

Strategická priorita Multikanálový prístup

(Verzia 0.1)

Informácia o dokumente

Názov:	Strategická priorita – Multikanálový prístup
Stav:	Pracovný materiál
Pripravil:	Pavol Frič, Jozef Gönczöl
Verzia:	0.1
Dátum:	27.1.2016
Pripomenkoval:	AK VS
Dátum revízie:	29.1.2016

Distribučný zoznam

Od	Dátum	Kontakt

Pre	Akcia*	Dátum (do)	Kontakt

* Akcia: *Schváliť, Pripomenkovať, Informovať, Realizovať, iné (uved'te)*

História verzii

Verzia	Dátum verzie	Pripravil/ Zmenil	Pripomenkoval	Kľúčové zmeny

Obsah

1	Úvodný pohľad	4
1.1	Skratky a definície	4
1.2	Definícia strategickej priority	4
2	<i>Prvok Inteligentné elektronické formuláre</i>	14
2.1	Ciele realizácie	14
2.1.1	Architektonické ciele	14
2.1.2	Stakeholderi a ich záujmy	14
2.2	Organizácia	14
2.2.1	Zodpovednosť	14
2.2.2	Organizačné zmeny	14
2.3	Stratégia a riešenie	14
2.3.1	Popis súčasného stavu	14
2.3.2	Najlepšie skúsenosti	15
2.3.3	Strategický prístup k riešeniu	15
2.3.4	Biznis vrstva	15
2.3.5	Aplikačná vrstva	16
2.3.6	Technologická vrstva	16
2.4	Problémy a riziká	16
2.5	Legislatívne požiadavky	17
2.6	Plánovanie a migrácia	17
2.6.1	Zmena funkčnosti modulu elektronických formulárov	17
3	<i>Prvok Agendové informačné systémy OVM</i>	18
3.1	Ciele realizácie	18
3.1.1	Architektonické ciele	18
3.1.2	Stakeholderi a ich záujmy	18
3.2	Organizácia	18
3.2.1	Zodpovednosť	18
3.2.2	Organizačné zmeny	18
3.3	Stratégia a riešenie	18
3.3.1	Popis súčasného stavu	18
3.3.2	Najlepšie skúsenosti	19
3.3.3	Strategický prístup k riešeniu	19
3.3.4	Biznis vrstva	19
3.3.5	Aplikačná vrstva	19
3.3.6	Technologická vrstva	20
3.4	Problémy a riziká	20
3.5	Legislatívne požiadavky	21
3.6	Plánovanie a migrácia	21
4	<i>Prvok Prístupové miesto</i>	22
4.1	Ciele realizácie	22
4.1.1	Architektonické ciele	22
4.1.2	Stakeholderi a ich záujmy	22

4.2	Organizácia	22
4.2.1	Zodpovednosť	22
4.2.2	Organizačné zmeny	22
4.3	Stratégia a riešenie	23
4.3.1	Popis súčasného stavu	23
4.3.2	Najlepšie skúsenosti	23
4.3.3	Strategický prístup k riešeniu	23
4.3.4	Biznis vrstva	23
4.3.5	Aplikačná vrstva	24
4.3.6	Technologická vrstva	24
4.4	Problémy a riziká	24
4.5	Legislatívne požiadavky	25
4.6	Plánovanie a migrácia	25
4.6.1	Zmena funkčnosti IS prístupového miesta	25
5	<i>Prvok – Autentifikácia a autorizácia</i>	25
5.1	Ciele realizácie	26
5.1.1	Architektonické ciele	26
5.1.2	Stakeholderi a ich záujmy	26
5.2	Organizácia	27
5.2.1	Zodpovednosť	27
5.2.2	Organizačné zmeny	27
5.3	Stratégia a riešenie	27
5.3.1	Popis súčasného stavu	27
5.3.2	Najlepšie skúsenosti	28
5.3.3	Strategický prístup k riešeniu	28
5.3.4	Biznis vrstva	28
5.3.5	Aplikačná vrstva	29
5.3.6	Technologická vrstva	29
5.4	Problémy a riziká	30
5.5	Legislatívne požiadavky	30
5.6	Plánovanie a migrácia	31
5.6.1	Projekt 1	31

1 Úvodný pohľad

1.1 Skratky a definície

Definície

Odborný termín	Definícia
Prístupové miesto	Miesto alebo rozhranie, prostredníctvom ktorého je možné vykonávať ústnu, listinnú alebo elektronickú komunikáciu s OVM
Komunikačný kanál	Spôsob, ktorým je možné na danom prístupovom mieste realizovať komunikáciu s OVM
Prístupové zariadenie	Zariadenie ktoré používateľ využíva pri komunikácii prostredníctvom komunikačného kanála (relevantné najmä pre elektronický spôsob komunikácie)

Skratky

Skratka	Popis
IOM	Integrované obslužné miesto
KC	Kontaktné centrum
OVM	Orgán verejnej moci
ÚPVS	Ústredný portál verejnej správy

1.2 Definícia strategickej priority

Strategická priorita

Národná koncepcia informatizácie verejnej správy (2016) ustanovuje 10 strategických priorít informatizácie verejnej správy:

- 1 Multikanálový prístup
- 2 Interakcia s verejnou správou, životné situácie a výber služby navigáciou
- 3 Integrácia a orchestrácia
- 4 Rozvoj agendových informačných systémov
- 5 Využívanie centrálnych spoločných blokov
- 6 Riadenie údajov a Big data
- 7 Otvorené údaje
- 8 Vládny cloud
- 9 Komunikačná infraštruktúra
- 10 Informačná a kybernetická bezpečnosť

NKIVS ku každej strategickej prioritě informatizácie verejnej správy vysvetľuje jej cieľ, prístup k riešeniu a tiež rámcový architektonický model.

Tento dokument predstavuje prvý návrh a high-level analýzu priority informatizácie verejnej správy **Multikanálový prístup upravenú v kapitole 6.2.1 NKIVS**, pripravenú v rámci Architektonickej kancelárie verejnej správy.

Dokument ešte môže byť z pozície architektonickej kancelárie verejnej správy upravovaný a dopĺňaný aj na základe pripomienok a komunikácie s gestorom tejto strategickej priority.

Zodpovednosť za ďalšie detailné riešenie konkrétnej priority, vypracovanie štúdie jej realizovateľnosti a následnú realizáciu formou zabezpečenia implementácie príslušného projektu, resp. projektov, má gestor podľa jemu prislúchajúcej kompetencie.

Strategická priorita „Multikanálový prístup“ definuje základný koncept komunikácie medzi orgánmi verejnej moci (poskytovatelia služieb) a používateľmi týchto služieb. Základným princípom je možnosť voľby spôsobu komunikácie, t.j. prístupového miesta a komunikačného kanálu pri každej jednotlivej komunikácii v procese poskytovania služby.

Vysvetlenie strategickej priority

Komunikácia s OVM sa realizuje prostredníctvom prístupových miest a nimi podporovaných komunikačných kanálov. Voľba spôsobu komunikácie je závislá na voľbe používateľa a dostupnosti prístupových zariadení relevantných pre elektronické komunikačné kanály. Súčasne je zabezpečené, že používateľ má jednotný a aktuálny pohľad na ním realizovanú komunikáciu, bez ohľadu na to, aké prístupové miesto a aký prístupový kanál sa rozhodol použiť. V existujúcej legislatíve sú definované nasledujúce formy komunikácie:

- Ústna.
- Listinná.
- Elektronická.

Na formy komunikácie nadväzujú prístupové miesta, ktoré možno definovať ako rozhrania, prostredníctvom ktorých je možné vykonávať ústnu, listinnú alebo elektronickú komunikáciu s OVM, t.j. zabezpečovať kontakt medzi OVM a používateľmi služieb (osobami, o ktorých právach, právom chránených záujmoch a povinnostiach orgány verejnej moci pri výkone verejnej moci elektronicky rozhodujú alebo vo vzťahu ku ktorým verejnú moc vykonávajú).

Súčasná legislatíva určuje nasledujúce prístupové miesta:

- **Pracovisko OVM** – či už sa jedná o pracovisko (úradovňu) daného orgánu, alebo o pracovisko združeného pracoviska (napr. Klientske centrá), kde je možný osobný kontakt s pracovníkom, alebo je zabezpečená možnosť telefonického alebo mailového kontaktu na toto pracovisko.
- **Podateľňa OVM** – pracovisko, kam je možné doručovať písomnosti osobne, alebo prostredníctvom poštového operátora.
- **Špecializovaný portál** – portál, kde orgán verejnej moci sprístupní svoje služby pre elektronickú komunikáciu.
- **ÚPVS (ústredný portál verejnej správy)** – portál, prostredníctvom ktorého je možné vykonávať elektronickú komunikáciu so všetkými orgánmi verejnej moci.
- **IOM (integrované obslužné miesto)** – miesto pre asistovanú elektronickú komunikáciu so všetkými orgánmi verejnej moci.
- **KC (kontaktné centrum)** – miesto pre telefonickú alebo mailovú komunikáciu.

Každé prístupové miesto podporuje vybrané komunikačné kanály, prostredníctvom ktorých je možné na danom prístupovom mieste realizovať komunikáciu s OVM. Komunikačnými kanálmi sú:

- Osobný styk.
- Listinná komunikácia.
- Telefonická komunikácia.
- Komunikácia prostredníctvom SMS.
- Komunikácia prostredníctvom elektronických kanálov. Tu je možné odlišovať komunikáciu:
 - webový prehliadač,
 - špecializované aplikácie využívajúce definované rozhrania pre komunikáciu (pracujúce ako integrálna súčasť iných systémov, alebo s vlastným rozhraním pre používateľa),
 - elektronická pošta,
 - sociálne siete.

Vzťah medzi komunikačnými kanálmi a formami komunikácie je uvedený v nasledujúcej tabuľke:

Komunikačný kanál	Forma komunikácie		
	Ústna komunikácia ¹	Listinná komunikácia	Elektronická komunikácia
Osobný styk	✓		
Listinná komunikácia		✓	
Telefonická komunikácia	✓		
Komunikácia prostredníctvom SMS			✓
Komunikácia prostredníctvom elektronických kanálov			✓

Vzťah medzi prístupovými miestami a nimi podporovanými komunikačnými kanálmi je uvedený v nasledujúcej tabuľke:

Komunikačný kanál	Prístupové miesto					
	Pracovisko OVM	Podateľňa OVM	Špecializovaný portál	ÚPVS	IOM	Kontaktné centrum
Osobný styk	✓				✓	
Listinná komunikácia		✓				

¹ Pri ústnej komunikácii môže používateľ samozrejme dokladať aj listinné dokumenty

Komunikačný kanál	Prístupové miesto					
	Pracovisko OVM	Podateľňa OVM	Špecializovaný portál	ÚPVS	IOM	Kontaktne centrum
Telefonická komunikácia	✓					✓
Komunikácia prostredníctvom SMS	✓					✓
Web prehliadač			✓	✓		
Špecializovaná aplikácia			✓	✓		
Elektronická pošta	✓					✓
Sociálne siete			✓	✓		

Používateľ pri komunikácii prostredníctvom komunikačného kanála využíva prístupové zariadenia (relevantné najmä pre elektronické komunikačné kanály). V súčasnosti je možné identifikovať nasledujúce prístupové zariadenia:

- telefón – klasický,
- telefón – smartphone,
- tablet,
- osobný počítač,
- samoobslužný kiosk.

Vzťah medzi prístupovými kanálmi a relevantnými prístupovými zariadeniami je uvedený v nasledujúcej tabuľke:

Komunikačný kanál	Prístupové zariadenie				
	Telefón klasický	Smartphone	Tablet	Osobný počítač	Samoobslužný kiosk
Osobný styk					
Listinná komunikácia					
Telefonická komunikácia	✓	✓			
Komunikácia prostredníctvom SMS	✓	✓			
Web prehliadač		✓	✓	✓	✓

Komunikačný kanál	Prístupové zariadenie				
	Telefón klasický	Smartphone	Tablet	Osobný počítač	Samoobslužný kiosk
Špecializovaná aplikácia		✓	✓	✓	✓
Elektronická pošta		✓	✓	✓	✓
Sociálne siete		✓	✓	✓	✓

Pri realizácii komunikácie s OVM je potrebné zabezpečiť nasledujúce úkony, ktoré sú pre vykonanie takejto komunikácie nevyhnutné:

- Sprístupnenie požadovanej služby na príslušnom prístupovom mieste pre danú formu komunikácie.
- Zabezpečenie autentifikácie používateľa pre danú formu komunikácie.
- Zabezpečenie vstupu dát, resp. vytvorenie podania/žiadosti o službu.
- Vytvorenie podmienok pre autorizáciu úkonu/podania a odoslanie podania/žiadosti o službu adresátovi.
- Vytvorenie podmienok pre zobrazenie výstupu služby.

Pri elektronickej komunikácii je potrebné zohľadniť taktiež špecifiká koncových zariadení, ktoré používateľ pre takúto komunikáciu využíva, či už je to priamo PC, alebo smartphone, resp. tablet.

Filozofia multikanálového prístupu k službám OVM vychádza z nasledujúcich princípov:

- OVM spracováva podanie/žiadosť o službu nezávisle od komunikačného kanálu a prístupového miesta, ktorý zvolil používateľ pre jej zaslanie. Pre OVM to znamená unifikáciu interných procesov a integráciu podporovaných prístupových miest.
- Výber prístupového miesta a komunikačného kanálu je plne na rozhodnutí používateľa. Používateľ si môže vyberať medzi všetkými prístupovými miestami a komunikačnými kanálmi, ktoré sú pre danú službu podporované, t.j. je prostredníctvom nich možné realizovať všetky úkony spojené s poskytovaním služby (napr. autentifikácia, autorizácia a pod).
- OVM podporuje komunikáciu v rámci poskytovania služby prostredníctvom relevantných prístupových miest a nimi podporovaných komunikačných kanálov, ktoré poskytujú možnosti realizácie úkonov potrebných pre sprístupnenie služby a jej realizáciu.
- Pre žiadateľa/ používateľa služieb je zabezpečená centrálna služba pre získanie prehľadu o realizovanej komunikácii bez ohľadu na použitý komunikačný kanál a prístupové miesto. Prístupové miesta zabezpečia poskytnutie informácií o zrealizovanej komunikácii pre centrálnu službu prehľadu o realizovanej komunikácii. Tieto informácie budú poskytované aj v prípade neelektronickej formy komunikácie s OVM.

Pri realizácii komunikácie prostredníctvom rôznych prístupových bodov a komunikačných kanálov je potrebné zabezpečiť nasledujúce úkony, ktoré sú pre vykonanie takejto komunikácie nevyhnutné. Z hľadiska legislatívnych a technických obmedzení sa jedná najmä o nasledujúce úkony realizované v iných formách ako listinnej:

- Autentifikácia – potvrdenie identity používateľa. Legislatíva jasne popisuje spôsob preukazovania identity v osobnom styku (Občiansky preukaz), ako aj v listinnom styku (vlastnoručný podpis alebo úradne osvedčený podpis v zákonom definovaných prípadoch). Pre elektronickej komunikácii legislatíva definuje eID ako prostriedok pre autentifikáciu, umožňuje však vydať aj iné spôsoby autentifikácie používateľov v

elektronickom prostredí (v súčasnosti však takéto nie sú definované). Pre jednotlivé komunikačné kanály sú preto k dispozícii nasledujúce legislatívou kodifikované prostriedky pre autentifikáciu:

- Telefonická komunikácia – v súčasnosti legislatívne nepokrytá. Existujú však technológie, ktoré je v prípade legislatívnej kodifikácie možné potvrdiť.
- SMS komunikácia – v súčasnosti legislatívne nepokrytá. Možné použitie mobile ID technológií.
- Elektronická komunikácia (prostredníctvom prehliadača, resp. špecializovanej aplikácie) - v súčasnosti legislatívne pokrytá prostredníctvom eID. Pre použitie eID je potrebné mať nainštalovanú čítačku tejto karty a príslušný softvér pre jej ovládanie (driver). Tie sú štandardne dostupné pre osobné počítače, ich použitie pre prístupové zariadenia založené na mobilných technológiách je problematické (vzhľadom na potrebu pripojenia externého zariadenia a dostupnosť príslušných driverov).
- Autorizácia – potvrdenie súhlasu s obsahom realizovaného úkonu (ekvivalent vlastnoručného podpisu, resp. úradne osvedčeného podpisu). Legislatíva pre tieto účely umožňuje použitie zaručeného elektronického podpisu alebo zaručenej elektronickej pečate ako všeobecne platného prostriedku pre autorizáciu úkonu, nevylučuje však použitie iných prostriedkov autorizácie úkonov, ak ich použitie je definované v špecializovanej legislatíve pre danú agendu a spôsob autorizácie je publikovaný v zozname vydávanom Ministerstvom vnútra SR.
 - Telefonická komunikácia – legislatívne nepokrytá. Existujú technológie, avšak je problematická väzba na obsah úkonu pri využití výhradne telefonického spojenia (možná autorizácia prostredníctvom iného kanála).
 - SMS komunikácia – v súčasnosti legislatívne nepokrytá. Možné použitie elektronického podpisu, pokiaľ toto bude podporovať koncové zariadenie (mobilný telefón, resp. smartphone).
 - Elektronická komunikácia (prostredníctvom prehliadača, resp. špecializovanej aplikácie) – v súčasnosti legislatívne pokrytá. Riešenia bežne dostupné na platformách osobných počítačov. Na ich používanie je potrebné bezpečné zariadenie pre uchovávanie privátneho kľúča podpisovateľa, či už ako USB token alebo čipová karta. Softvérová ochrana privátneho kľúča je považovaná za nedostatočnú (t.j. vytvorený elektronický podpis nie je ZEP, nemá teda právne účinky vlastnoručného).

Problémom v súčasnosti je riešenie autorizácie prostredníctvom ZEP na prístupových zariadeniach založených na mobilnej platforme, nakoľko je problematické (a nepraktické) pripájanie externého zariadenia pre uchovávanie privátneho kľúča. Je možné použiť NFC technológiu alebo SIM kartu s certifikovanými kryptografickými funkciami, ktoré sa však v súčasnosti v SR nepoužívajú (potreba spolupráce s mobilnými operátormi pri vydávaní takýchto špeciálnych SIM kariet pre používateľov mobilných telefónov). Možné riešenie pre autorizáciu pri mobilnej

komunikácii môže byť taktiež Trusted Signature Creation Service, ktorý však je samostatnou dôveryhodnou službou (v rámci eIDAS nariadenia).

Pri kategorizácii požiadaviek na úkony pri komunikácii môžeme služby rozdeľovať do kategórií podľa nasledujúcich princípov:

- služby bez požiadaviek - služby nevyžadujúce autentifikáciu ani autorizáciu,
- služby s požiadavkou autentifikácie,
- služby s požiadavkou autorizácie.

Samostatným obmedzením na použitie komunikačného kanála môže byť požiadavka na rozsah komunikovaných údajov. Možné využitie komunikačných kanálov v súčasnom stave legislatívy pre rôzne typy služieb popisuje nasledujúca tabuľka.

Komunikačný kanál	Koncové zariadenie	Služba bez požiadaviek	Služba s požiadavkou autentifikácie	Služba s požiadavkou autorizácie	Rozsah komunikovaných údajov
Osobná komunikácia		✓	✓	✓	Bez obmedzenia
Listinná komunikácia		✓	✓	✓	Bez obmedzenia
Telefonicky		✓	X	X	Obmedzené spojené s potrebou ústneho zadávania/prezentácie údajov
SMS		✓	X	X	Obmedzené
Elektronicky (Web prehliadač, špecializovaná aplikácia)	Osobný počítač	✓	✓	✓	Bez obmedzenia
Elektronicky (Web prehliadač, špecializovaná aplikácia)	Mobilná platforma	✓	X	X	Obmedzené možnosťami zobrazenia na zariadení
Elektronicky (elektronická pošta)	Osobný počítač/mobilná platforma	✓	X	✓	Obmedzené možnosti automatizovaného spracovania na strane príjemcu správy

Komunikačný kanál	Koncové zariadenie	Služba bez požiadaviek	Služba s požiadavkou autentifikácie	Služba s požiadavkou autorizácie	Rozsah komunikovaných údajov
Elektronicky (sociálne siete)	Osobný počítač/mobilná platforma	✓	X	X	Obmedzené

Samostatným problémom je zabezpečenie, aby boli poskytované služby prístupné rovnakým spôsobom na rôznych prístupových miestach. Za týmto účelom sa predpokladá dôsledné uplatňovanie princípu využitia elektronických formulárov pri publikácii služieb tak, aby služba bola plnohodnotne prístupná na všetkých relevantných prístupových miestach (t.j. bolo možné prostredníctvom daného prístupového miesta realizovať plnohodnotné podanie).

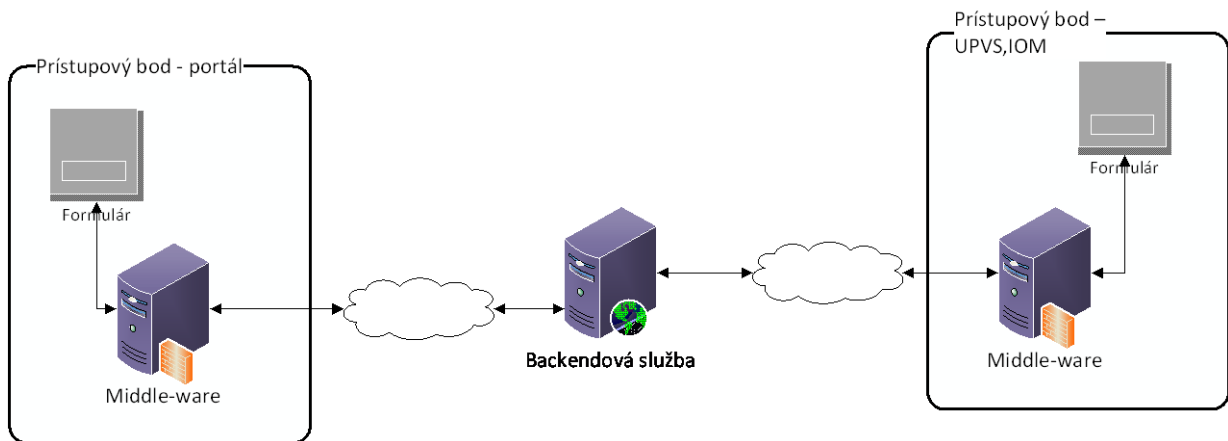
Koncepcia elektronických formulárov umožňuje definovanie internej logiky, ktorú je možné využívať pri vyplňovaní elektronických formulárov. Táto logika sa týka nielen obmedzení rozsahu hodnôt jednotlivých polí a definovania ich vzájomných vzťahov a ďalších kontrol, ale umožňuje taktiež využívanie externých služieb pri vyplňovaní elektronického formulára (napr. získavanie údajov do formulára z externých systémov, kontroly v spojení s ďalšími údajmi obsiahnutých v externých systémoch a pod). Využitie takýchto externých funkcií umožňuje významne zvýšiť „inteligenciu“ elektronického formulára, ale hlavne zvýšiť komfort používateľa pri vyplňovaní údajov elektronického formulára a znížiť chybovosť tohto procesu. Používanie externých funkcií síce nie je pri definovaní elektronických formulárov povinné, ale je doporučované všade tam, kde je možné zvýšiť komfort používateľom tak, aby elektronické formuláre nebolo možné považovať výhradne za editovací nástroj, ale efektívny prostriedok pre vyplnenie údajov podania využívajúci všetky externé zdroje, ktoré je možné pri vyplňovaní elektronického formulára využiť.

Sprístupňovanie služieb jednotlivými OVM bude realizovaná na báze nasledujúcich princípov (tieto princípy sa týkajú najmä sprístupňovania elektronických služieb, nakoľko pre iné formy komunikácie na pracoviskách OVM je možné použiť aj iný spôsob vyvedenia služby na daný orgán, napr. priamym vyvedením rozhrania príslušného IS na pracoviskách, resp. kontaktných centrách):

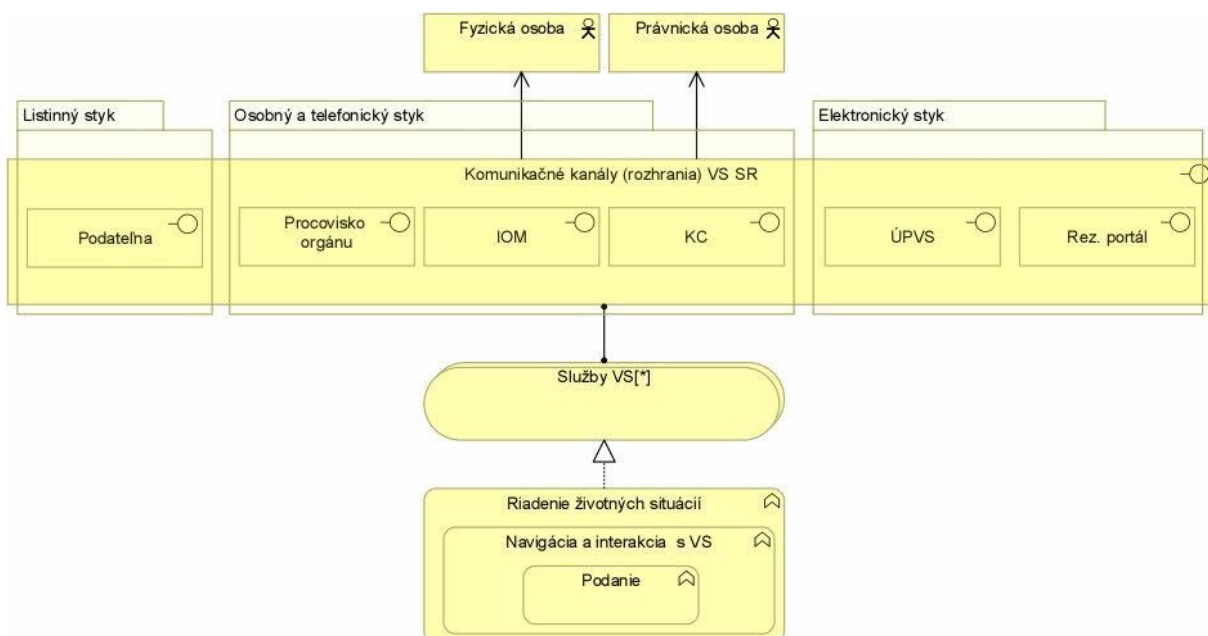
- OVM publikuje službu prostredníctvom zverejnenia elektronických formulárov, ktoré sú viazané na poskytovanie danej služby (OVM publikuje predpísaným spôsobom nielen formuláre pre podania, ale aj formuláre pre elektronické úradné dokumenty).
- Jednotlivé prístupové miesta zabezpečia funkcionálnosť, aby bolo možné vytvoriť podanie (t.j. nielen vyplniť príslušný elektronický formulár, ale aj vytvoriť príslušnú správu), autorizovať podanie a odoslať podanie príslušnému OVM.
- OVM pri vytváraní elektronických formulárov pre podania definuje množinu poskytovaných elektronických služieb (tzv. backendové služby), ktoré zabezpečia v IS OVM realizáciu funkcionality vyžadovanej elektronickým formulárom. Nakoľko sprístupnené backendové služby môžu vyžadovať parametre, ktoré vo formulári nie sú k dispozícii (napr. identita používateľa), na ich doplnenie budú využívané middlewarové služby. Tieto zabezpečia na základe volania middlewarovej služby z formulára doplnenie príslušných parametrov a volanie príslušnej backendovej služby. V prípade že doplnenie parametrov nie je potrebné, zabezpečí middlewarová služba iba presmerovanie volania na príslušnú backendovú službu. Middlewarová služba môže zabezpečovať prípadnú konverziu dát pre backendové služby z formulára a opačne z backendových služieb na vstup formulára, tak by bol vstup/výstup pre obe strany zrozumiteľný. Middlewarové služby bude realizovať rozhranie daného prístupového miesta.
- Nakoľko elektronický formulár publikovaný na príslušnom prístupovom mieste komunikuje prostredníctvom middlewarových služieb, je potrebné zabezpečiť na prístupovom mieste ich sprístupnenie a následné presmerovanie volania na príslušnú backendovú službu. V tomto kontexte je potrebné rozšíriť definíciu elektronického formulára aj príslušné ním požadované middlewarové služby s takto

publikovanými backendovými službami prostredníctvom rozhrania príslušného prístupového miesta cez middleware služby a následne Modulu úradnej komunikácie

Spôsob komunikácie s takto definovanými elektronickými službami je ilustrovaný na nasledujúcom obrázku:



Vzťah k modelu architektonickej vízie



Prvky

Strategická priorita „Multikanálový prístup“ obsahuje nasledujúce prvky, ktoré sú podrobnejšie rozpracované v nasledujúcich častiach:

- Inteligentné elektronické formuláre

- Agendové informačné systémy OVM
- Prístupové miesto
- Autentifikácia a autorizácia
- Modul evidencie elektronickej komunikácie

2 Prvok Inteligentné elektronické formuláre

Elektronický formulár predstavuje základný koncept pre poskytovanie elektronických služieb v rámci riešenie priority „Multikanálového prístupu“.

2.1 Ciele realizácie

Cieľom realizácie je naplnenie konceptu inteligentných formulárov a možnosti ich sprístupnenia na všetkých prístupových miestach za účelom zabezpečenia rovnocenného prístupu k elektronickej komunikácii prostredníctvom všetkých prístupových miest.

Naplnenie konceptu spočíva v rozšírení definície elektronického formulára o možnosť definovania middleware služieb používaných pri vyplňovaní a validácii elektronického formulára.

2.1.1 Architektonické ciele

Zoznam cieľov

Cieľ	Ukazovateľ cieľa	Čas dosiahnutia cieľa
Vytvorenie predpokladov pre používanie inteligentných elektronických formulárov.	■ Novelizácia výnosu o štandardoch ISVS č. 55/2014 v platnom znení	■ 6 mesiacov

2.1.2 Stakeholderi a ich záujmy

Ministerstvo financií SR

- Vytvorenie podmienok pre možnosť využívania inteligentných elektronických formulárov

2.2 Organizácia

2.2.1 Zodpovednosť

Ministerstvo financií SR

Ministerstvo financií SR je v súlade so Zákonom č. 275/2006 orgánom zodpovedným za vydávanie štandardov ISVS.

Zapojené organizácie

- NASES – rozšírenie Modulu elektronických formulárov

2.2.2 Organizačné zmeny

Nie sú potrebné žiadne organizačné zmeny vzhľadom k súčasnému organizačnému zabezpečeniu.

2.3 Stratégia a riešenie

2.3.1 Popis súčasného stavu

V súčasnosti je síce vo formulári možné zakomponovať aktívny kód (JavaScript), ale neexistuje unifikovaný spôsob ako komunikovať so službami backendových systémov pri publikovaní elektronických formulárov na rôznych prístupových miestach.

Riziká súčasného stavu

Základným rizikom je nemožnosť konzistentného prístupu k inteligentným formulárom prostredníctvom rôznych prístupových miest. Dôsledkom bude rôzna úroveň podpory pri vyplňovaní elektronického formuláru v závislosti od konkrétneho prístupového miesta, t.j. popretie princípu multikanálového prístupu.

2.3.2 Najlepšie skúsenosti

Zoznam najlepších skúseností (best-practice) zo zahraničia, ktoré sú relevantné pre strategickú prioritu, respektíve sa z nich vychádza:

- Najlepšia skúsenosť 1,
- Najlepšia skúsenosť 2,
- Najlepšia skúsenosť 3,
-

2.3.3 Strategický prístup k riešeniu

Prístupom k riešeniu je zavedenie možnosti definovania služieb využívaných elektronickým formulárom priamo do definície elektronického formulára. Takáto definícia obsahuje predpis pre volania konkrétnej backendovej služby a získania parametrov potrebných na jej volanie. Tieto služby sú následne publikované v prostredí prístupového miesta tak, aby ich bolo možné volať z konkrétneho elektronického formulára.

2.3.4 Biznis vrstva

(Ak je relevantné)

Obrázok: Viewpoint biznis vrstvy

Požiadavky

Zoznam požiadaviek

- Požiadavka 1
- Požiadavka 2
- Požiadavka 3

Služby

Zoznam služieb

- Služba 1 – používateľ
- Služba 2 – používateľ
-

Procesy

- Proces 1
- Proces 2

2.3.5 Aplikačná vrstva

(Ak je relevantné)

Obrázok: Viewpoint aplikačnej vrstvy

Požiadavky

Zoznam požiadaviek

- Požiadavka 1
- Požiadavka 2
- Požiadavka 3

Aplikačné služby

Zoznam služieb

- Služba 1 – používateľ
- Služba 2 – používateľ
-

Aplikačné komponenty

Zoznam komponentov:

- Komponent 1
- Komponent 2
-

2.3.6 Technologická vrstva

(Ak je relevantné)

Obrázok: Viewpoint technologickej vrstvy

2.4 Problémy a riziká

Dôsledky

V prípade nerealizovania prvku „Inteligentné formuláre“ nebude možné poskytovať možnosti práce s formulármi na rôznych prístupových miestach v rovnakej kvalite, čo bude popierať princíp multikanálového prístupu.

Problémy

Bude potrebné vyriešiť spôsob definovania middleware služieb a spôsob ich začlenenia do definície elektronického formulára.

Riziká

Základným rizikom je schopnosť MF SR definovať príslušný štandard a upraviť príslušný výnos v požadovanom čase.

2.5 Legislatívne požiadavky

Legislatívne požiadavky

Legislatívny predpis	Navrhované opatrenie
Výnos o štandardoch ISVS č. 55/2014 v platnom znení	Rozšírenie definície elektronického formulára o middlewarové služby

2.6 Plánovanie a migrácia

Projekty, ktoré je potrebné iniciovať:

- Zmena funkčnosti Modulu elektronických formulárov

2.6.1 Zmena funkčnosti modulu elektronických formulárov

Popis a cieľ

Rozšírenie definície elektronického formulára o možnosť definovania middleware služieb.

Aktivity

- Zmena funkčnosti Modulu elektronických formulárov

Navrhovaný realizátor

- NASES,

Odhadovaná dĺžka realizácie projektu (projektov)

6 mesiacov

3 Prvok Agendové informačné systémy OVM

Funkcionalita inteligentných formulárov je viazaná na podporu príslušných agendových ISVS.

3.1 Ciele realizácie

Cieľom realizácie je príprava agendových informačných systémov na podporu funkcionality inteligentných formulárov, t.j. sprístupnenie backendových funkcií využívaných elektronickými formulármi. Súčasťou tejto úlohy je taktiež vlastný vývoj inteligentných elektronických formulárov.

3.1.1 Architektonické ciele

Zoznam cieľov

Cieľ	Ukazovateľ cieľa	Čas dosiahnutia cieľa
Vytvorenie inteligentných formulárov využívajúcich backendové služby	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vytvorenie a publikovanie inteligentných elektronických formulárov 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Trvalý cieľ
Vytvorenie a sprístupnenie backendových služieb pre elektronické formuláre	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vytvorenie a publikovanie inteligentných elektronických formulárov 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Trvalý cieľ

3.1.2 Stakeholderi a ich záujmy

Jednotlivé OVM

- Vybudovanie elektronických služieb, vytvorenie a vypublikovanie elektronických formulárov a backendových služieb, ktoré tieto elektronické formuláre môžu využívať

3.2 Organizácia

3.2.1 Zodpovednosť

Jednotlivé OVM

Jednotlivé OVM sú v súlade so zákonom č. 305/2013 (Zákon o eGovernmente) povinné sprístupniť elektronické služby na prístupových miestach a vytvoriť a vypublikovať elektronické formuláre, ktoré sú viazané k danej službe

3.2.2 Organizačné zmeny

Nie sú potrebné žiadne organizačné zmeny vzhľadom k súčasnému organizačnému zabezpečeniu.

3.3 Stratégia a riešenie

3.3.1 Popis súčasného stavu

V súčasnosti nie všetky OVM vytvorili elektronické služby (stále využívajú prechodné obdobie Zákona o e-Governmente). Napriek tomu, že niektoré služby sú už dostupné elektronicky, nejedná sa o inteligentné elektronické formuláre, resp. inteligentné elektronické formuláre nie sú dostupné na všetkých prístupových miestach (spravidla len na špecializovanom portáli).

Riziká súčasného stavu

Základným rizikom je nemožnosť konzistentného prístupu k inteligentným formulárom prostredníctvom rôznych prístupových miest. Dôsledkom bude rôzna úroveň podpory pri vyplňovaní elektronického formuláru v závislosti od konkrétneho prístupového miesta, t.j. popretie princípu multikanálového prístupu.

3.3.2 Najlepšie skúsenosti

Zoznam najlepších skúseností (best-practice) zo zahraničia, ktoré sú relevantné pre strategickú prioritu, respektíve sa z nich vychádza:

- Najlepšia skúsenosť 1,
- Najlepšia skúsenosť 2,
- Najlepšia skúsenosť 3,
-

3.3.3 Strategický prístup k riešeniu

Prístupom k riešeniu je zavedenie možnosti definovania služieb využívaných elektronickým formulárom priamo do definície elektronického formulára. Takáto definícia obsahuje predpis pre volania konkrétnej backendovej služby a získania parametrov potrebných na jej volanie. Tieto služby sú následne publikované v prostredí prístupového miesta a previazané na backend služby OVM tak, aby ich bolo možné volať z konkrétneho elektronického formulára.

3.3.4 Biznis vrstva

(Ak je relevantné)

Obrázok: Viewpoint biznis vrstvy

Požiadavky

Zoznam požiadaviek

- Požiadavka 1
- Požiadavka 2
- Požiadavka 3

Služby

Zoznam služieb

- Služba 1 – používateľ
- Služba 2 – používateľ
-

Procesy

- Proces 1
- Proces 2

3.3.5 Aplikačná vrstva

(Ak je relevantné)

Obrázok: Viewpoint aplikačnej vrstvy

Požiadavky

Zoznam požiadaviek

- Požiadavka 1
- Požiadavka 2
- Požiadavka 3

Aplikačné služby

Zoznam služieb

- Služba 1 – používateľ
- Služba 2 – používateľ
-

Aplikačné komponenty

Zoznam komponentov:

- Komponent 1
- Komponent 2
-

3.3.6 Technologická vrstva

(Ak je relevantné)

Obrázok: Viewpoint technologickej vrstvy

3.4 Problémy a riziká

Dôsledky

V prípade nerealizovania prvku „Agendové informačné systémy OVM“ nebude možné poskytovať možnosti práce s formulármi na rôznych prístupových miestach v rovnakej kvalite, čo bude popierať princíp multikanálového prístupu.

Problémy

Každý OVM bude musieť postupovať podľa jednotnej metodiky pri tvorení inteligentných elektronických formulárov a sprístupnení príslušných backendových služieb.

Riziká

Základným rizikom je vôľa jednotlivých OVM budovať inteligentné formuláre k nim sprístupneným elektronickým službám.

3.5 Legislatívne požiadavky

Legislatívne požiadavky

Legislatívny predpis	Navrhované opatrenie
Metodický predpis MF SR	Je potrebné vytváranie inteligentných elektronických formulárov a sprístupňovanie elektronických služieb na jednotlivých prístupových miestach upraviť metodickým usmernením MF SR

3.6 Plánovanie a migrácia

Projekty, ktoré je potrebné iniciovať:

- Tvorbu inteligentných elektronických formulárov nie je potrebné iniciovať ako samostatný projekt, musí byť súčasťou projektov budovania elektronických služieb pre jednotlivé OVM

4 Prvok Prístupové miesto

Pre naplnenie konceptu prístupového miesta je potrebné do jeho funkcionality doplniť ako možnosť vytvorenia, autorizácie a odoslania podania, ale taktiež možnosť sprístupnenia middlewarových služieb, ktoré sú poskytované pre inteligentné elektronické formuláre. Tieto middlewarové služby sú následne integrované prostredníctvom Modulu úradnej komunikácie na príslušné backendové služby.

4.1 Ciele realizácie

Cieľom realizácie je rozšírenie funkcionality jednotlivých prístupových miest tak, aby bolo možné zabezpečiť požiadavky plnohodnotného multikanálového prístupu k elektronickým službám OVM.

4.1.1 Architektonické ciele

Zoznam cieľov

Cieľ	Ukazovateľ cieľa	Čas dosiahnutia cieľa
Rozšírenie funkcionality prístupových miest o plnohodnotnú komunikáciu	<ul style="list-style-type: none"> Možnosť plnohodnotne realizovať podania prostredníctvom prístupového miesta 	<ul style="list-style-type: none"> 12 mesiacov
Sprístupnenie middleware služieb na prístupovom mieste	<ul style="list-style-type: none"> Podpora možnosti sprístupniť middlewarové služby z definície elektronického formulára a integráciou na MUK zabezpečiť ich prepojenie na príslušné backendové služby 	<ul style="list-style-type: none"> 12 mesiacov

4.1.2 Stakeholderi a ich záujmy

Správcovia prístupových miest

- Vytvorenie podmienok pre možnosť využívania inteligentných elektronických formulárov a plnohodnotnej elektronickej komunikácie prostredníctvom prístupového miesta

4.2 Organizácia

4.2.1 Zodpovednosť

Správca prístupového miesta

Správca prístupového miesta je v súlade so Zákonom č. 275/2006 Z.z. orgánom zodpovedným za príslušný ISVS, za dodržiavanie legislatívy, štandardov, ako aj metodických usmernení.

Zapojené organizácie

- NASES – UPVS, Kontaktné centrum
- Ministerstvo financií SR – IOM
- OVM – špecializované portály, pracoviská OVM
- Ministerstvo vnútra SR – Klientske centrá

4.2.2 Organizačné zmeny

Nie sú potrebné žiadne organizačné zmeny vzhľadom k súčasnému organizačnému zabezpečeniu.

4.3 Stratégia a riešenie

4.3.1 Popis súčasného stavu

V súčasnosti budované prístupové miesta nie všetky poskytujú možnosť vytvorenia plnohodnotného podania a využitia funkcionality inteligentných formulárov.

Riziká súčasného stavu

Základným rizikom je nemožnosť konzistentného prístupu k inteligentným formulárom prostredníctvom rôznych prístupových miest. Dôsledkom bude rôzna úroveň podpory pri vyplňovaní elektronického formuláru v závislosti od konkrétneho prístupového miesta, t.j. popretie princípu multikanálového prístupu.

4.3.2 Najlepšie skúsenosti

Zoznam najlepších skúseností (best-practice) zo zahraničia, ktoré sú relevantné pre strategickú prioritu, respektíve sa z nich vychádza:

- Najlepšia skúsenosť 1,
- Najlepšia skúsenosť 2,
- Najlepšia skúsenosť 3,
-

4.3.3 Strategický prístup k riešeniu

Prístupom k riešeniu je zavedenie možnosti definovania služieb využívaných elektronickým formulárom priamo do definície elektronického formulára. Takáto definícia obsahuje predpis pre volania konkrétnej backendovej služby a získania parametrov potrebných na jej volanie. Tieto služby sú následne publikované v prostredí prístupového miesta tak, aby ich bolo možné volať z konkrétneho elektronického formulára.

4.3.4 Biznis vrstva

(Ak je relevantné)

Obrázok: Viewpoint biznis vrstvy

Požiadavky

Zoznam požiadaviek

- Požiadavka 1
- Požiadavka 2
- Požiadavka 3

Služby

Zoznam služieb

- Služba 1 – používateľ
- Služba 2 – používateľ
-

Procesy

- Proces 1
- Proces 2

4.3.5 Aplikačná vrstva

(Ak je relevantné)

Obrázok: Viewpoint aplikačnej vrstvy

Požiadavky

Zoznam požiadaviek

- Požiadavka 1
- Požiadavka 2
- Požiadavka 3

Aplikačné služby

Zoznam služieb

- Služba 1 – používateľ
- Služba 2 – používateľ
-

Aplikačné komponenty

Zoznam komponentov:

- Komponent 1
- Komponent 2
-

4.3.6 Technologická vrstva

(Ak je relevantné)

Obrázok: Viewpoint technologickej vrstvy

4.4 Problémy a riziká

Dôsledky

V prípade nerealizovania prvku „Inteligentné formuláre“ nebude možné poskytovať možnosti práce s formulármi na rôznych prístupových miestach v rovnakej kvalite, čo bude popierať princíp multikanálového prístupu.

Problémy

Bude potrebné doplniť požadovanú funkcionálnosť do prístupového miesta.

Riziká

Neschopnosť príslušného správcu IS prístupového miesta realizovať požadované zmeny.

4.5 Legislatívne požiadavky

Legislatívne požiadavky

Legislatívny predpis	Navrhované opatrenie
Metodické usmernenie	Vydanie metodického usmernenia MFSR o spôsobe sprístupnenia elektronických služieb na prístupových miestach a budovaní inteligentných formulárov.

4.6 Plánovanie a migrácia

Projekty, ktoré je potrebné iniciovať:

- Zmena funkčnosti SI prístupového miesta

4.6.1 Zmena funkčnosti IS prístupového miesta

Popis a cieľ

Je potrebné doplniť požadovanú funkcionálnosť pre každé prístupové miesto. Toto môže byť realizované v rámci projektu rozvoja príslušného IS, alebo ako v rámci jeho postupného rozvoja.

Navrhovaný realizátor

- Správca príslušného prístupového miesta

Odhadovaná dĺžka realizácie projektu (projektov)

12 mesiacov

Závislosti na iných projektoch a prioritách (OPII a OPIS)

- Inteligentné formuláre
- Rozvoj agendových informačných systémov

5 Prvok – Autentifikácia a autorizácia

Poskytovanie služieb orgánmi verejnej moci je v mnohých prípadoch spojená s preverením identity osoby, pre ktorú sa služba poskytuje (autentifikácia) a požadovaním prejavu súhlasu s obsahom realizovaného úkonu (autorizácia). Mechanizmy autentifikácie a autorizácie je potrebné mať k dispozícii tak pre fyzické osoby ako aj pre

právnické osoby. Tiež je potrebné zabezpečiť mechanizmy autentifikácie a autorizácie pre zahraničné osoby, ktoré prichádzajú do kontaktu s OVM.

5.1 Ciele realizácie

Autentifikáciu a autorizáciu v súčasnosti nie je možné vykonať pri využití niektorých komunikačných kanáloch (SMS, telefonicky, elektronicky (mobilná platforma), sociálne siete, elektronická pošta), čo výrazným spôsobom obmedzuje použitie týchto komunikačných kanálov pre ich využívanie pre prístup ku službám orgánov verejnej moci. Cieľom je rozšíriť možnosti autentifikácie a autorizácie v maximálne možnej miere aj na ďalšie komunikačné kanály (hlavne elektronické prostredníctvom mobilných zariadení) a tým zabezpečiť lepší prístup k službám OVM. V rámci realizácie je potrebné zabezpečiť technické aj legislatívne predpoklady na autentifikáciu a autorizáciu pri použití komunikačných kanálov slovenskými aj zahraničnými osobami (fyzickými aj právnickými).

5.1.1 Architektonické ciele

Zoznam cieľov

Cieľ	Ukazovateľ cieľa	Čas dosiahnutia cieľa
Vytvorenie mechanizmu autentifikácie pre vybrané komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vybrané komunikačné kanály umožňujú autentifikáciu používateľa 	■
Vytvorenie mechanizmu autorizácie pre vybrané komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vybrané komunikačné kanály umožňujú autorizáciu používateľom 	■

Naplnenie cieľov OP II

(Tabuľka sa vyplní v prípade, ak je relevantná)

Cieľ OP II	Ukazovateľ cieľa

Naplnenie cieľov OP EVS

(Tabuľka sa vyplní v prípade, ak je relevantná)

Cieľ OP EVS	Ukazovateľ cieľa

5.1.2 Stakeholderi a ich záujmy

V tejto časti budú identifikovaní stakeholderi, ktorých sa daná strategická priorita (alebo jej časť) týka a ich relevantné (záujmy) hnacie prvky **Chyba! Záložka nie je definovaná..**

Ministerstvo financií SR

- Sprístupnenie služieb OVM prostredníctvom širšieho spektra komunikačných kanálov (najmä mobilné technológie)

Ministerstvo vnútra SR

- Zabezpečiť jednotne spravovaný a bezpečný autentifikačný mechanizmus pre všetky komunikačné kanály

NASES

- Zabezpečiť jednotne prevádzkovaný s prístupným autentifikačný mechanizmus pre elektronické komunikačné kanály

NBÚ

- Zabezpečiť bezpečný spôsob elektronickej autorizácie pre elektronické komunikačné kanály

Správcovia prístupových miest

- Sprístupniť služby OVM cez čo najväčšie spektrum komunikačných kanálov s dostatočnou úrovňou autentifikácie a autorizácie

Konzumenti služieb

- Mať k dispozícii možnosť výberu komunikačného kanálu s plnohodnotným využitím pri službách OVM

5.2 Organizácia

5.2.1 Zodpovednosť

Zodpovedný gestor

Ministerstvo vnútra SR

Zapojené organizácie

Zoznam organizácií, ktoré budú dotknuté realizáciou priority.

- NASES,
- NBÚ

5.2.2 Organizačné zmeny

Návrh zoznamu organizačných zmien, ktoré sú potrebné, aby bolo možné realizovať strategickú priority.

5.3 Stratégia a riešenie

5.3.1 Popis súčasného stavu

Autorizácia a autentifikácia je v súčasnosti legislatívne a technicky v plnej miere podporená v elektronických komunikačných kanáloch len v prípade použitia osobného počítača. Autentifikácia a autorizácia pri využití mobilných zariadení a tiež pri využití elektronickej pošty a sociálnych sietí, a to bez ohľadu na komunikačné zariadenie, nie je podporené vôbec alebo ich využitie je len obmedzené. Mobilné zariadenia ako prostriedok pre využitie elektronického kanálu má pri tom veľký potenciál a ich rozšírenosť ich predurčuje na ich využívanie pri poskytovaní služieb OVM.

Riziká súčasného stavu

Zoznam rizík, ktoré vyplývajú zo skutočnosti, ak by sa súčasný stav nezmenil:

- Nevyužitie potenciálu mobilných technológií, sociálnych sietí môže spomaliť očakávané tempo rozvoja a využívania služieb e-Governmentu
- Riziko 2,
- Riziko 3,
-

5.3.2 Najlepšie skúsenosti

Zoznam najlepších skúseností (best-practice) zo zahraničia, ktoré sú relevantné pre strategickú prioritu, respektíve sa z nich vychádza:

- Najlepšia skúsenosť 1,
- Najlepšia skúsenosť 2,
- Najlepšia skúsenosť 3,
-

5.3.3 Strategický prístup k riešeniu

Realizáciu riešenia je potrebné rozdeliť do dvoch krokov:

1. Analýza možností a odôvodnenosti rozšírenia autentifikácie a autorizácie na ďalšie komunikačné kanály a koncové zariadenia
2. Samotná realizácia rozšírenia autentifikácie a autorizácie na ďalšie komunikačné kanály a koncové zariadenia
 - a. Implementácia komponentov autentifikátora a autorizačných komponentov pre vybrané komunikačné kanály a koncové zariadenia
 - b. Implementácia centrálnych procesov a komponentov umožňujúcich:
 - i. Správu nových autentifikátorov a autorizačných komponentov,
 - ii. realizáciu autentifikácie a overovania autorizácie prostredníctvom nových autentifikátorov a autorizačných komponentov

Princípy

Zoznam architektonických princípov **Chyba! Záložka nie je definovaná.**, na ktorých je riešenie postavené:

- Princíp 1,
- ...

5.3.4 Biznis vrstva

(Ak je relevantné)

Obrázok: Viewpoint biznis vrstvy

Požiadavky

Zoznam požiadaviek

- Požiadavka 1
- Požiadavka 2

- Požiadavka 3

Služby

Zoznam služieb

- Služba 1 – používateľ
- Služba 2 – používateľ
-

Procesy

- Proces 1
- Proces 2

5.3.5 Aplikačná vrstva

(Ak je relevantné)

Obrázok: Viewpoint aplikačnej vrstvy

Požiadavky

Zoznam požiadaviek

- Požiadavka 1
- Požiadavka 2
- Požiadavka 3

Aplikačné služby

Zoznam služieb

- Služba 1 – používateľ
- Služba 2 – používateľ
-

Aplikačné komponenty

Zoznam komponentov:

- Komponent 1
- Komponent 2
-

5.3.6 Technologická vrstva

(Ak je relevantné)

Obrázok: Viewpoint technologickej vrstvy

5.4 Problémy a riziká

Dôsledky

Zoznam dôsledkov, ktoré vyplývajú z realizácie strategickej priority pre jednotlivé subjekty:

- Dôsledok 1,
- Dôsledok 2,
- ...

Problémy

Zoznam problémov, ktoré bude potrebné vyriešiť počas realizácie strategickej priority:

- Problém 1,
- Problém 2,
- ...

Riziká

Zoznam rizík, ktoré je dôležité mitigovať pri realizácii strategickej priority:

- Riziko 1,
- Riziko 2,
- ...

5.5 Legislatívne požiadavky

Legislatívne požiadavky

Zavedenie nových spôsobov autentifikácie a autorizácie si bude vyžadovať vydanie všeobecne záväzných právnych predpisov upravujúcich ich existenciu, použitie a správu.

Legislatívny predpis	Navrhované opatrenie
Zákon 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente)	Pokiaľ pre autentifikáciu v prípade použitia ďalších komunikačných kanálov a koncových zariadení bude použitý alternatívny autentifikátor, potom bude potrebné vydať všeobecne záväzný právny predpis MV SR, ustanovujúci možnosť vydávania alternatívneho autentifikátora na to určeným OVM (§22 e-Governmentu zákona).

Legislatívny predpis	Navrhované opatrenie
Zákon 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente)	Pokiaľ pre autorizáciu v prípade použitia ďalších komunikačných kanálov a koncových zariadení nebude použitý zaručený elektronický podpis, potom bude potrebné vydať osobitný predpis ustanovujúci možnosť autorizácie jedným z uznaných spôsobov (§ 23 e-Government zákona).

Požiadavky na Operačný program Efektívna verejná správa

(Ak je relevantné)

- Požiadavka 1

5.6 Plánovanie a migrácia

Identifikácia projektov, ktoré je vhodné realizovať:

- Projekt 1,
- Projekt 2,
- Projekt 3,
-

5.6.1 Projekt 1

(Pre každý identifikovaný projekt)

Popis a cieľ

Aktivity

- Aktivita 1,
- Aktivita 2,
- Aktivita 3,
-

Navrhovaný realizátor

- Gestor,
-

Navrhovaný partneri

- Partner 1,
- Partner 2,
-

Odhadovaná dĺžka realizácie projektu (projektov)

Závislosti na iných projektoch a prioritách (OPII a OPIS)

- Závislosť 1,
- Závislosť 2,
- ...

Závislosti na iných projektoch a prioritách (OPEVS)

- Závislosť 1,
- Závislosť 2,
- ...

6 Prvok – modul evidencie komunikácie

6.1 Ciele realizácie

Cieľom realizácie je vytvoriť modul pre centrálnu evidenciu komunikácie s orgánmi verejnej moci, ktorá umožní získanie prehľadu o realizovanej komunikácii bez ohľadu na použitý komunikačný kanál a prístupové miesto. Evidencia bude obsahovať metadáta o zrealizovanej komunikácii (identifikácia komunikujúcich subjektov, čas, informácia o predmete komunikácie, identifikácia služby, referencia na elektronické správy, ktoré boli predmetom komunikácie ak sú tieto niekde dostupné). Modul musí poskytnúť rozhrania, prostredníctvom, ktorých budú mať oprávnené osoby prístup získanie prehľadov a tiež rozhrania, ktoré umožnia realizovať zápis metadát o zrealizovanej komunikácii. Prístupové miesta a budú musieť implementovať funkcionality, ktorá bude automaticky zasielať metadáta o zrealizovanej komunikácii do centrálnej evidencie komunikácie. Takáto funkcionality bude musieť byť doplnená aj do systémov, ktoré zabezpečujú doručovanie výstupov služieb OVM.

6.1.1 Architektonické ciele

Zoznam cieľov

Cieľ	Ukazovateľ cieľa	Čas dosiahnutia cieľa
Vytvorenie centrálneho modulu evidencie komunikácie s OVM a sprístupnenie jej komunikačných rozhraní	<ul style="list-style-type: none"> ■ Centrálny modul evidencie komunikácie s OVM je nasadený do produkčnej prevádzky a poskytuje svoje služby prostredníctvom komunikačných rozhraní 	■
Implementácia funkcionality poskytovania metadát o zrealizovanej komunikácii na prístupových miestach a v systémoch zabezpečujúcich doručovanie	<ul style="list-style-type: none"> ■ Metadáta o zrealizovanej komunikácii sa zapisujú do centrálneho modulu 	■

Naplnenie cieľov OP II

(Tabuľka sa vyplní v prípade, ak je relevantná)

Cieľ OP II	Ukazovateľ cieľa

Naplnenie cieľov OP EVS

(Tabuľka sa vyplní v prípade, ak je relevantná)

Cieľ OP EVS	Ukazovateľ cieľa

6.1.2 Stakeholderi a ich záujmy

V tejto časti budú identifikovaní stakeholderi, ktorých sa daná strategická priorita (alebo jej časť) týka a ich relevantné (záujmy) hnacie prvky **Chyba! Záložka nie je definovaná.**

Ministerstvo financií SR

- Zvýšenie používateľského komfortu pre používateľov služieb OVM prostredníctvom vybudovania modul pre centrálnu evidenciu komunikácie s orgánmi verejnej moci

Správcovia prístupových miest

- Zabezpečiť implementáciu funkcionality poskytovania metadát o zrealizovanej komunikácii na prístupových miestach vrátane osobnej a listinnej komunikácie.

Správcovia systémov zabezpečujúcich doručovanie

- Zabezpečiť implementáciu funkcionality poskytovania metadát o zrealizovanej komunikácii vrátane osobnej a listinnej komunikácie.

Konzumenti služieb

- Mať k dispozícii možnosť získania prehľadu o zrealizovanej komunikácii s OVM.

6.2 Organizácia

6.2.1 Zodpovednosť

Zodpovedný gestor

Ministerstvo financií SR

Zapojené organizácie

Zoznam organizácií, ktoré budú dotknuté realizáciou priority.

- Správcovia prístupových miest,
- Správcovia systémov zabezpečujúcich doručovanie

6.2.2 Organizačné zmeny

Návrh zoznamu organizačných zmien, ktoré sú potrebné, aby bolo možné realizovať strategickú prioritu.

6.3 Stratégia a riešenie

6.3.1 Popis súčasného stavu

Interakcia s orgánmi verejnej moci pri elektronickom výkone verejnej moci prebieha prostredníctvom elektronickej komunikácie, ktorú používateľ realizuje cez prístupové miesta. Výstupy z procesu poskytovaných služieb získava občan buď priamo pri interakcii do svojho prístupového zariadenia alebo sú mu doručované do elektronickej schránky, kde si ich môže prevziať. Používatelia služieb dnes nemajú jedno miesto, kde by mohli získať prehľad o všetkých elektronických interakciách s OVM. Takéto evidencie v niektorých prípadoch poskytujú špecializované portály (napr. PFS, IS CEP), ale len pre svoje vlastné služby. Mnohé špecializované portály takúto funkcionálnu neposkytujú a v prípade osobného styku alebo listinnej komunikácie takéto služby nie sú poskytované vôbec.

Riziká súčasného stavu

Zoznam rizík, ktoré vyplývajú zo skutočností, ak by sa súčasný stav nezmenil:

- Používatelia služieb OVM majú obmedzený prehľad o zrealizovanej komunikácii s OVM
- Riziko 2,
- Riziko 3,
-

6.3.2 Najlepšie skúsenosti

Zoznam najlepších skúseností (best-practice) zo zahraničia, ktoré sú relevantné pre strategickú prioritu, respektíve sa z nich vychádza:

- Najlepšia skúsenosť 1,
- Najlepšia skúsenosť 2,
- Najlepšia skúsenosť 3,
-

6.3.3 Strategický prístup k riešeniu

Riešenie bude musieť byť rozdelené do dvoch oblastí aktivít. Prvá bude zameraná na vytvorenie centrálného modulu evidencie komunikácie s OVM a jej elektronických služieb. Budovanie centrálného modulu môže byť realizované rozšírením existujúcej funkcionality niektorého z IS spravovaných MF SR. Druhá oblasť aktivít bude smerovaná na správcov prístupových miest a správcov systémov zabezpečujúcich doručovanie, ktorí budú musieť zabezpečiť požadovanú funkcionálnu do nimi spravovaných IS. Tento proces bude náročnejší čo sa týka trvania a k jeho realizácii bude možné pristúpiť až po zverejnení technického riešenia spôsobu integrácie na centrálny modul.

Princípy

*Zoznam architektonických princípov **Chyba! Záložka nie je definovaná.**, na ktorých je riešenie postavené:*

- Princíp 1,
- ...

6.3.4 Biznis vrstva

(Ak je relevantné)

Obrázok: Viewpoint biznis vrstvy

Požiadavky

Zoznam požiadaviek

- Požiadavka 1
- Požiadavka 2
- Požiadavka 3

Služby

Zoznam služieb

- Služba 1 – používateľ
- Služba 2 – používateľ
-

Procesy

- Proces 1
- Proces 2

6.3.5 Aplikačná vrstva

(Ak je relevantné)

Obrázok: Viewpoint aplikačnej vrstvy

Požiadavky

Zoznam požiadaviek

- Požiadavka 1
- Požiadavka 2
- Požiadavka 3

Aplikačné služby

Zoznam služieb

- Služba 1 – používateľ
- Služba 2 – používateľ
-

Aplikačné komponenty

Zoznam komponentov:

- Komponent 1
- Komponent 2
-

6.3.6 Technologická vrstva

(Ak je relevantné)

Obrazok: Viewpoint technologickej vrstvy

6.4 Problémy a riziká

Dôsledky

Zoznam dôsledkov, ktoré vyplývajú z realizácie strategickej priority pre jednotlivé subjekty:

- Dôsledok 1,
- Dôsledok 2,
- ...

Problémy

Zoznam problémov, ktoré bude potrebné vyriešiť počas realizácie strategickej priority:

- Problém 1,
- Problém 2,
- ...

Riziká

Zoznam rizík, ktoré je dôležité mitigovať pri realizácii strategickej priority:

- Riziko 1,
- Riziko 2,
- ...

6.5 Legislatívne požiadavky

Legislatívne požiadavky

Zavedenie centrálnej evidencie údajov o komunikácii s OVM a povinnosti zasielať tieto údaje do centrálnej evidencie vyžaduje realizáciu legislatívnych zmien, ktoré toto umožnia.

Legislatívny predpis	Navrhované opatrenie
Zákon 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente)	Umožnenie vytvorenia nového spoločného modulu resp. rozšírenie existujúceho, ktorý bude viesť centrálnu evidenciu komunikácie s OVM.
Zákon 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente)	Určenie povinnosti zasielania údajov o komunikácii s OVM, prístupovým miestam a systémom doručovania

Požiadavky na Operačný program Efektívna verejná správa

(Ak je relevantné)

- Požiadavka 1

6.6 Plánovanie a migrácia

Identifikácia projektov, ktoré je vhodné realizovať:

- Projekt 1,
- Projekt 2,
- Projekt 3,
-

6.6.1 Projekt 1

(Pre každý identifikovaný projekt)

Popis a cieľ

Aktivity

- Aktivita 1,
- Aktivita 2,
- Aktivita 3,
-

Navrhovaný realizátor

- Gestor,
-

Navrhovaný partneri

- Partner 1,
- Partner 2,
-

Odhadovaná dĺžka realizácie projektu (projektov)

Závislosti na iných projektoch a prioritách (OPII a OPIS)

- Závislosť 1,
- Závislosť 2,
- ...

Závislosti na iných projektoch a prioritách (OPEVS)

- Závislosť 1,
- Závislosť 2,
- ...