb) / názov služby	Zodpovedný	ÚS	Vstupné dokumenty	Výstupné dokumenty	ID_L
30	Informovanie o možnostiach a výhodách investovania v SR	SARIO	2	Bez potreby vstupu	Informácia	N/A
31	Informovanie o podnikateľskom prostredí na Slovensku a regionálnych a vybraných sektorových analýzach	SARIO	2	Bez potreby vstupu	Informácia	N/A
32	Informovanie o podnikateľských misiách a veľtrhoch	SARIO	2	Bez potreby vstupu	Informácia, Personalizovaná informácia	N/A
33	Informovanie o voľných nehnuteľnostiach a priemyselných parkoch pre investorov	SARIO	2	Bez potreby vstupu	Informácia	N/A
34	Poskytovanie informácií pre exportérov	SARIO	2	Bez potreby vstupu	Informácia	N/A
35	Zverejňovanie zoznamu vydaných osvedčení o súlade s dlhodobou koncepciou energetickej politiky	MH SR	4	Bez potreby vstupu	Zverejnenie informácií	12
I	Dotácie	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
36	Poskytovanie finančných príspevkov na prevádzku inkubátorov	NARMSP	4	1. Žiadosť o príspevok 2. Prílohy 3. Žiadosť o vyplatenie príspevku 4. Prílohy	1. Rozhodnutie o schválení žiadosti, 2. Zmluva o poskytnutí finančného príspevku	5,11

ID_P	Názov procesu (tematického bloku služieb) / názov služby	Zodpovedný	ÚS	Vstupné dokumenty	Výstupné dokumenty	ID_L
37	Poskytovanie mikropôžičky	NARMSP	4	1. Žiadosť o poskytnutie úveru 2. Podnikateľský plán 3. Povinné prílohy	1. Rozhodnutie 2. Úverová zmluva 3. Záložná zmluva	5,11
38	Poskytovanie nenávratných finančných príspevkov na vzdelávanie MSP	NARMSP	4	1a. Žiadosť o poskytnutie NFP 1b. Prílohy 2a. Žiadosť o vyplatenie NFP po ukončení projektu 2b. Prílohy	1. Rozhodnutie o schválení ŽoNFP 2. Zmluva o poskytnutí NFP 3. Platba	5,11

Vysvetlivky: ID_P = ID procesu/služby, ÚS = úroveň sofistikovanosti - plánovaná (viď Príloha 7.4.2 Úroveň sofistikovanosti eGovernment služieb), ID_L = ID legislatívnej normy (viď kapitola 4.1 Legislatíva)

Poznámka: Súčasná úroveň sofistikovanosti určených služieb dosahuje úroveň 1 alebo 2.

7.3 Príloha 3: Popis elektronických služieb vrátane atribútov

7.3.1 Tematický blok: Vzdelávanie

7.3.1.1 Služby vzdelávania pre exportérov

Základné údaje	
Názov služby	Služby vzdelávania pre exportérov
Popis služby	SARIO pripravuje špecifické školenia a semináre pre exportérov. Cieľom týchto školení je poskytnúť exportérom relevantné informácie pre konkrétne teritórium, prípadne nácvik relevantných zručností, ktoré budú viesť k zvýšeniu úspešnosti slovenských podnikov na medzinárodných trhoch.
Klasifikácia služby	
Používatelia služby	G2B
Komunikačné kanály	www
Zaradenie služby	
Úsek	Zahraničný obchod vrátane obchodu s vojenským materiálom a tvorby zahraničnej obchodnej politiky
Agenda	Zahraničný obchod
Atribúty služby	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Prihláška (elektronický formulár)
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	1. Prístup do eLearningového centra 2. Potvrdenie účasti

7.3.2 Tematický blok: Riadenie nehnuteľností

7.3.2.1 Prihlasovanie voľných nehnuteľností do databázy

Základné údaje	
Názov služby	Prihlasovanie voľných nehnuteľností do databázy
Popis služby	SARIO poskytuje možnosť vlastníkom nehnuteľností zaregistrovať svoju nehnuteľnosť do databázy nehnuteľností ako miesto pre priemyselný park („brown field“ alebo „green field“). Nehnuteľnosti z tohto registra SARIO následne ponúka investorom.
Klasifikácia služby	
Používatelia služby	G2B, G2C
Komunikačné kanály	www, email
Zaradenie služby	
Úsek	Zahraničný obchod vrátane obchodu s vojenským materiálom a tvorby zahraničnej obchodnej politiky
Agenda	Zahraničný obchod
Atribúty služby	
Vstup (parametre služby – špecifikácia)	Prihlásenie nehnuteľnosti (elektronický formulár)

	požiadaviek používateľa na službu)	
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Potvrdenie o zaregistrovaní nehnuteľnosti v databáze

7.3.2.2 Vypracovanie ponuky nehnuteľností pre investora

Základné údaje		
	Názov služby	Vypracovanie ponuky nehnuteľností pre investora
	Popis služby	SARIO vie ponúknuť potenciálnemu investorovi po zistení jeho potrieb personalizovanú ponuku nehnuteľností z databázy nehnuteľností. Personalizácia znamená, že SARIO vyberá nehnuteľnosti v preferovanej lokalite napr. aj v závislosti od možnosti získania investičnej pomoci a to z rôznych typoch nehnuteľností („green field“, „brown field“ atď.).
Klasifikácia služby		
	Používatelia služby	G2B
	Komunikačné kanály	www, email
Zaradenie služby		
	Úsek	Zahraničný obchod vrátane obchodu s vojenským materiálom a tvorby zahraničnej obchodnej politiky
	Agenda	Zahraničný obchod
Atribúty služby		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Požiadavky na nehnuteľnosť (elektronický formulár)
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Ponuka nehnuteľností

7.3.3 Tematický blok: Prijímanie hlásení

7.3.3.1 Prijímanie hlásení od prevádzkovateľov, ktorí sa zúčastňujú na umiestňovaní určených látok na trh

Základné údaje		
	Názov služby	Prijímanie hlásení od prevádzkovateľov, ktorí sa zúčastňujú na umiestňovaní určených látok na trh
	Popis služby	Ministerstvo hospodárstva SR eviduje a vyhodnocuje hlásenia od prevádzkovateľov na vypracovanie súhrnných správ a o výsledkoch vyhodnotenia hlásení informuje orgány štátnej správy v oblasti určených látok (drogových prekurzorov); ak prevádzkovateľ opakovane neposkytne hlásenie, oznámi túto skutočnosť ústavu s návrhom na zrušenie povolenia.
Klasifikácia služby		
	Používatelia služby	G2B
	Komunikačné kanály	www, email
Zaradenie služby		
	Úsek	Kontrola zákazu vývoja, výroby, skladovania, použitia a obchodu s chemickými zbraňami a prekurzormi potrebnými na ich výrobu
	Agenda	Spracúvanie súhrnných správ o medzinárodnom obchode s určenými

		látkami a o uvádzaní určených látok na trh
Atribúty služby		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Hlásenie od prevádzkovateľa (elektronický formulár)
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	1. Ročná správa o legálnom použití drogových prekursorov v SR 2. Podklady pre kontrolu prevádzkovateľov

7.3.4 Tematický blok: Podpora podnikateľov

7.3.4.1 Poradenstvo pri nadväzovaní spolupráce MSP s partnermi

Základné údaje		
	Názov služby	Poradenstvo pri nadväzovaní spolupráce MSP s partnermi
	Popis služby	NARMSP poskytuje poradenstvo na podporu spolupráce a internacionalizácie MSP v rámci programu Enterprise Europe Network. Súčasťou je možnosť registrácie, screeningu spoločností alebo technologického, environmentálneho a energetického auditu a prístup do databázy pre Spoluprácu podnikateľov v EÚ (BCD), Technologické ponuky a požiadavky (BBS), Databáza pre spätnú väzbu MSP (FBD) a Výsledky výskumu a vývoja v EÚ (RTD). Po zaradení do databáz majú MSP prístup do overených celoeurópskych sietí v príslušnej oblasti, ktoré je možné využiť na rozšírenie svojich aktivít, prípadne na získanie know-how, skúseností a medzinárodných kontaktov.
Klasifikácia služby		
	Používatelia služby	G2B
	Komunikačné kanály	www, email, osobný styk
Zaradenie služby		
	Úsek	Podpora malého podnikania a stredného podnikania vrátane podpory potravinárskych produktov, ktoré nie sú zaradené do prílohy I Zmluvy o fungovaní Európskej únie a podpory spracovania dreva a biotechnológií
	Agenda	Podpora malého podnikania a stredného podnikania
Atribúty služby		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	1. Registrácia 2. Otázka alebo požiadavka
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Odpoveď/Reakcia

7.3.4.2 Poskytovanie poradenstva a vzdelávania pre podnikateľov a záujemcov o podnikanie

Základné údaje		
	Názov služby	Poskytovanie poradenstva a vzdelávania pre podnikateľov a záujemcov o podnikanie
	Popis služby	NARMSP poskytuje poradenstvo a vzdelávanie pre 2 skupiny klientov: záujemcov o podnikanie a pre existujúcich podnikateľov, a to prostredníctvom siete regionálnych informačných, poradenských a vzdelávacích organizácií, centier a podnikateľských inkubátorov. Cieľom

		služby je umožniť týmto skupinám získať teoretické vedomosti a praktické návyky z najdôležitejších oblastí trhovej ekonomiky. Vzdelávacie programy pre oblasť MSP sa orientujú na aktuálne problémy MSP novo zakladaných a fungujúcich podnikov v oblasti manažmentu, marketingu, vypracovania podnikateľského zámeru, mapovania podmienok podnikania v regióne, právnu, finančnú a daňovú problematiku.
Klasifikácia služby		
	Používatelia služby	G2B, G2C
	Komunikačné kanály	www, email, osobný styk
Zaradenie služby		
	Úsek	Podpora malého podnikania a stredného podnikania vrátane podpory potravinárskych produktov, ktoré nie sú zaradené do prílohy I Zmluvy o fungovaní Európskej únie a podpory spracovania dreva a biotechnológií
	Agenda	Podpora malého podnikania a stredného podnikania
Atribúty služby		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	1.Registračný formulár alebo Žiadosť 2. Konzultačný formulár/formulár vzdelávania
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	1. Poskytnutie poradenstva prípadne ponuka na vzdelávací kurz 2. Konzultačný list

7.3.4.3 Poskytovanie špecializovaného poradenstva pre MSP

Základné údaje		
	Názov služby	Poskytovanie špecializovaného poradenstva pre MSP
	Popis služby	NARMSP poskytuje pre MSP hĺbkové na mieru šité poradenstvo na rôzne témy podľa zadania, najmä v oblasti intelektuálneho vlastníctva, marketingu a financií. Pomoc je zameraná na podporu zvyšovania konkurencieschopnosti malých a stredných podnikateľov (MSP) a na napomáhanie začínajúcim a existujúcim MSP prekonať problémy spojené s podnikateľskou činnosťou potrebných pre úspešné fungovanie a rozvoj podniku.
Klasifikácia služby		
	Používatelia služby	G2B
	Komunikačné kanály	www, email, osobný styk
Zaradenie služby		
	Úsek	Podpora malého podnikania a stredného podnikania vrátane podpory potravinárskych produktov, ktoré nie sú zaradené do prílohy I Zmluvy o fungovaní Európskej únie a podpory spracovania dreva a biotechnológií
	Agenda	Podpora malého podnikania a stredného podnikania
Atribúty služby		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Otázka alebo požiadavka
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Odpoveď prípadne aj Výzva na účasť na projekte

7.3.4.4 Poskytovanie všeobecného poradenstva pre MSP

Základné údaje	
Názov služby	Poskytovanie všeobecného poradenstva pre MSP
Popis služby	Poradňa pre MSP umožňuje šíriť informácie širokému okruhu cieľových skupín/recipientov v krátkom/aktuálnom čase. Užívateľia webového portálu www.msponline.sk prostredníctvom formuláru zasielajú svoje otázky, dotazy súvisiace s ich podnikateľskou činnosťou. Všetky dotazy a odpovede na ne sú podľa tematického zaradenia štruktúrované poskytované na portáli. Portál poskytuje odpovede na najčastejšie problémy podnikateľov a začínajúcich podnikateľov.
Klasifikácia služby	
Používatelia služby	G2B, G2C
Komunikačné kanály	www, email, osobný styk
Zaradenie služby	
Úsek	Podpora malého podnikania a stredného podnikania vrátane podpory potravinárskych produktov, ktoré nie sú zaradené do prílohy I Zmluvy o fungovaní Európskej únie a podpory spracovania dreva a biotechnológií
Agenda	Podpora malého podnikania a stredného podnikania
Atribúty služby	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Otázka
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Štruktúrovaná odpoveď

7.3.4.5 Prihlasovanie sa na podujatia organizované NARMSP

Základné údaje	
Názov služby	Prihlasovanie sa na podujatia organizované NARMSP
Popis služby	NARMSP organizuje rôzne podujatia pre MSP napr. semináre, workshopy, konzultačné/info dni, tréningy pre MSP alebo konferencie na rôzne témy, ktorých účelom je prispievať k zvyšovaniu konkurencieschopnosti MSP. Táto služba umožňuje MSP prihlásiť sa a zaregistrovať sa na tieto podujatia.
Klasifikácia služby	
Používatelia služby	G2B, G2C
Komunikačné kanály	www, email, osobný styk
Zaradenie služby	
Úsek	Podpora malého podnikania a stredného podnikania vrátane podpory potravinárskych produktov, ktoré nie sú zaradené do prílohy I Zmluvy o fungovaní Európskej únie a podpory spracovania dreva a biotechnológií
Agenda	Podpora malého podnikania a stredného podnikania
Atribúty služby	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Prihláška
Výstup (výsledok služby poskytnutý)	Potvrdenie o registrácii

používateľovi služby)	
-----------------------	--

7.3.5 Tematický blok: Podpora investícií

7.3.5.1 Individuálne poradenstvo investorom ohľadne investovania v SR

Základné údaje	
Názov služby	Individuálne poradenstvo investorom ohľadne investovania v SR
Popis služby	Na základe individuálnych požiadaviek investorov SARIO poskytuje individuálne poradenstvo k podmienkam podnikania, pri ktorom využíva informácie zhromaždené vo svojom informačnom systéme, know-how a v prípade potreby aj dostupné externé zdroje s cieľom prezentovať SARIO ako spoľahlivého partnera a SR ako vhodnú destináciu pre umiestnenie jeho investície.
Klasifikácia služby	
Používatelia služby	G2B
Komunikačné kanály	www, email, osobný styk
Zaradenie služby	
Úsek	Zahraničný obchod vrátane obchodu s vojenským materiálom a tvorby zahraničnej obchodnej politiky
Agenda	Zahraničný obchod
Atribúty služby	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Registračný formulár
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Poskytnutie poradenstva

7.3.5.2 Poskytovanie podpory existujúcim investorom

Základné údaje	
Názov služby	Poskytovanie podpory existujúcim investorom
Popis služby	Podľa niektorých štatistík pochádza viac ako polovica zahraničných investícií od existujúcich investorov. Poskytovaním kvalitných služieb už etablovaným investorom („after care“ služby) a proaktívnym poradenstvom napr. v prípade zmeny legislatívy a pod. má SARIO možnosť zvýšiť výšku zahraničných investícií na Slovensku.
Klasifikácia služby	
Používatelia služby	G2B
Komunikačné kanály	www, email, osobný styk
Zaradenie služby	
Úsek	Zahraničný obchod vrátane obchodu s vojenským materiálom a tvorby zahraničnej obchodnej politiky
Agenda	Zahraničný obchod
Atribúty služby	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Bez potreby vstupu prípadne otázka

Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Poradenstvo
---	-------------

7.3.6 Tematický blok: Podpora exportu

7.3.6.1 Podpora podnikateľov pri vyhľadávaní zahraničných partnerov

Základné údaje	
Názov služby	Podpora podnikateľov pri vyhľadávaní zahraničných partnerov
Popis služby	SARIO podporuje slovenských podnikateľov pri hľadaní zahraničných partnerov pre spoluprácu, export (zvyšovanie predaja slovenských výrobkov v zahraničí), akvizície alebo vytváranie spoločných podnikov. za účelom zvyšovania ich konkurencieschopnosti a prostredníctvom párovania ponúk slovenských MSP a dopytov ich zahraničných partnerov.
Klasifikácia služby	
Používatelia služby	G2B
Komunikačné kanály	www, email, osobný styk
Zaradenie služby	
Úsek	Zahraničný obchod vrátane obchodu s vojenským materiálom a tvorby zahraničnej obchodnej politiky
Agenda	Zahraničný obchod
Atribúty služby	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Registrácia (formulár)
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	1. Potvrdenie o prihlásení 2. Ponuky respektíve dopyty

7.3.6.2 Prihlasovanie sa do Katalógu kooperačných príležitostí (KATKA)

Základné údaje	
Názov služby	Prihlasovanie sa do Katalógu kooperačných príležitostí (KATKA)
Popis služby	SARIO ponúka slovenským podnikateľom možnosť prezentovať sa v katalógu kooperačných príležitostí (KATKA). Katalóg je sektorovo orientovaný, pravidelne aktualizovaný s možnosťou priameho kontaktovania publikovaných subjektov. Zúčastnení podnikatelia tak získajú možnosť prezentácie seba a svojich produktov v SR aj v zahraničí.
Klasifikácia služby	
Používatelia služby	G2B
Komunikačné kanály	www, email, osobný styk
Zaradenie služby	
Úsek	Zahraničný obchod vrátane obchodu s vojenským materiálom a tvorby zahraničnej obchodnej politiky
Agenda	Zahraničný obchod
Atribúty služby	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Registračný formulár

	službu)	
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Zverejnenie informácie o firme

7.3.6.3 Prihlasovanie sa na podujatia SARIO

Základné údaje		
	Názov služby	Prihlasovanie sa na podujatia SARIO
	Popis služby	SARIO organizuje rozsiahle portfólio podujatí pre širokú skupinu domácich a zahraničných podnikateľov napr. semináre, workshopy, alebo konferencie na rôzne témy. Jednotlivé podujatia sú cieleňé na určité skupiny podnikateľov, avšak účasť je otvorená aj pre tých, ktorí prejavia záujem o takéto akcie. Účelom podujatí je priťahnuť zahraničných investorov, rozširovať ich aktivity, zvyšovať konkurencieschopnosť slovenských podnikateľov. Prihlasovanie sa na niektoré typy podujatí je potrebné kvôli zabezpečeniu organizácie a logistiky podujatia.
Klasifikácia služby		
	Používatelia služby	G2B, G2C
	Komunikačné kanály	www, email, osobný styk
Zaradenie služby		
	Úsek	Zahraničný obchod vrátane obchodu s vojenským materiálom a tvorby zahraničnej obchodnej politiky
	Agenda	Zahraničný obchod
Atribúty služby		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Prihláška (elektronický formulár)
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Potvrdenie o zaregistrovaní

7.3.7 Tematický blok: Licencovanie a osvedčovanie

7.3.7.1 Poskytovanie služieb držiteľovi licencie cezhraničnej prepravy

Základné údaje		
	Názov služby	Poskytovanie služieb držiteľovi licencie cezhraničnej prepravy
	Popis služby	Držiteľ licencie, ktorý doviezol určené výrobky zo zahraničia a neuskutočnil ich následný vývoz na základe licencie na vývoz, je povinný túto skutočnosť a miesto uskladnenia určených výrobkov ohlásiť ministerstvu do 15 dní od skončenia platnosti licencie na vývoz určených výrobkov. Určené výrobky sú také výrobky, ktorých držba sa obmedzuje z bezpečnostných dôvodov (typu zbrane, výbušniny a pod.). Určené výrobky sú definované v prílohách č. 1 a 2 zákona č. 292/2009 Z.z. o obchodovaní s výrobkami, ktorých držba sa obmedzuje z bezpečnostných dôvodov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Držiteľ licencie je povinný informovať ministerstvo o využívaní licencie vždy do 25. dňa nasledujúceho po uplynutí kalendárneho štvrtroka a na žiadosť ministerstva je povinný predložiť certifikát o overení dodávky vydaný príslušným orgánom krajiny určenia.
Klasifikácia služby		

	Používatelia služby	G2B
	Komunikačné kanály	N/A
Zaradenie služby		
	Úsek	Zahraničný obchod vrátane obchodu s vojenským materiálom a tvorby zahraničnej obchodnej politiky
	Agenda	Zahraničný obchod
Atribúty služby		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Notifikácia o informovaní o využívaní licencie (elektronický formulár)
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Potvrdenie o obdržaní notifikácie

7.3.7.2 Poskytovanie vyhlásenia o konečnom užívateľovi určených výrobkov

Základné údaje		
	Názov služby	Poskytovanie vyhlásenia o konečnom užívateľovi určených výrobkov
	Popis služby	Vyhlásenie o konečnom užívateľovi určených výrobkov dovážaných na územie Slovenskej republiky vydá ministerstvo pre potreby zahraničných osôb po udelení licencie na dovoz určených výrobkov, ak o to žiadateľ o licenciu požiada. Určené výrobky sú také výrobky, ktorých držba sa obmedzuje z bezpečnostných dôvodov (typu zbrane, výbušniny a pod.). Určené výrobky sú definované v prílohách č. 1 a 2 zákona č. 292/2009 Z.z. o obchodovaní s výrobkami, ktorých držba sa obmedzuje z bezpečnostných dôvodov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
Klasifikácia služby		
	Používatelia služby	G2B
	Komunikačné kanály	N/A
Zaradenie služby		
	Úsek	Zahraničný obchod vrátane obchodu s vojenským materiálom a tvorby zahraničnej obchodnej politiky
	Agenda	Zahraničný obchod
Atribúty služby		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Žiadosť (elektronický formulár)
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Vyhlásenie o konečnom užívateľovi určených výrobkov

7.3.7.3 Vydávanie osvedčení o súlade investičného zámeru s dlhodobou koncepciou energetickej politiky

Základné údaje		
	Názov služby	Vydávanie osvedčení o súlade investičného zámeru s dlhodobou koncepciou energetickej politiky
	Popis služby	Stavať elektroenergetické zariadenie, plynárenské zariadenie, potrubie na prepravu pohonných látok alebo na prepravu ropy a zariadenie na rozvod

		skvapalneného plynného uhľovodíka (ďalej len "energetické zariadenie") možno iba na základe osvedčenia o súlade investičného zámeru s dlhodobou koncepciou energetickej politiky. Osvedčenie vydáva ministerstvo rozhodnutím na základe žiadosti žiadateľa. Osvedčenie je dokladom pre územné konanie a stavebné konanie. Osvedčenie je zároveň dokladom k žiadosti o pripojenie zariadenia na výrobu elektriny k prenosovej sústave alebo k distribučnej sústave.
Klasifikácia služby		
	Používatelia služby	G2B
	Komunikačné kanály	www
Zaradenie služby		
	Úsek	Energetika vrátane hospodárenia s jadrovým palivom a uskladňovania rádioaktívnych odpadov a energetickej efektívnosť
	Agenda	Rozhodovanie o vydaní osvedčenia na výstavbu energetického zariadenia
Atribúty služby		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Žiadosť (elektronický formulár)
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Rozhodnutie MH SR o osvedčení

7.3.7.4 Vydávanie osvedčení o súlade pripravovanej výstavby sústavy tepelných zariadení alebo jej časti s dlhodobou koncepciou energetickej politiky

Základné údaje		
	Názov služby	Vydávanie osvedčení o súlade pripravovanej výstavby sústavy tepelných zariadení alebo jej časti s dlhodobou koncepciou energetickej politiky
	Popis služby	Výstavbu sústavy tepelných zariadení alebo jej časti s celkovým inštalovaným tepelným výkonom 10 MW a viac možno uskutočniť len na základe osvedčenia o súlade pripravovanej výstavby sústavy tepelných zariadení alebo jej časti s dlhodobou koncepciou Energetickej politiky Slovenskej republiky. Takéto osvedčenie vydáva MH SR.
Klasifikácia služby		
	Používatelia služby	G2B
	Komunikačné kanály	www
Zaradenie služby		
	Úsek	Teplárenstvo
	Agenda	Rozhodovanie o vydaní osvedčenia na výstavbu sústavy tepelných zariadení
Atribúty služby		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Žiadosť (elektronický formulár)
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Rozhodnutie MH SR

7.3.7.5 Licencovanie cezhraničnej prepravy určených výrobkov

Základné údaje	
Názov služby	Licencovanie cezhraničnej prepravy určených výrobkov
Popis služby	<p>Určené výrobky môžu byť cezhranične prepravované iba na základe licencie na cezhraničnú prepravu určených výrobkov (ďalej len "licencia"), ktorú vydá Ministerstvo hospodárstva SR. Za cezhraničnú prepravu určených výrobkov sa na účely tohto zákona považuje aj písomný prejav vôle osoby smerujúci k uzavretiu zmluvy o cezhraničnej preprave.</p> <p>Určené výrobky sú také výrobky, ktorých držba sa obmedzuje z bezpečnostných dôvodov (typu zbrane, výbušniny a pod.). Určené výrobky sú definované v prílohách č. 1 a 2 zákona č. 292/2009 Z.z. o obchodovaní s výrobkami, ktorých držba sa obmedzuje z bezpečnostných dôvodov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.</p>
Klasifikácia služby	
Používatelia služby	G2B
Komunikačné kanály	N/A
Zaradenie služby	
Úsek	Zahraničný obchod vrátane obchodu s vojenským materiálom a tvorby zahraničnej obchodnej politiky
Agenda	Zahraničný obchod
Atribúty služby	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Žiadosť (elektronický formulár) 2. Rovnopis zmluvy so zahraničnou osobou 3. Prílohy podľa § 6 ods. 4 zákona č. 292/2009 Z.z. o obchodovaní s výrobkami, ktorých držba sa obmedzuje z bezpečnostných dôvodov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov 4. Prílohy podľa § 6 ods. 5 zákona č. 292/2009 Z.z. o obchodovaní s výrobkami, ktorých držba sa obmedzuje z bezpečnostných dôvodov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozhodnutie o licencií 2. Povolenie na prepravu výbušnín

7.3.7.6 Poskytovanie dovozného certifikátu k dovoznej licencií

Základné údaje	
Názov služby	Poskytovanie dovozného certifikátu k dovoznej licencií
Popis služby	<p>Ministerstvo hospodárstva SR vydá k dovoznej licencií medzinárodný dovozný certifikát, ak o to žiadateľ o licenciu požiada.</p> <p>Ak dovozca medzinárodný dovozný certifikát do skončenia jeho platnosti nevyužije, je povinný ho vrátiť ministerstvu do 15 dní od skončenia jeho platnosti a uviesť dôvod nevyužitia.</p>
Klasifikácia služby	
Používatelia služby	G2B
Komunikačné kanály	N/A
Zaradenie služby	
Úsek	Zahraničný obchod vrátane obchodu s vojenským materiálom a tvorby zahraničnej obchodnej politiky
Agenda	Zahraničný obchod
Atribúty služby	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Žiadosť

	službu)	
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Medzinárodný dovozný certifikát

7.3.7.7 Zapisovanie fyzických osôb do zoznamu energetických audítorov

Základné údaje		
	Názov služby	Zapisovanie fyzických osôb do zoznamu energetických audítorov
	Popis služby	<p>Ak žiadateľ splnil podmienky Ministerstvo hospodárstva SR zapíše žiadateľa do zoznamu energetických audítorov najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia žiadosti a vydá energetickému audítorovi osvedčenie o zápise do zoznamu energetických audítorov do 15 dní odo dňa zápisu. Ak žiadateľ o zápis do zoznamu energetických audítorov splnil podmienky podľa odseku 3 zákona č. 476/2008 Z.z. o efektívnosti pri používaní energie (zákon o energetickej efektívnosti) a o zmene a doplnení zákona č. 555/2005 Z. z. o energetickej hospodárnosti budov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 17/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov a ministerstvo ho v lehote 30 dní nezapísalo do zoznamu energetických audítorov alebo nezamietlo žiadosť o zápis do zoznamu energetických audítorov, zápis sa považuje za vykonaný a potvrdenie o prijatí žiadosti o zápis do zoznamu energetických audítorov sa považuje za osvedčenie o zápise do zoznamu energetických audítorov až do vydania tohto osvedčenia.</p> <p>Energetický audítor vykonáva energetický audit na vyhodnotenie energetickej náročnosti výroby. Spotrebiteľ energie v priemysle a pôdohospodárstve je povinný aktualizovať energetickú náročnosť energetickým auditom raz za päť rokov.</p>
	Klasifikácia služby	
	Používatelia služby	G2B, G2C
	Komunikačné kanály	www
	Zaradenie služby	
	Úsek	Energetika vrátane hospodárenia s jadrovým palivom a uskladňovania rádioaktívnych odpadov a energetická efektívnosť
	Agenda	Vedenie zoznamu energetických audítorov
	Atribúty služby	
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	1. Žiadosť) 2. Doklad o vzdelaní 3. Doklad o vykonaní skúšky odbornej spôsobilosti 4. Doklad o praxi
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	1. Rozhodnutie 2. Osvedčenie 3. Zápis do zoznamu

7.3.8 Tematický blok: Informačné služby

7.3.8.1 Informovanie o aktivitách a výstupoch MH SR

Základné údaje		
	Názov služby	Informovanie o aktivitách a výstupoch MH SR
	Popis služby	Ministerstvo hospodárstva SR poskytuje informácie verejnosti na základe viacerých zákonov vrátane zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov a to najmä v oblasti poskytovania investičnej pomoci, použitia verejných výdavkov zo štátneho rozpočtu a zo štrukturálnych fondov a pod..

Klasifikácia služby	
Používatelia služby	G2B, G2C
Komunikačné kanály	www, email
Zaradenie služby	
Úsek	Vnútna správa
Agenda	Slobodný prístup k informáciám
Atribúty služby	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Žiadosť, prípadne bez potreby vstupu
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Poskytnutie informácie

7.3.8.2 Informovanie o kritériách pre vydanie osvedčenia na zabezpečenie súladu s dlhodobou koncepciou energetickej politiky

Základné údaje	
Názov služby	Informovanie o kritériách pre vydanie osvedčenia na zabezpečenie súladu s dlhodobou koncepciou energetickej politiky
Popis služby	Kritériá pre vydanie osvedčenia stanovené na zabezpečenie súladu s dlhodobou koncepciou energetickej politiky, ktorých dodržanie je podmienkou pre vydanie osvedčenia, je ministerstvo povinné zverejniť na svojom webovom sídle a vo vestníku. Osvedčenie je dokladom pre územné konanie a stavebné konanie. Osvedčenie je zároveň dokladom k žiadosti o pripojenie zariadenia na výrobu elektriny k prenosovej sústave alebo k distribučnej sústave.
Klasifikácia služby	
Používatelia služby	G2B, G2C
Komunikačné kanály	www
Zaradenie služby	
Úsek	Energetika vrátane hospodárenia s jadrovým palivom a uskladňovania rádioaktívnych odpadov a energetickej efektívnosť
Agenda	Rozhodovanie o vydaní osvedčenia na výstavbu energetického zariadenia
Atribúty služby	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Bez potreby vstupu
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Zverejnenie informácií

7.3.8.3 Informovanie poskytovateľov a príjemcov služieb o ich právach a povinnostiach v elektronickom obchode

Základné údaje	
Názov služby	Informovanie poskytovateľom a príjemcom služieb o ich právach a povinnostiach v elektronickom obchode

Popis služby	Ministerstvo hospodárstva SR v medzinárodnej spolupráci v elektronickom obchode poskytuje pomoc a informácie) komisii a štátnym orgánom členských štátov, a to najmä prostredníctvom elektronických zariadení na určené kontaktné adresy, b) poskytovateľom služieb a príjemcom služieb o právach a povinnostiach podľa tohto zákona, najmä o 1. zmluvných právach a povinnostiach, vybavovaní sťažností, reklamácií, uplatnení nárokov na náhradu škody a riešení sporov, 2. inštitúciách, združeníach alebo orgánoch verejnej správy, od ktorých môžu získať ďalšie informácie alebo pomoc.
Klasifikácia služby	
Používatelia služby	G2B, G2C
Komunikačné kanály	www
Zaradenie služby	
Úsek	Vnútorný obchod
Agenda	Poskytovanie informácií a pomoci v medzinárodnej spolupráci v elektronickom obchode
Atribúty služby	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Bez potreby vstupu
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Zverejnenie informácií

7.3.8.4 Zverejňovanie zoznamu energetických audítorov

Základné údaje	
Názov služby	Zverejňovanie zoznamu energetických audítorov
Popis služby	Zoznam energetických audítorov vedie a na svojej internetovej adrese zverejňuje Ministerstvo hospodárstva SR. Energetický audítor vykonáva energetický audit na vyhodnotenie energetickej náročnosti výroby. Spotrebiteľ energie v priemysle a pôdohospodárstve je povinný aktualizovať energetickú náročnosť energetickým auditom raz za päť rokov.
Klasifikácia služby	
Používatelia služby	G2B, G2C
Komunikačné kanály	www
Zaradenie služby	
Úsek	Energetika vrátane hospodárenia s jadrovým palivom a uskladňovania rádioaktívnych odpadov a energetická efektívnosť
Agenda	Vedenie zoznamu energetických audítorov
Atribúty služby	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Bez potreby vstupu
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Zverejnenie informácií

7.3.8.5 Informovanie o možnostiach nadviazania spolupráce MSP s partnermi

Základné údaje	
Názov služby	Informovanie o možnostiach nadviazania spolupráce MSP s partnermi
Popis služby	NARMSP poskytuje informácie na podporu spolupráce a internacionalizácie MSP v rámci programu Enterprise Europe Network. Súčasťou je informácia o zaregistrovaných subjektoch z databázy pre Spoluprácu podnikateľov v EÚ (BCD), Technologické ponuky a požiadavky (BBS), Databáza pre spätnú väzbu MSP (FBD) a Výsledky výskumu a vývoja v EÚ (RTD). Získané informácie je možné využiť na rozšírenie svojich aktivít, prípadne na získanie know-how, skúseností a medzinárodných kontaktov.
Klasifikácia služby	
Používatelia služby	G2B
Komunikačné kanály	www
Zaradenie služby	
Úsek	Podpora malého podnikania a stredného podnikania vrátane podpory potravinárskych produktov, ktoré nie sú zaradené do prílohy I Zmluvy o fungovaní Európskej únie a podpory spracovania dreva a biotechnológií
Agenda	Podpora malého podnikania a stredného podnikania
Atribúty služby	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Bez potreby vstupu
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Informácia

7.3.8.6 Informovanie o možnostiach podpory podnikania

Základné údaje	
Názov služby	Informovanie o možnostiach podpory podnikania
Popis služby	NARMSP informuje MSP o programoch, konzultačno-poradensko-vzdelávacích službách, podpore, podmienkach a mechanizme jej získania, regionálnej dostupnosti a kontaktných miestach.
Klasifikácia služby	
Používatelia služby	G2B
Komunikačné kanály	www
Zaradenie služby	
Úsek	Podpora malého podnikania a stredného podnikania vrátane podpory potravinárskych produktov, ktoré nie sú zaradené do prílohy I Zmluvy o fungovaní Európskej únie a podpory spracovania dreva a biotechnológií
Agenda	Podpora malého podnikania a stredného podnikania
Atribúty služby	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Bez potreby vstupu
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Informácia

7.3.8.7 Informovanie o investičných seminároch a podujatiach SARIO

Základné údaje	
Názov služby	Informovanie o investičných seminároch a podujatiach SARIO
Popis služby	SARIO informuje podnikateľov a občanov o organizovaní investičných seminárov a rôznych ďalších podujatiach na podporu investícií a obchodu. Je potrebné, aby o týchto seminároch a podujatiach bola informovaná cieľová skupina podnikateľov.
Klasifikácia služby	
Používatelia služby	G2B, G2C
Komunikačné kanály	www
Zaradenie služby	
Úsek	Zahraničný obchod vrátane obchodu s vojenským materiálom a tvorby zahraničnej obchodnej politiky
Agenda	Zahraničný obchod
Atribúty služby	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Bez potreby vstupu
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Informácia

7.3.8.8 Informovanie o medzinárodných tendroch

Základné údaje	
Názov služby	Informovanie o medzinárodných tendroch
Popis služby	SARIO prináša slovenským podnikateľským subjektom informácie o verejných i súkromných výberových konaniach (tendroch) a to hlavne na európskej a celosvetovej úrovni. Informácie môžu byť všeobecného charakteru, prípadne môžu byť proaktívne individualizované pre konkrétnych podnikateľov, ktorí o ne prejavia záujem.
Klasifikácia služby	
Používatelia služby	G2B
Komunikačné kanály	www
Zaradenie služby	
Úsek	Zahraničný obchod vrátane obchodu s vojenským materiálom a tvorby zahraničnej obchodnej politiky
Agenda	Zahraničný obchod
Atribúty služby	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Registračný formulár prípadne aj bez potreby vstupu
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Personalizované informácie o verejných a súkromných výberových konaniach, prípadne len informácia.

7.3.8.9 Informovanie o možnostiach a výhodách investovania v SR

Základné údaje

	Názov služby	Informovanie o možnostiach a výhodách investovania v SR
	Popis služby	Jednou zo základných úloh SARIO je poskytovať informácie o možnostiach a výhodách investovania v SR. Tieto informácie sú dôležité pre zahraničných, ale aj domácich investorov, tvorcov politik pre investície, študentov a akademický svet a pre ďalšie osoby a inštitúcie.
Klasifikácia služby		
	Používatelia služby	G2B
	Komunikačné kanály	www
Zaradenie služby		
	Úsek	Zahraničný obchod vrátane obchodu s vojenským materiálom a tvorby zahraničnej obchodnej politiky
	Agenda	Zahraničný obchod
Atribúty služby		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Bez potreby vstupu
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Informácia

7.3.8.10 Informovanie o podnikateľskom prostredí na Slovensku a regionálnych a vybraných sektorových analýzach

Základné údaje		
	Názov služby	Informovanie o podnikateľskom prostredí na Slovensku a regionálnych a vybraných sektorových analýzach
	Popis služby	SARIO poskytuje špecifické informácie o podnikateľskom prostredí SR vrátane vybraných sektorových a regionálnych analýz. Tieto sektorové a regionálne analýzy sú dôležitým vstupom pre domácich a zahraničných investorov pri ich rozhodovaní o umiestnení a výške plánovanej investície do konkrétnych regiónov a sektorov.
Klasifikácia služby		
	Používatelia služby	G2B, G2C
	Komunikačné kanály	www
Zaradenie služby		
	Úsek	Zahraničný obchod vrátane obchodu s vojenským materiálom a tvorby zahraničnej obchodnej politiky
	Agenda	Zahraničný obchod
Atribúty služby		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Bez potreby vstupu
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Informácia

7.3.8.11 Informovanie o podnikateľských misiách a veľtrhoch

Základné údaje		
-----------------------	--	--

	Názov služby	Informovanie o podnikateľských misiách a veľtrhoch
	Popis služby	SARIO informuje o pripravovaných podnikateľských misiách, ich sektorovom zameraní, ciele, časovej realizácii, nákladoch na realizáciu, výstupoch a pod.. Podnikateľské misie a veľtrhy sú pre slovenských podnikateľov jedinečnou príležitosťou získať medzinárodné kontakty a rozšíriť podnikanie do ďalších krajín v rámci, ale i mimo EÚ.
Klasifikácia služby		
	Používatelia služby	G2B
	Komunikačné kanály	www
Zaradenie služby		
	Úsek	Zahraničný obchod vrátane obchodu s vojenským materiálom a tvorby zahraničnej obchodnej politiky
	Agenda	Zahraničný obchod
Atribúty služby		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Bez potreby vstupu
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Informácia, Personalizovaná informácia

7.3.8.12 Informovanie o voľných nehnuteľnostiach a priemyselných parkoch pre investorov

Základné údaje		
	Názov služby	Informovanie o voľných nehnuteľnostiach a priemyselných parkoch pre investorov
	Popis služby	Služba umožňuje potenciálnym investorom získať základné informácie o dostupnosti nehnuteľností a priemyselných parkov z databázy nehnuteľností pre ich „green field“ alebo „brown field“ investíciu.
Klasifikácia služby		
	Používatelia služby	G2B, G2C
	Komunikačné kanály	www
Zaradenie služby		
	Úsek	Zahraničný obchod vrátane obchodu s vojenským materiálom a tvorby zahraničnej obchodnej politiky
	Agenda	Zahraničný obchod
Atribúty služby		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Bez potreby vstupu
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Informácia

7.3.8.13 Poskytovanie informácií pre exportérov

Základné údaje		
-----------------------	--	--

	Názov služby	Poskytovanie informácií pre exportérov
	Popis služby	SARIO poskytuje základné informácie pre slovenských exportérov napríklad: <ul style="list-style-type: none"> informácie o legislatíve a postupoch pri zakladaní obchodných spoločností regionálne a sektorové analýzy základné informácie o zahraničných teritóriách inštitúcie zaoberajúce sa servisom pre podporou exportu doma i v zahraničí finančné domy a ich produkty na podporu exportu trendy v oblasti podnikania. Účelom služby je poskytnúť vyššie uvedené informácie v štruktúrovanej forme, ktorá je pre exportéra jednoducho použiteľná.
	Klasifikácia služby	
	Používatelia služby	G2B, G2C
	Komunikačné kanály	www
	Zaradenie služby	
	Úsek	Zahraničný obchod vrátane obchodu s vojenským materiálom a tvorby zahraničnej obchodnej politiky
	Agenda	Zahraničný obchod
	Atribúty služby	
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	Bez potreby vstupu
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Informácia

7.3.8.14 Zverejňovanie zoznamu vydaných osvedčení o súlade s dlhodobou koncepciou energetickej politiky

	Základné údaje	
	Názov služby	Zverejňovanie zoznamu vydaných osvedčení o súlade s dlhodobou koncepciou energetickej politiky
	Popis služby	Ministerstvo hospodárstva SR vedie evidenciu všetkých žiadateľov o vydanie osvedčenia a zverejňuje zoznam vydaných osvedčení vo vestníku ministerstva a na webovom sídle ministerstva. Osvedčenie vydáva ministerstvo rozhodnutím na základe žiadosti žiadateľa. Osvedčenie je dokladom pre územné konanie a stavebné konanie. Osvedčenie je zároveň dokladom k žiadosti o pripojenie zariadenia na výrobu elektriny k prenosovej sústave alebo k distribučnej sústave.
	Klasifikácia služby	
	Používatelia služby	G2B, G2C
	Komunikačné kanály	www
	Zaradenie služby	
	Úsek	Energetika vrátane hospodárenia s jadrovým palivom a uskladňovania rádioaktívnych odpadov a energetickej efektívnosť
	Agenda	Rozhodovanie o vydaní osvedčenia na výstavbu energetického zariadenia
	Atribúty služby	
	Vstup (parametre služby – špecifikácia)	Bez potreby vstupu

	požiadaviek používateľa na službu)	
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	Zverejnenie informácií

7.3.9 Tematický blok: Dotácie

7.3.9.1 Poskytovanie finančných príspevkov na prevádzku inkubátorov

Základné údaje	
Názov služby	Poskytovanie finančných príspevkov na prevádzku inkubátorov
Popis služby	NARMSP poskytuje finančné príspevky na podporu podnikateľských a technologických inkubátorov s cieľom vytvárania vhodných štartovacích podmienok pre fungovanie začínajúceho malého podniku v období min. troch rokov jeho existencie. Realizáciou programu sa sleduje zvýšenie miery prežitia malých a stredných podnikov v rôznych regiónoch Slovenska, zvýšenie konkurencieschopnosti malých a stredných podnikov, aplikácia výsledkov výskumu, vývoja a inovácií do praxe, udržanie zamestnanosti a podpora tvorby nových pracovných miest v jednotlivých regiónoch SR a vyrovnávanie regionálnych disparít.
Klasifikácia služby	
Používatelia služby	G2G
Komunikačné kanály	www, email, osobný styk
Zaradenie služby	
Úsek	Podpora malého podnikania a stredného podnikania vrátane podpory potravinárskych produktov, ktoré nie sú zaradené do prílohy I Zmluvy o fungovaní Európskej únie a podpory spracovania dreva a biotechnológií
Agenda	Podpora malého podnikania a stredného podnikania
Atribúty služby	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	1a. Žiadosť o príspevok 1b. Prílohy 2a. Žiadosť o vyplatenie príspevku 2b. Prílohy
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	1. Rozhodnutie o schválení žiadosti, 2. Zmluva o poskytnutí finančného príspevku

7.3.9.2 Poskytovanie mikropôžičky

Základné údaje	
Názov služby	Poskytovanie mikropôžičky
Popis služby	Program poskytovania mikropôžičiek sa zameriava na rozvoj malého podnikania, zvýšenie miery prežitia malých a začínajúcich podnikateľov, vytváranie podmienok na udržanie zamestnanosti a tvorbu nových pracovných miest v regiónoch Slovenska, a to prostredníctvom riešenia problému prístupu malých podnikateľov ku kapitálu. Účelom podpory poskytovanej prostredníctvom realizácie Mikropôžičkového programu je sprístupnenie finančných prostriedkov malým podnikateľom formou úverov (mikropôžičiek) za zvýhodnených podmienok bez toho, aby dochádzalo k poskytovaniu štátnej pomoci v zmysle zákona č. 231/1999 Z. z. o štátnej pomoci v znení neskorších predpisov, a tým pomôcť pri začatí, stabilizovaní a rozvoji podnikateľskej

		aktivity ako aj preklenutí dočasných problémov pri financovaní podnikateľskej činnosti.
Klasifikácia služby		
	Používatelia služby	G2B
	Komunikačné kanály	www, email, osobný styk
Zaradenie služby		
	Úsek	Podpora malého podnikania a stredného podnikania vrátane podpory potravinárskych produktov, ktoré nie sú zaradené do prílohy I Zmluvy o fungovaní Európskej únie a podpory spracovania dreva a biotechnológií
	Agenda	Podpora malého podnikania a stredného podnikania
Atribúty služby		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	1. Žiadosť o poskytnutie úveru 2. Podnikateľský plán 3. Povinné prílohy
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	1. Rozhodnutie 2. Úverová zmluva 3. Záložná zmluva

7.3.9.3 Poskytovanie nenávratných finančných príspevkov na vzdelávanie MSP

Základné údaje		
	Názov služby	Poskytovanie nenávratných finančných príspevkov na vzdelávanie MSP
	Popis služby	NARMSP vyhlasuje výzvy na predkladanie žiadostí o NFP na vzdelávanie podnikateľov, prijíma a schvaľuje žiadosti a vypláca NFP. Účelom tejto služby je zvýšenie vedomostného potenciálu MSP, sprístupnenia aktuálnych informácií v oblasti podnikania a zmiernenia dopadov finančnej a hospodárskej krízy.
Klasifikácia služby		
	Používatelia služby	G2B
	Komunikačné kanály	www, email, osobný styk
Zaradenie služby		
	Úsek	Podpora malého podnikania a stredného podnikania vrátane podpory potravinárskych produktov, ktoré nie sú zaradené do prílohy I Zmluvy o fungovaní Európskej únie a podpory spracovania dreva a biotechnológií
	Agenda	Podpora malého podnikania a stredného podnikania
Atribúty služby		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	1. Žiadosť o poskytnutie NFP 2. Prílohy 3. Žiadosť o vyplatenie NFP po ukončení projektu 4. Prílohy
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	1. Rozhodnutie o schválení ŽoNFP 2. Zmluva o poskytnutí NFP 3. Platba

Poznámka: Niektoré úseky a agendy zatiaľ nie sú súčasťou v súčasnosti platného výnosu MF SR 478/2010 z 1. decembra 2010 o základnom číselníku úsekov verejnej správy a agend verejnej správy. Konečné znenie týchto úsekov a agend sa môže líšiť oproti v budúcnosti schválenému novému zneniu v uvedenom výnose.



EURÓPSKA ÚNIA



TVORÍME VEDOMOSTNÚ SPOLOČNOSŤ
Spolufinancované Z ERDF



CONSULTING. TECHNOLOGY. OUTSOURCING

7.4 Príloha 4: Generický procesný model a úrovne sofistikovanosti služieb

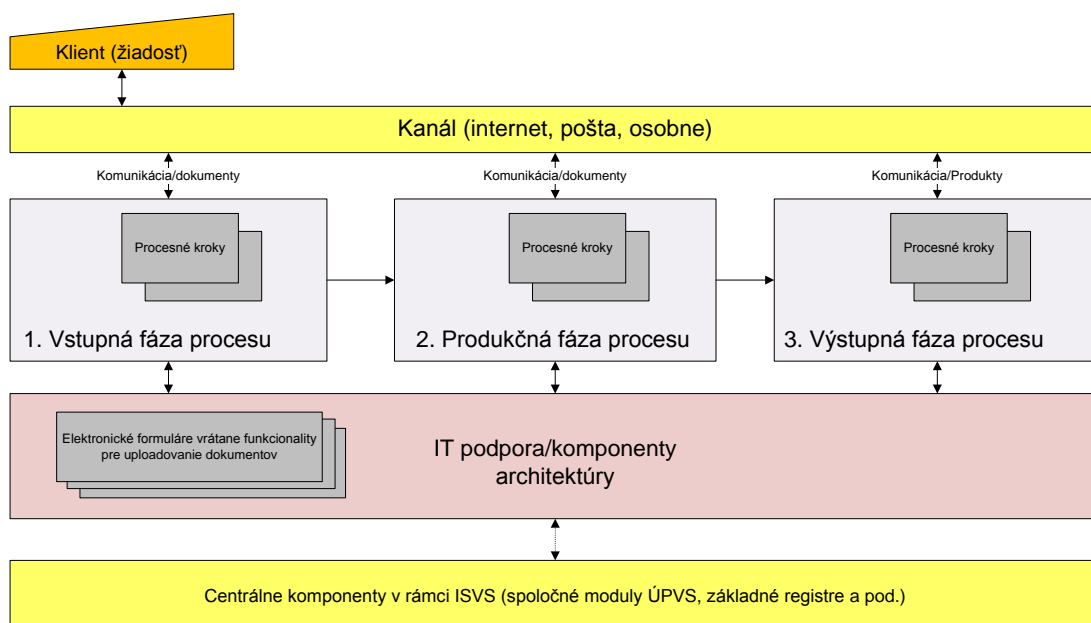
7.4.1 Generický procesný model

Na najvyššej úrovni abstrakcie sa typický proces eGovernment služby dá rozdeliť na tri fázy:

- Vstupnú,
- Produkčnú,
- Výstupnú.

Vo vstupnej fáze formuluje klient prostredníctvom vybraného komunikačného kanála (poštou, osobne alebo elektronicky) svoje požiadavky, ktoré sú spracované rezortom hospodárstva v produkčnej fáze. Samotný výstup služby je dodaný v priebehu výstupnej fázy procesu.

Jednotlivé procesné kroky sú podporované vrstvou IT podpory, resp. komponentmi architektúry, ako aj základnými komponentmi a spoločnými modulmi ÚPVS.



Obrázok 13: Rámcový proces poskytovania eGovernment služby

V rámci nasledujúcej analýzy sme rozdelili jednotlivé fázy generického procesného modelu poskytovania budúcej eGovernment služby do nižšie uvedených procesných krokov:

Vstupná fáza

- Objasnenie otázky,
- Poskytnutie informácie,
- Výber služby,
- Autentifikácia klienta,
- Vyplnenie formulára a priloženie dokumentov,

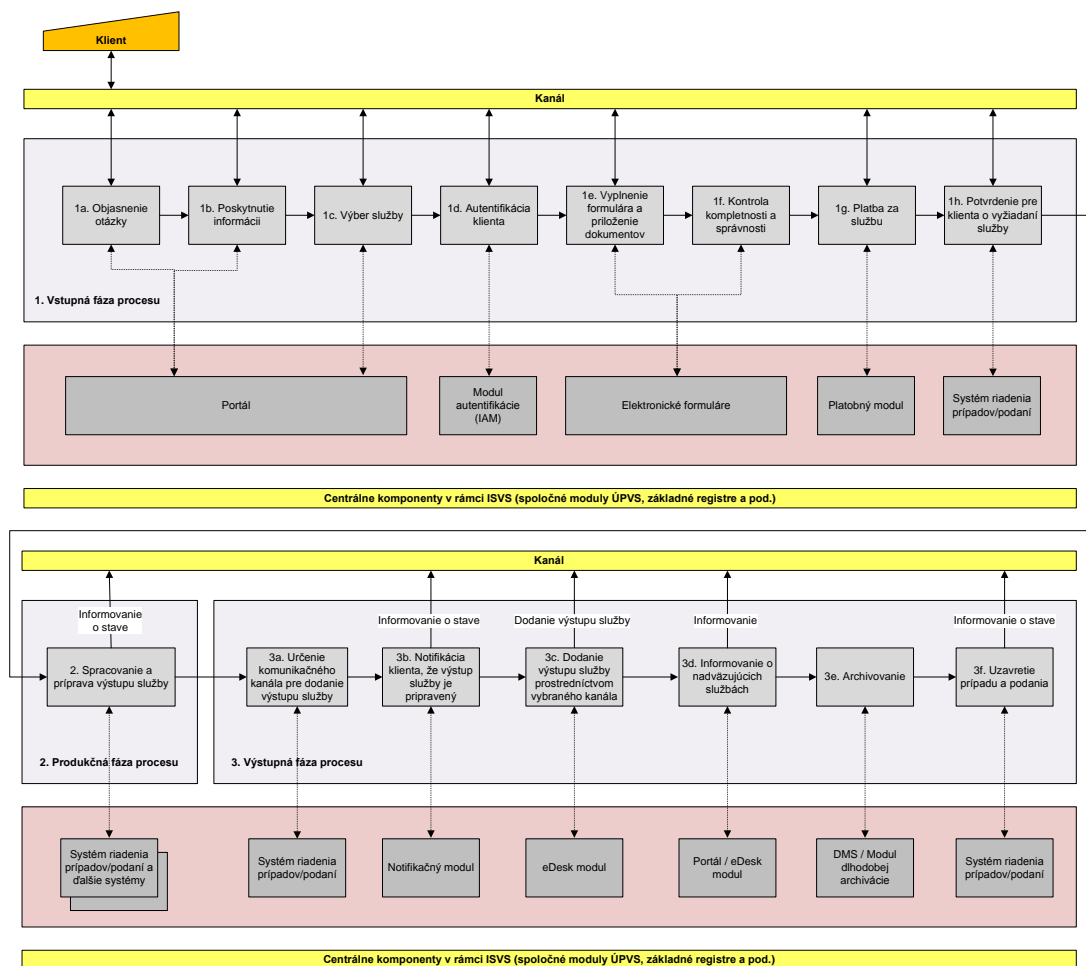
- Kontrola kompletnosti a správnosti,
- Platba za službu,
- Potvrdenie pre klienta o vyžiadaní služby.

Produkčná fáza

- Spracovanie a príprava výstupu služby.

Výstupná fáza

- Určenie komunikačného kanála pre dodanie výstupu služby,
- Notifikácia klienta o tom, že výstup služby je pripravený,
- Dodanie výstupu služby prostredníctvom vybraného kanála komunikácie,
- Informovanie o nadväzujúcich službách,
- Archivovanie,
- Uzavretie prípadu, respektíve podania.



Obrázok 14: Generický procesný model

Tento model generického procesu eGovernment služby zachytáva všetky štádiá nevyhnutné pre poskytnutie služby. V konkrétnych prípadoch služieb budú niektoré kroky vynechané v prípade, že nie sú potrebné. Príkladom môže byť platba, ktorú

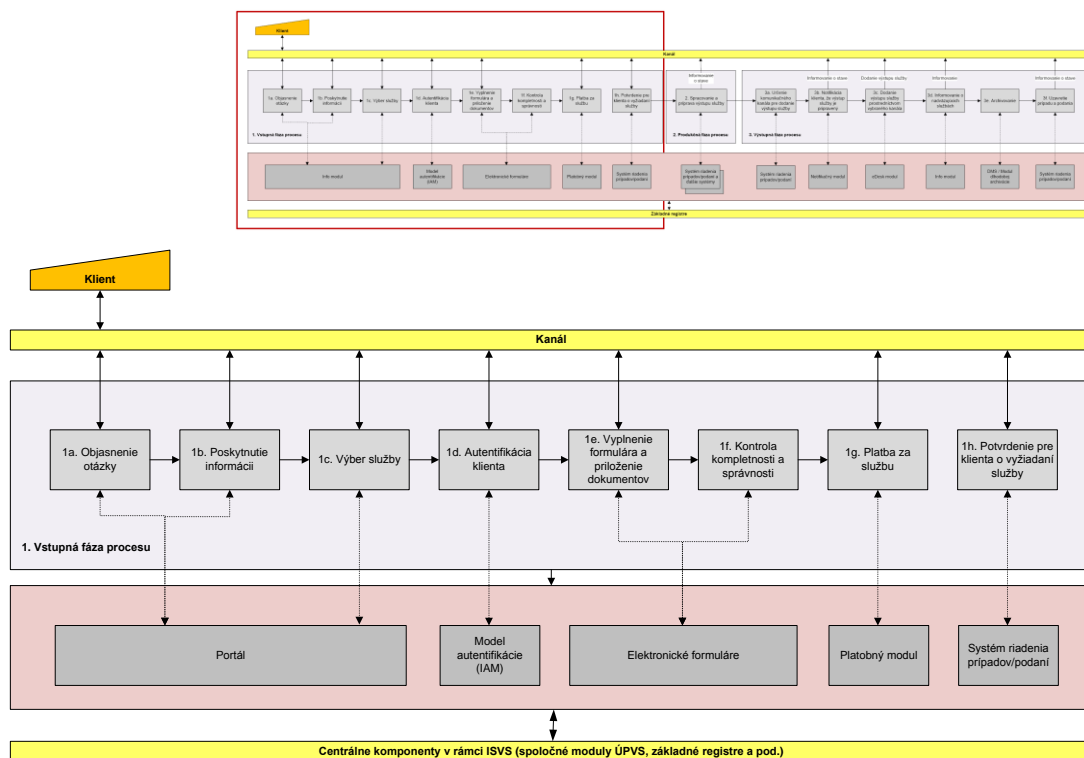
zákon mnohokrát vyslovene zakazuje. Vtedy bude krok „platba za službu“ vynechaný.

Samotný obrázok obsahuje niekoľko vrstiev. Pozícia klienta (podnikateľa, občana), ako kľúčovej postavy v celom procese, je podporená aj grafickým znázornením. Klient komunikuje s rezortom hospodárstva prostredníctvom zvoleného komunikačného kanála (vrstva označená na obrázku žltou farou). Ďalšou vrstvou sú samotné kroky generického procesu. Posledná vrstva predstavuje IT podporu. V nej sú uvedené len niektoré z komponentov, ktoré daný procesný krok podporujú.

7.4.1.1 Vstupná fáza procesu eGovernment služby

V tejto fáze klient uskutočňuje prvý kontakt s rezortom hospodárstva a realizuje úkony vedúce k nadefinovaniu svojej požiadavky a podaniu vstupov nevyhnutných pre poskytnutie služby. Rezort mu pomáha pri formulovaní a spresnení jeho žiadosti. Táto fáza sa končí podaním žiadosti a získaním potvrdenia pre klienta, o tom že jeho žiadosť o službu bola zaznamenaná. Klient si má možnosť zvoliť spôsob komunikácie, pričom môže využívať nasledovné komunikačné kanály:

- elektronicky - prostredníctvom internetu,
- osobná návšteva,
- telefonicky,
- pošta.



Obrázok 15: Vstupná fáza znázornená v celkovom generickom procese

Generický procesný model predpokladá existenciu nasledujúcich etáp v realizácii vstupnej fázy procesu:

1a. Objasnenie otázky

V tomto kroku klient formuluje svoju požiadavku.

1b. Poskytnutie informácie

Na základe požiadavky klient získa všetky potrebné informácie, prípadne usmernenia, ktoré vedú k riešeniu jeho potreby. Pokiaľ klientova potreba spočívala len v získaní informácií, proces sa končí okamihom, keď klient informáciu získa.

V mnohých prípadoch klient síce pozná svoju potrebu, avšak nie je schopný ju naformulovať. Ministerstvo a jeho implementační partneri v závislosti od zvoleného kanála komunikácie pomáhajú občanovi vyjadriť sa, o akú službu má záujem, a to napríklad formou navigácie pri informovaní sa na portáli alebo formou kladení a odpovedania na otázky pokiaľ občan komunikuje telefonicky alebo osobne. Poskytnutie informácie a objasnenie otázky sú závislé kroky, ktoré sa môžu iteratívne niekoľkokrát opakovať.

1c. Výber služby

Po získaní potrebných informácií sa klient rozhodne vybrať si konkrétnu službu a požiadať o jej poskytnutie.

1d. Autentifikácia klienta

Tento krok je nutný v prípadoch, keď je potrebné overiť identitu klienta, príp. overiť prístupové práva klienta k zvolenej službe. Potreba autentifikácie je rôzna v závislosti na konkrétnej službe. Krok autentifikácie musí zohľadňovať aj prípadné zastupovanie klienta (občana alebo podnikateľa) pri vybavovaní podania inou osobou.

1e. Vyplnenie formulára a priloženie dokumentov

Formuláre, ktoré tvoria súčasť žiadosti o službu, je možné vyplniť elektronicky alebo papierovo. Po autentifikácii môžu byť v prípade elektronického podania automaticky predvyplnené tie prvky formulára, ktoré obsahujú už existujúce údaje o klientovi prístupné v informačnom systéme. Pokiaľ súčasná legislatíva požaduje ako prílohy k žiadosti také doklady, na ktorých získanie bude treba udeliť súhlas žiadateľa (ako napríklad výpis z registra trestov), formulár bude vyžadovať súhlas so spracovaním týchto informácií od žiadateľa služby. Klient si zároveň bude môcť vybrať preferovaný komunikačný kanál, ktorým mu bude výstup služby doručený.

Pre dosiahnutie cieľov tejto štúdie uskutočniteľnosti vnímame ako kritické pripojenie príloh k podaniu. Mnoho príloh je výstupom príslušného orgánu štátnej správy alebo samosprávy, avšak len málo z nich je dostupných v elektronickej forme, a to i v prípade budúcej dostupnosti základných registrov. Veľké množstvo z týchto príloh je potrebné získať vopred a sú súčasťou viacerých správnych konaní, ktoré sú v súčasnosti ponímané ako samostatná služba.

1f. Kontrola kompletnosti a správnosti

Aby žiadosť o poskytnutie služby bola právoplatná, musí byť vyplnená správne a musia byť priložené všetky potrebné dokumenty, respektíve prílohy.

1g. Platba za službu

V prípade, že služba, o ktorú klient žiada je spoplatnená (správny poplatok), v tomto kroku je klient povinný vykonať úhradu.

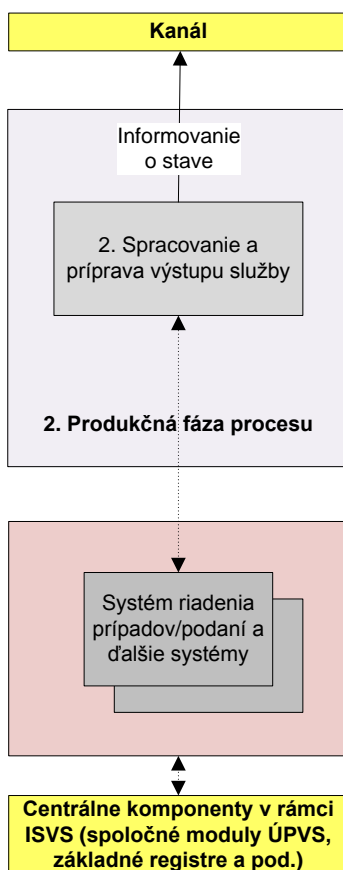
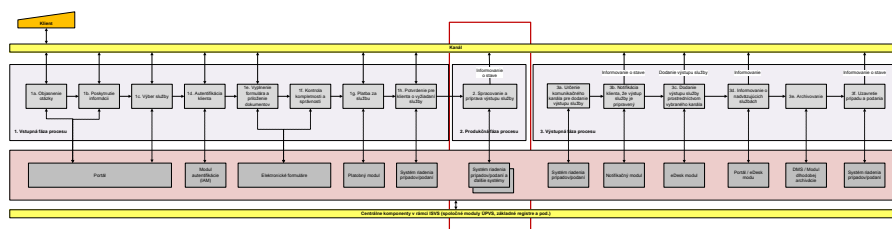
1h. Potvrdenie pre klienta o vyžiadaní služby

Ak všetky predchádzajúce kroky prebehli správne, klient získa potvrdenie o tom, že jeho žiadosť bola prijatá na spracovanie. V prípade, že žiadosť bola zaradená do

systému riadenia podaní, klientovi je pridelené poradové číslo, vďaka ktorému má možnosť sledovať priebeh produkčnej fázy procesu.

7.4.1.2 Produkčná fáza procesu eGovernment služby

V produkčnej fáze dochádza k spracovaniu požiadavky klienta. Tam, kde to vnútorne procesy dovoľujú, bude požiadavka spracovaná plne automaticky. Znamená to, že klient dostane výstup služby okamžite, avšak stále existujú také služby, ktorých spracovanie sa nedá plne automatizovať a bude nutné zahŕňať i manuálne kroky.



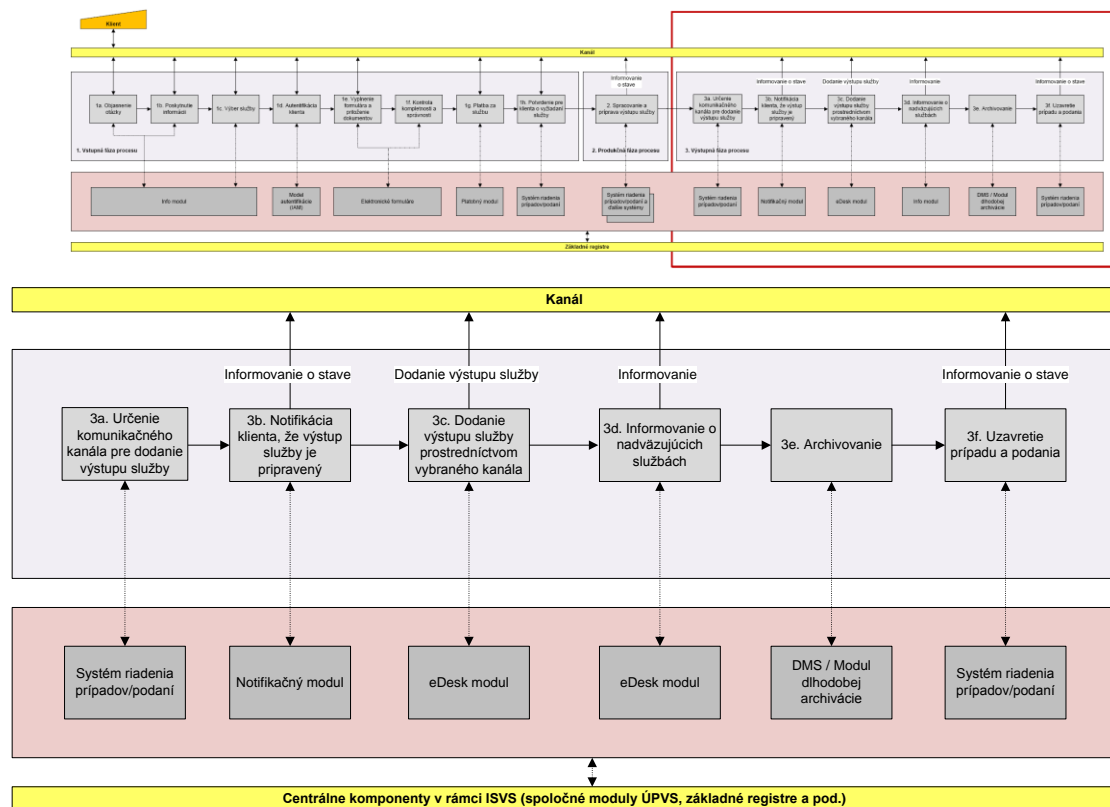
Obrázok 16: Produkčná fáza znázornená v celkovom generickom procese

Produkčná fáza procesu je spravidla priamo podporovaná konkrétnymi komponentmi IIS MH SR v závislosti na špecifikách danej služby, úseku správy, respektíve agentúry. Popri týchto systémoch je potrebné zapojiť aj ostatné komponenty IIS MH SR navrhované v tejto štúdii, a to najmä prepojenie na správu procesov, ktoré by okrem vstupnej a výstupnej fázy mali pokrývať aj riadenie toku udalostí v produkčnej fáze, na front-office komponenty, napr. notifikáciu žiadateľa služby o aktuálnom stave jej

spracovávaní, väzbu na správu dokumentov, riadenie podaní, ako aj ďalšie komponenty.

7.4.1.3 Výstupná fáza procesu eGovernment služby

Po spracovaní požiadavky sa začína výstupná fáza, v rámci ktorej klient získa výsledok produkčnej fázy (rozhodnutie, osvedčenie, licencie a podobne). Celý proces eGovernment služby sa ukončením tejto fázy uzatvorí.



Obrázok 17: Výstupná fáza znázornená v celkovom generickom procese

Generický procesný model predpokladá existenciu nasledujúcich etáp v realizácii výstupnej fázy procesu:

3a. Určenie komunikačného kanála pre dodanie výstupu služby

Tento krok úzko nadväzuje na výsledok produkčnej fázy. Zatiaľ čo v produkčnej fáze rezort vykoná úkon (napr. rozhodnutie), v tomto kroku je procesne určené, akým fyzickým spôsobom bude výsledok tejto služby dodaný (osobným prevzatím, poštou, elektronicky). Zvolený komunikačný kanál podmieňuje spracovanie samotnej služby, ako aj formu výstupu tejto služby. Z tohto hľadiska je tento krok zaradený na začiatok výstupnej fázy generického procesu a to napriek tomu, že klient rozhoduje o preferovanom komunikačnom kanály ešte v kroku vyplnenia formulára.

3b. Notifikácia klienta o tom, že výstup služby je pripravený

Klient je oboznámený so skutočnosťou, že výstup služby je pripravený, a akým komunikačným kanálom môže očakávať dodanie, prípadne je vyzvaný, aby si výstup vyzdvihol na vopred určenom mieste.

3c. Dodanie výstupu služby prostredníctvom vybraného kanála

V tomto kroku ide o samotné dodanie, respektíve prevzatie výstupu služby, o ktorý klient požiadal. V prípade elektronického podania si klient vyzdvihne výstup služby vo svojom elektronickom priečinku (eDesk).

3d. Informovanie o nadväzujúcich službách

V istých prípadoch predchádza poskytnutiu žiadanej služby iná súvisiaca služba, prípadne konkrétny výstup požadovanej služby je podmienený získaním výstupov iných služieb. O tejto skutočnosti musí byť klient bezpodmienečne informovaný. Typickým prípadom je informovanie o možnosti odvolania sa voči výsledku správneho konania. V iných prípadoch je možné týmto krokom proaktívne navrhovať klientovi relevantné služby, pričom tento prístup korešponduje s najvyšším piatym stupňom elektronizácie služby podľa metodiky EK.

3e. Archivovanie

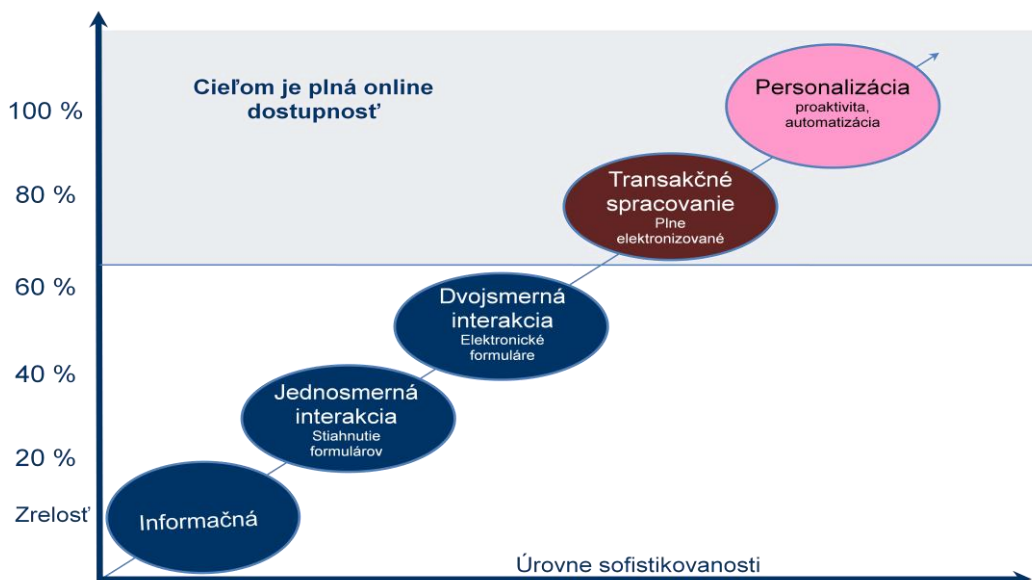
Archivovanie zabezpečuje pre svoje účely rezort hospodárstva v súlade s platnou legislatívou.

3f. Uzavretie prípadu a podania

Po úspešnom ukončení všetkých krokov procesu, prípadne podprocesov, sa prípad môže uzatvoriť.

7.4.2 Úrovne sofistikovanosti eGovernment služieb

Pri formulovaní generického procesného modelu sme vychádzali z plánovaného budúceho stavu elektronizácie eGovernment služieb. Základom analýzy bola metodológia odsúhlasená Európskou komisiou. Táto definuje nasledujúce stupne sofistikovanosti eGovernmentu:



Obrázok 18: Stupne sofistikovanosti eGovernment služieb ⁵

Jednotlivé úrovne sú definované nasledovne:

⁵ Zdroj: Capgemini: Smarter, Faster, Better eGovernment: 8th Benchmark Measurement

0. **úroveň** - Poskytovateľ služby je bez on-line pripojenia. Prijímateľ služby realizuje príslušnú službu „papierovým“ spôsobom.
1. **úroveň** - Na verejne prístupnej internetovej stránke sú dostupné základné informácie pre prijímateľa služby. Táto úroveň sa označuje ako informatívna.
2. **úroveň** - Z verejne prístupnej internetovej stránky si môže prijímateľ služby stiahnuť tlačivá, formuláre alebo iné dokumenty potrebné pre začatie administratívneho spracovania príslušnej eGovernment služby. Tieto si vyplní a zanesie na úrad. Úroveň je označovaná ako jednosmerná interakcia.
3. **úroveň** - Pomocou verejne prístupnej internetovej stránky je možná vzájomná komunikácia (interakcia) medzi poskytovateľom na jednej strane a prijímateľom služby na strane druhej. Typickým príkladom je možnosť požiadať o službu online a dodatočná návšteva úradu, kde klient verejnej správy svoju žiadosť podpíše, alebo prinesie prílohy nevyhnutné pre spracovanie žiadosti.
4. **úroveň** - Na verejne prístupnej internetovej stránke má prijímateľ služby možnosť kompletne elektronicky spracovať príslušnú službu (vrátane sledovania, prijatia rozhodnutia a uskutočnenia finančnej transakcie). Poskytovaná služba sa realizuje bez priameho kontaktu prijímateľa služby. Úroveň je označovaná ako transakčná.
5. **úroveň** – Proaktívny prístup v poskytovaní on-line služieb formou personalizovaného obsahu. Na verejne prístupnej internetovej stránke sú automatizovane poskytované služby na základe sociálneho a ekonomického profilu prijímateľa služby, respektíve udalostí (životné situácie) bez priameho podnetu prijímateľa služby. Úroveň je označovaná ako personalizovaná (automatizovaná). Táto úroveň nie je možná pre všetky druhy služieb.

7.5 Príloha 5: Analýza rizík

7.5.1 Závislosť na spoločných moduloch ÚPVS, základných registroch a ďalších centrálnych komponentoch architektúry podľa NKIVS

Pravdepodobnosť výskytu: vysoká
Následky, ktoré riziko môže mať na projekt: významné

Popis a odporúčania:

Časový harmonogram projektu nastaviť tak, aby integrácia na centrálné komponenty bola priebežne zladžovaná počas implementácie čiastkových fáz a etáp implementácie, nakoľko nepripravenosť centrálnych komponentov (najmä spoločných modulov ÚPVS a základných registrov) by znemožnila uvedenie riešenia do prevádzky.

Nefunkčnosť služieb centrálnych komponentov ISVS prinesie potrebu implementovať v rámci projektu časť podporných služieb na lokálnej úrovni. Vykonávanie procesov poskytovania služieb v prípade nefunkčnosti povinných externých komponentov môže byť upravené príslušným metodickým pokynom (tzv. manuálny workaround) alebo iným legislatívnym predpisom – viac o tomto riziku pre jednotlivé spoločné moduly ÚPVS je uvedené v kapitole 5.5.1.4.1 tohto dokumentu.

7.5.2 Komplexnosť projektu elektronizácie spôsobí problémy s jeho obstaraním

Pravdepodobnosť výskytu: stredná
Následky, ktoré riziko môže mať na projekt: významné

Popis a odporúčania:

Doterajšie skúsenosti s obstarávaním komplexných projektov v oblasti IKT sa spájajú s výraznými oneskoreniami prípadne opakovanými vyhláseniami súťaže. Je potrebné sa detailne venovať príprave verejného obstarania a spolupracovať pri vypracovaní súťažných podkladov s RO OPIS. Niektoré časti riešenia je možné obstaráť aj separátne.

7.5.3 Nedostatočné poskytovanie súčinnosti dodávateľovi zo strany MH SR a partnerských organizácií

Pravdepodobnosť výskytu: stredná
Následky, ktoré riziko môže mať na projekt: významné

Popis a odporúčania:

eGovernment projekt je významný transformačný projekt, ktorý bude mať vplyv na spôsob výkonu správy v celom rezorte. Je prirodzené očakávať rezistenciu zamestnancov rezortu. Z toho dôvodu je potrebné zaviesť program riadenia zmien (change management). Postupné nasadzovanie (roll-out) respektíve pilotovanie vybudovaných zmien a ich komunikácia dovnútra rezortu výrazne prispeje k akceptácii zmien.

7.5.4 Náklady na prevádzku vybudovaného riešenia nebudú reálne kryté v rozpočte MH SR

Pravdepodobnosť výskytu: nízka
Následky, ktoré riziko môže mať na projekt: významné

Popis a odporúčania:

Nedostatok prostriedkov na prevádzku systému bude ohrozovať trvalú udržateľnosť vybudovaného IIS MH SR. Nedodržanie podmienok udržateľnosti OPIS by viedlo k vráteniu poskytnutého NFP. Štúdia v časti o analýze nákladov a prínosov hovorí o potrebe navýšenia prostriedkov na údržbu informačných systémov po skončení implementácie projektu a tieto náklady je potrebné projektovať do prípravy rozpočtov MH SR v nasledujúcich obdobiach.

7.5.5 Riziko nedostatočne formovaného právneho rámca SR pre implementáciu eGovernment služieb

Pravdepodobnosť výskytu: stredná
Následky, ktoré riziko môže mať na projekt: významné

Popis rizika a odporúčania:

Pred vlastnou implementáciou IS pre eGovernment služby je nevyhnutné, aby bol pripravený právny rámec na území SR tak, že zrovnoprávni elektronickú komunikáciu s „papierovou“ komunikáciou pri poskytovaní služieb verejnej správy.

7.5.6 Pocit straty autonómnosti partnerských organizácií SARIO a NARMSP

Pravdepodobnosť výskytu: stredná
Následky, ktoré riziko môže mať na projekt: stredné

Popis a odporúčania:

Nedorozumenia pri realizácii projektu, odmietanie zásahov do autonómneho riadenia organizácií zo strany vedenia partnerských organizácií. Riziko je možné znížiť vytvorením projektovej kancelárie so zastúpením všetkých strán.

7.5.7 Riziko odchýlenia sa od štandardov

Pravdepodobnosť výskytu: nízka
Následky, ktoré riziko môže mať na projekt: stredné

Popis a odporúčania:

Efektívnosť prepojenia IIS MH SR s ostatnými ISVS závisí od akceptácie základných požiadaviek na štandardizáciu. Na technickej úrovni je nutné dôsledne sa pridržať otvorených, technologicky neutrálnych štandardov. Štandardy by mali byť chápané ako podporný nástroj na vybudovanie jednotných, efektívnejších a lacnejších riešení.

7.5.8 Neoprávnený prístup k osobným údajom

Pravdepodobnosť výskytu: nízka

Následky, ktoré riziko môže mať na projekt: stredné

Popis a odporúčania:

Nedôvera verejnosti v oblasti administrácie osobných údajov môže mať negatívny vplyv na realizáciu a prevádzku systému. Návrh riešenia musí správne nastaviť prístupové práva do systému a zabezpečiť ochranu osobných údajov.

7.6 Príloha 6: Spoločné moduly ÚPVS

Detailné informácie k modulom ÚPVS sú uvedené v Národnej koncepcii informatizácie verejnej správy (NKIVS).

Stručný popis funkčnosti vybraných modulov, ktoré sú relevantné pre IIS MH SR:

Identifikačný a autentifikačný modul (IAM) je základným centralizovaným riešením pre správu identít a prístupových práv v tomto prostredí. Modul IAM má za účel:

- *Správu identity* – Identity sú spravované v rámci jedného globálneho riešenia IAM (a výsledkom je teda jedna identita pre občana/podnikateľa v rámci celej verejnej správy), ktoré však umožňuje správu identít pre jednotlivé orgány verejnej správy tam, kde to má zmysel samostatne – napr. prístupové práva svojich zamestnancov,
- *Správu autentifikačných údajov* – Autentifikácia predstavuje proces identifikácie, overenia a potvrdenia identity používateľa,
- *Správu prístupových práv* – Riadenie oprávnení používateľa zabezpečuje povolenie prístupu používateľa len k tým zdrojom informačného systému (jednotlivým funkčným oblastiam, činnostiam, údajom), na ktoré má daný používateľ oprávnenie,
- *Poskytovanie informácií o oprávneniach* - Pre informačné systémy, ktoré si udržiavajú vlastné autorizačné informácie prebieha poskytovanie (provisioning) zmien,
- *Monitorovanie a audit* - Monitorovací systém umožňuje online detekciu podvodných aktivít,
- *Single-Sign On* pre webový prístup/autentifikačný server - Single Sign On zabezpečuje prístupy používateľov správnych orgánov jednotným spôsobom pre celý IS správneho orgánu bez toho aby sa na každý technicky oddelený systém bolo nutné prihlasovať zvlášť.

Modul IAM zabezpečuje aj riadenie rolí a zastupovania inej osoby. Pre služby MH SR sme identifikovali nasledujúce požiadavky na zastupovanie:

- Zastupovanie právnickej osoby, ktorej je osoba štatutárom,
- Zastupovanie osoby na základe splnomocnenia.

Vstup	- Identifikácia klienta, - Údaje získané bezpečným spôsobom autentifikujúce klienta, - Rola prístupná klientovi.
Výstup	- Autorizácia klienta na vybranú rolu

Notifikačný modul je modul ÚPVS, ktorého rola je definovaná ako veľmi štíhly komponent, ktorý neobsahuje kľúčové produkčné údaje (napr. o občanoch, podnikateľoch, ich kontaktných údajoch) ani biznis logiku (ako napr. predpisy pre notifikácie, pravidlá, kedy majú byť notifikácie odosielané a podobne). Hlavnou úlohou tohto komponentu v architektúre je ponúkať službu garantovaného zasielania notifikácií podľa presnej požiadavky – t.j. s uvedením:

- Komunikačného kanálu (napr. e-mail, SMS),
- Konkrétneho určenia destinácie (napr. e-mailová adresa, telefónne číslo),
- Predmetu a tela samotnej správy.

V prípade, že to zvolený kanál umožňuje, tento modul zabezpečí spracovanie potvrdenia o doručení notifikácie a možnosť skontrolovať výsledok – úspešné, resp. neúspešné doručenie.

Platobný modul zabezpečuje realizáciu elektronických platieb v rámci procesov prostredníctvom internetu. Jeho hlavné atribúty sú:

- Integrácia do procesu poskytovania služieb,
- Výzva na úhradu s náležitosťami platby, prijme oznámenie že platba je odoslaná a povolí ďalšie konanie,
- Možnosť platby z bankového účtu cez internet bankovníctvom prostredníctvom “predvyplneného” platobného príkazu,
- Okamžité potvrdenie platby poskytovateľovi služby,
- Overenie platby,
- Po získaní platby je tato spárovaná s konkrétnou operáciou,
- Eventuálne zašle správu obchodníkovi, že peniaze boli prijaté na účet inštitúcie,
- Jednotné používateľské rozhranie pre všetky elektronické platby.

Vstup	- Výška, účel a spôsob platby vyrubené klientovi
Výstup	- Realizácia platby a potvrdenie o platbe

Modul elektronického doručovania zabezpečuje legislatívne záväzné potvrdzovanie doručenia dokumentov (najmä z smerom od MH SR k občanovi/podnikateľovi) a vystavenie elektronicky podpísanej doručky.

Vstup	- Dokument doručený, resp. pripravený na doručenie do eDesku
Výstup	- Doručka a finálne potvrdenie doručenia, resp. nedoručenia (a v tom prípade aj dôvodu) dokumentu

Modul eDesk slúži ako elektronická schránka všetkej komunikácie občana, resp. podnikateľa s verejnou správou. Poskytuje teda úplný prehľad o zrealizovanej komunikácii a zároveň slúži ako hlavný bod preberania elektronických dokumentov vyprodukovaných na strane verejnej správy pre daného občana, resp. podnikateľa. Z tohto dôvodu je kľúčové využívanie centrálného modulu, keďže občan, resp. podnikateľ by nemal byť nútený kontrolovať niekoľko schránok na viacerých portáloch, ale mal by mať jednu schránku obsahujúcu všetky dokumenty.

Integrovaním na ÚPVS, tento modul poskytuje prezentačné rozhranie, aplikačné služby na prístup a úložisko dokumentov. Zároveň spravuje väzby medzi týmito dokumentmi (napr. ak súvisia s jedným podaním).