

TVORÍME VEDOMOSTNÚ SPOLOČNOSŤ
Európsky fond regionálneho rozvoja



Čiastková štúdia uskutočniteľnosti projektov prioritnej osi č. 1
Elektronizácia verejnej správy a rozvoja elektronických služieb
Operačného programu Informatizácia spoločnosti

**Elektronizácia služieb na úseku ochrany práv a záujmov občanov
a podnikateľov SR v pôsobnosti Ministerstva zahraničných vecí
Slovenskej republiky**

6. september 2012
Tento dokument obsahuje 79 strán

Obsah

1	Základné informácie.....	5
1.1	Prehľad.....	5
1.2	Dôvod.....	5
1.3	Rozsah.....	5
1.4	Rámec projektu	5
1.5	Použité skratky a značky	6
2	Manažérske zhrnutie	7
3	Popis aktuálneho stavu.....	10
3.1	Legislatíva analýza.....	10
3.2	Biznis architektúra	11
3.2.1	Poskytovanie služieb pomoci občanom, riešenie krízových situácií a konzulárnych krízových prípadov	12
3.2.2	Konzulárne služby.....	13
3.2.3	Služby podpory podnikateľov	15
3.2.4	Problémy súčasného stavu poskytovania služieb.....	16
3.3	Aplikačná a dátová architektúra.....	17
3.3.1	Národný vízový informačný systém (NVIS).....	17
3.3.2	Systém pre vydávanie pasov	17
3.3.3	Portál MZV SR	17
3.3.4	Kontaktné centrum.....	18
3.3.5	Helpdesk.....	18
3.3.6	Manažérsky informačný systém.....	18
3.3.7	IS pre podporu interných procesov	18
3.3.8	Ekonomický informačný systém.....	19
3.3.9	Dáta	19
3.4	Infraštruktúra.....	19
4	Popis cieľového stavu	21
4.1	Legislatívna analýza.....	21
4.2	Analýza požiadaviek a potrieb stakeholderov	21
4.3	Popis navrhovaného riešenia.....	22
4.3.1	Biznis architektúra (procesy a služby)	22
4.3.2	Aplikačná a dátová architektúra.....	23
4.3.3	Infraštruktúra.....	29
4.4	Definícia služieb.....	30
4.4.1	Zdieľané služby	32
4.4.2	Konzulárne služby.....	34
4.4.3	Podanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí, Poskytnutie informácií o situácii v zahraničí.....	36
4.4.4	Podanie žiadosti o informácie o podnikateľskom prostredí v zahraničí, Poskytnutie podpory pre činnosť podnikateľov v zahraničí	38
4.4.5	Vydanie informácie o špeciálnych udalostiach a ich riešení.....	40
4.5	Uskutočniteľnosť a náklady	41
4.5.1	Dopady na technické a softwarové vybavenie	41
4.5.2	Organizačné dopady.....	42

4.5.3	Legislatívne dopady	42
4.5.4	Prevádzkové a bezpečnostné dopady	42
4.5.5	Nasadenie riešenia marketingové požiadavky	42
4.5.6	Cena riešenia	42
4.6	Ekonomická analýza	44
4.6.1	Strategický kontext.....	44
4.6.2	Ciele a obmedzenia	44
4.6.3	Stručný popis alternatívnych riešení	44
4.6.4	Kvantitatívna analýza navrhnutého riešenia.....	44
4.6.5	Analýza rizík	51
4.6.6	Nefinančné prínosy a náklady	52
4.7	Návrh projektového zámeru	52
4.7.1	Príprava projektu	52
4.7.2	Metodika riadenia.....	52
4.7.3	Harmonogram projektu	53
A.	Príloha - Služby	54
A.1	Iniciovanie konania voči inštitúcii verejnej správy v Slovenskej republike zo zahraničia 54	
A.1.1	Podanie žiadosti o vydanie pasu v zahraničí	56
A.1.2	Podanie žiadosti o prepustenie zo štátneho zväzku SR v zahraničí	56
A.1.3	Podanie žiadosti o udelenie štátneho občianstva SR v zahraničí	57
A.1.4	Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia o štátnom občianstve SR v zahraničí	57
A.1.5	Podanie žiadosti o registráciu matričnej udalosti v zahraničí	58
A.1.6	Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia Slováka žijúceho v zahraničí	58
A.1.7	Podanie žiadosti o výpis z registra trestov v zahraničí.....	59
A.1.8	Podanie žiadosti o vydanie občianskeho preukazu v zahraničí.....	59
A.1.9	Podanie žiadosti o vydanie vodičského preukazu v zahraničí	60
A.2	Vybavovanie náhradných cestovných dokladov	61
A.2.1	Podanie žiadosti o vydanie náhradného cestovného dokladu	62
A.2.2	Vydanie náhradného cestovného dokladu.....	62
A.3	Pomoc v núdzi v zahraničí	62
A.3.1	Podanie oznámenia o vzniku stavu núdze v zahraničí	63
A.3.2	Riešenie stavu núdze v zahraničí	64
A.4	Poskytovanie pôžičky občanovi Slovenskej republiky pri vzniku výnimočnej situácie v zahraničí	64
A.4.1	Podanie žiadosti o poskytnutie pôžičky v zahraničí.....	65
A.4.2	Poskytnutie pôžičky v zahraničí.....	66
A.5	Vybavovanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov	66
A.5.1	Podanie žiadosti o vydanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov ...	67
A.5.2	Vydanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov.....	68
A.6	Vybavovanie dokladu na prepravu zbraní.....	68
A.6.1	Podanie žiadosti o vydanie dokladu na prepravu zbraní	69
A.6.2	Vydanie dokladu na prepravu zbraní	70

A.7	Poskytovanie služieb pomoci občanom	70
A.7.1	Podanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí	71
A.7.2	Poskytnutie informácií o situácii v zahraničí	72
A.7.3	Vydanie informácie o špeciálnych udalostiach a ich riešení.....	72
A.8	Poskytovanie služieb podpory podnikateľov	73
A.8.1	Podanie žiadosti o informácie o podnikateľskom prostredí v zahraničí	74
A.8.2	Poskytnutie podpory pre činnosť podnikateľov v zahraničí	74
A.9	Podporné služby	75
A.9.1	Informovanie sa o platnosti náhradného cestovného dokladu.....	75
A.9.2	Informovanie sa o stave podania, ktoré je riešené Ministerstvom zahraničných vecí Slovenskej republiky	75
A.9.3	Poskytnutie údajov z číselníka Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky	76
B.	Príloha - Výpočet odhadu prácnosti riešenia.....	77

1 Základné informácie

1.1 Prehľad

Štúdia uskutočniteľnosti (ďalej len „štúdia“) sa prioritne zameriava na vyhodnotenie možnosti informatizácie procesov poskytovania služieb MZV SR ako ústredného orgánu nielen pre občanov, ale s ohľadom na ostatné kompetenčné zmeny, aj pre podnikateľov. Zamýšľaná elektronizácia týchto služieb vo výsledku tiež zahŕňa posilnenie a optimalizáciu súvisiacich informačných systémov vrátane ich podpornej infraštruktúry. Štúdia ďalej umiestňuje do národného kontextu priority Digitálnej agendy pre Európu, a to najmä časti, ktorá sa venuje vytvoreniu jednotného digitálneho trhu.

1.2 Dôvod

Dôvodom vypracovania tejto štúdie je potreba analýzy možnosti vybudovania elektronických služieb MZV SR na úseku ochrany práv a záujmov občanov a podnikateľov SR. Vytvorenie uvedených elektronických služieb bude realizované v súlade s podmienkami pre čerpanie NFP zo zdrojov OPIS, prostredníctvom ktorých má byť projekt realizovaný.

Už v krátkodobom horizonte je víziou MZV SR vybudovanie stabilného riešenia orientovaného na kvalitné poskytovanie služieb občanom a podnikateľom. Súčasťou tejto vízie je aj poskytovanie služieb prostredníctvom IOM umiestnených na zastupiteľských úradoch, čo však nie je predmetom tohto projektu. Tento projekt realizovaný z prostriedkov ŠF (zdrojov OPIS) vytvára pre takéto rozšírenie plánové v strednodobom horizonte predpoklady. Táto časť však už nebude financovaná zo zdrojov OPIS.

1.3 Rozsah

Štúdia je jedným z krokov, ktoré smerujú k realizácii projektu. Pokrýva nasledujúce oblasti:

- aktuálny stav zahŕňajúci súčasnú informatickú podporu pre poskytovanie služieb MZV SR,
- návrh riešenia elektronizácie procesov poskytovania služieb MZV SR spolu s elektronickými službami,
- plán implementácie.

Štúdia analyzuje potreby a požiadavky na optimálny spôsob poskytovania služieb. Postihuje rozsah funkcionality, ktorý je potrebný pre efektívnu realizáciu elektronických služieb poskytovaných MZV SR. Zameriava sa výlučne na riešenie IS centrál MZV.

Súčasťou štúdie je aj legislatívna analýza a odhadované približné náklady na realizáciu projektu v rozsahu popisovanom štúdiou.

1.4 Rámec projektu

V širších súvislostiach platia pre predmetnú oblasť viaceré strategické dokumenty, ktoré vychádzajú z požiadavky zvýšenej dostupnosti a efektívneho poskytovania služieb štátu občanom a podnikateľom a celkového rozvoja digitálnej agendy pre Európu.

Dokumenty, ktoré bezprostredne formujú navrhované riešenie sú Digitálna agenda pre Európu v podmienkach SR, Konceptia rozvoja informačných systémov MZV, „Stratégia informatizácie verejnej správy“ a najmä „Národná koncepcia informatizácie verejnej správy“ a „Revízia budovania eGovernmentu“.

1.5 Použité skratky a značky

Skratka / Pojem	Popis
DAE	Digitálna agenda pre Európu
DMS	Dokument manažment systém
EU	Európska únia
IOM	Integrované obslužné miesta
IISVS	Integrovaný informačný systém verejnej správy
IVS	Inštitúcia verejnej správy
IS	Informačný systém
ISVS	Informačný systém verejnej správy
IS MZV SR	Informačný systém Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky
MIS	Manažérsky informačný systém
MV SR	Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky
MZV SR	Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky
NCD	Náhradný cestovný doklad
NKIVS	Národná koncepcia informatizácie verejnej správy
NVIS	Národný vízový informačný systém
CVIS	Centrálny vízový informačný systém
POCE	Podnikateľské centrum
RFO	Register fyzických osôb
RPO	Register právnických osôb
SPSO	Stredisko pre pomoc a služby občanom
SR	Slovenská republika
UV	Úrad vlády SR
ÚPVS	Ústredný portál verejnej správy
VOIP	Voice over IP
VS	Verejná správa
ZÚ	Zastupiteľský úrad
VPN	Virtuálna privátna sieť

Tabuľka 1: Zoznam skratiek

2 Manažérske zhrnutie

MZV SR prostredníctvom svojej centrálky a zdieľane cez ZÚ poskytuje služby občanom a podnikateľom. Medzi služby, ktoré vykonáva patrí podpora exportných zámerov podnikateľských subjektov Slovenskej republiky, poskytovanie informácií o situácii v jednotlivých krajinách, ktoré sú využívané občanmi pre cestovanie a podnikateľmi pre podporu ich činnosti. V rámci toho rieši pomoc občanom v zahraničí v prípade vzniku krízových situácií s cieľom ochrany ich zdravia ako aj majetku SR. Ďalej vykonáva konzulárnu činnosť a sprostredkováva služby iných IVS.

MZV SR ako ústredný orgán štátnej správy je takto spoluzodpovedný za naplnenie priorít Digitálnej agendy pre Európu v podmienkach SR, a to najmä v kontexte národných cieľov pre dobudovanie jednotného digitálneho trhu s ohľadom na zvýšenie výkonnosti slovenského hospodárstva.

Ako konštatuje DAE, napriek všetkým doterajším integračným aktivitám je Európa ešte stále len mozaikou vnútroštátnych online trhov. Vo vzťahu k verejnej správe sa táto heterogenosť prejavuje v pomerne obmedzenom prístupe podnikateľov k službám verejnej správy inej krajiny. Táto skutočnosť súvisí aj s faktom, že slovenské podnikateľské subjekty sú len okrajovo informované o elektronických službách iných krajín EÚ. Zlepšenie tohto stavu, teda posilnenie prístupu slovenských podnikateľov k elektronickým službám VS ostatných krajín EÚ zohľadňujúc možnosti jednotného európskeho digitálneho trhu, napomôže rozvoju slovenských podnikateľských subjektov, čím sa zvýši aj celková konkurencieschopnosť SR.

Okrem služieb súvisiacich s DAE je MZV zodpovedné za ďalšie služby pre občanov a podnikateľov.

Celkovo je služby MZV SR možné rozdeliť do nasledujúcich skupín:

- služby podpory podnikateľov – jedná sa o služby MZV SR, ktoré sú zamerané na sprostredkovanie podnikateľských aktivít medzi SR a zahraničím ako aj poskytovanie informácií. Elektronizáciou týchto služieb smeruje MZV SR k napĺňaniu čiastkových cieľov DAE,
- služby riešenia krízových situácií – služby zamerané na monitorovanie a zverejňovanie informácií ohľadne krízových situácií, ktoré rieši MZV SR,
- zdieľané služby – na základe platnej legislatívy MZV SR môže sprostredkovávať služby, ktoré patria do kompetencie iných IVS. Pri výkone týchto služieb MZV SR obvykle vykonáva aj dodatočné úkony, ktoré iné IVS nerealizujú. Ťažisko spracovania elektronickej služby bude realizované cez IS MZV SR centrálky,
- konzulárne služby – táto skupina služieb pre občanov SR je zameraná na výkon činností, ktoré patria výlučne do kompetencie MZV SR.

Časť týchto služieb MZV SR sprostredkováva cez ZÚ, avšak riešenie infraštruktúry ZÚ nie je predmetom tejto štúdie, **pričom jej rozsah sa zameriava výlučne na problematiku centrálky.**

Problémy súčasného stavu poskytovania služieb centrálky sú okrem neoptimalizovanej procesnej stránky spôsobené aj nedostatočným technickým zabezpečením, ktoré obmedzuje nielen podporu podnikateľských aktivít, získavanie údajov o občanoch cestujúcich do zahraničia, ale tiež neumožňuje dostatočne zabezpečiť riešenie krízových situácií. Podpora podnikateľov je len základná a obmedzuje sa na oblasť oblasti poskytovania informácií, avšak aj tu chýba prostredie pre zdieľanie a odovzdávanie získaných údajov. Žiadnym spôsobom nie je riešené ani sprostredkovanie podnikateľských aktivít na báze podpory výmeny informácií medzi slovenskými podnikateľskými subjektmi a informačnými systémami verejnej správy cieľovej krajiny.

Pôvodný zastaraný IS MZV SR nie je prepojený s inými ISVS rezortov (najmä tých rezortov, s ktorými realizuje zdieľané služby) a jeho architektúra nie je prispôbena na integráciu so spoločnými modulmi ÚPVS. Rovnako nie je zabezpečená žiadna technologická interoperabilita, pričom súčasný IS MZV SR vytvára v niektorých prípadoch duplicitné aktivity. Takýto stav sa následne odráža na poskytovaní kvalitných služieb.

Napr. sprostredkovanie služieb úradov SR je riešené zasielaním papierových žiadostí a príloh medzi vysunutými pracoviskami MZV SR, ktorými sú ZÚ a úradmi SR. Takýto spôsob komunikácie významne predlžuje dobu poskytnutia služby z pohľadu žiadateľa. V prípade potreby predloženia dokladu, ktorý žiadateľ nemá, k pôvodnej žiadosti, je potrebné pred samotným podaním žiadosti príslušný doklad získať. Získanie príslušného dokladu znamená rovnaký proces t.j. prebehne tu opäť papierová komunikácia, čo znásobuje čas vybavenia pôvodnej žiadosti. Súčasný stav zhoršuje tiež fakt, že aktivity centrály dopĺňajú na neexistenciu spoločnej evidencie a technickej podpory jej činností. Tým pádom hrozí riziko zneužitia služieb následne sprostredkovaných cez ZÚ, napr. neoprávnené vydanie NCD.

Navrhované riešenie spočíva vo vybudovaní IS MZV SR, ktorý bude poskytovať elektronické služby pre podnikateľov, žiadateľov ako aj pre pracovníkov MZV SR vo všetkých vyššie uvedených oblastiach.

Komplexné riešenie bude pokrývať kľúčové oblasti poskytovania služieb, prispeje k budovaniu jednotného digitálneho trhu v EÚ a umožní vzájomné využívanie údajov v rámci rezortu ako aj napojenie na centrálny registre a ISVS príslušných úradov. Riešenie bude súčasťou IISVS a bude rešpektovať stanovené princípy interoperability.

Úplné prínosy navrhovaného riešenia budú dosiahnuté po vybudovaní a sprevádzkovaní celej infraštruktúry eGovernmentu v súlade s NKIVS. Avšak činnosti MZV SR a charakter implementovaných služieb zabezpečuje dosiahnutie prevažnej časti prínosov implementáciou samotného IS MZV SR. Postupnou integráciou so spoločnými modulmi ÚPVS sa benefity elektronizácie budú ďalej zvyšovať, pričom kvalita spracovania služby dosiahne očakávanú transakčnú úroveň.

Inovované poskytovanie služieb pre občanov a podnikateľov ráta s využitím moderných mobilných technológií ako komunikačných kanálov.

Hlavné prínosy riešenia:

- zlepšenie možnosti pre slovenských podnikateľov vstupu na trhy krajín EÚ, čo jednak zlepši exportný potenciál SR a tiež prispeje k vybudovaniu jednotného digitálneho trhu v EÚ. Projekt v tomto predstavuje prvý a zásadný krok k odbúravaniu národných hraníc v podnikaní v rámci EÚ,
- zlepšenie evidencie údajov MZV SR o občanoch v zahraničí a adresnejšom poskytovaní pomoci v krízovej situácii,
- skrátenie času a zvýšenie pohodlia pri vybavovaní služby pre občana a podnikateľa, skrátenie času a zvýšenie efektívnosti pri spracovávaní a poskytovaní služieb pre MZV,
- eliminácia zdržania pri poskytovaní sprostredkovaných služieb z dôvodu odstránenia papierovej komunikácie medzi ZÚ a SR,
- obmedzenie rizík zneužitia služieb MZV SR,
- poskytovanie elektronických služieb (v prípade služby A.7 až po proaktívnu úroveň).

Uvedené prínosy sú zásadné a natoľko významné, že opodstatňujú realizáciu navrhovaného riešenia. Predovšetkým vybudovanie prístupového bodu pre komunikáciu podnikateľských subjektov zvyšuje exportný potenciál jednotlivých podnikateľov a tak celkovo zásadné zlepšuje konkurencieschopnosť SR, jedného z hlavných cieľov kohéznej politiky EÚ. Navyše, projekt

prispeje k vybudovaniu jednotného digitálneho trhu, čo je kľúčová priorita Digitálnej agendy pre Európu.

Odporúčania

Základným odporúčaním je implementovať IS MZV SR v navrhovanom rozsahu. Postup implementácie projektu nastaviť tak, aby integrácia na externé systémy bola realizovaná v záverečných častiach projektu čím sa minimalizuje riziko realizácia vzájomnej integrácie a predĺži sa čas na ich riadne dobudovanie. Pri budovaní riešenia je potrebné zohľadniť výnos o štandardoch pre ISVS č. 312/2010 Z.z. Zároveň je potrebné IS MZV SR budovať tak, aby najvýznamnejšie prínosy dosahoval aj bez dostupnosti externých systémov zohľadňujúc princípy redundancie a vysokú kvalitu poskytovaných služieb.

3 Popis aktuálneho stavu

3.1 Legislatívna analýza

V tejto časti štúdie je uvedený prehľad najvýznamnejších legislatívnych dokumentov, ktoré sa priamo týkajú opísaných agend MZV SR.

ID_L	Názov právneho predpisu
1.	Ústava SR, úst. zákon č. 460/1992 Zb., čl. 23, sloboda pohybu a pobytu
2.	Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov
3.	Zákon č. 300/2005 Z.z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov
4.	Zákon č. 575/2001 Z.z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy (kompetenčný zákon)
5.	Zákon č. 36/2005 Z.z. o rodine v znení neskorších predpisov
6.	Zákon č. 48/2002 Z.z. o pobyte cudzincov; v znení neskorších predpisov
7.	Zákon č. 40/1993 Z.z. o štátnom občianstve Slovenskej republiky; v znení neskorších predpisov
8.	Zákon Slovenskej národnej rady č. 323/1992 Zb. o notároch a notárskej činnosti (Notársky poriadok)
9.	Zákon č. 599/2001 Z.z. o osvedčovaní listín a podpisov na listinách obvodnými úradmi a obcami
10.	Zákon č. 154/1994 Z.z. o matrikách v znení neskorších predpisov
11.	Zákon č. 300/1993 Z.z. o mene a priezvisku v znení neskorších predpisov
12.	Zákon č. 647/2007 Z.z. o cestovných dokladoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
13.	Zákon č. 190/2003 Z.z. o zbraniach a strelive a zmene a doplnení niektorých zákonov v znení
14.	Zákon č. 330/2007 Z.z. o registri trestov a o zmene a doplnení niektorých zákonov
15.	Zákon č. 145/1995 Z.z. o správnych poplatkoch v znení neskorších predpisov
16.	Zákon č. 474/2005 Z.z. o Slovákoch žijúcich v zahraničí a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
17.	Zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších zákonov
18.	Zákon č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov
19.	Zákon č. 97/1963 Zb. o medzinárodnom práve súkromnom a procesnom v znení neskorších predpisov
20.	Zákon č. 496/2008 Z.z. o hlásení pobytu občanov SR a registri obyvateľov SR

ID_L	Názov právneho predpisu
21.	Zákon č. 395/2002 Z.z. o archívoch a registratúrach a vyhláška MV SR č. 628/2002 Z.z., ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona
22.	Zákon č. 305/2005 Z.z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov
23.	Zákon č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
24.	Zákon č. 152/1998 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov
25.	Zákon č. 480/2002 Z.z. o azyle a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
26.	Viedenský dohovor o konzulárnych stykoch (1963), vyhl. č. 32/1969 Zb.
27.	Zákon č. 224/2006 Z.z. o občianskych preukazoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov
28.	Zákon č. 8/2009 Z. z. o cestnej premávke
29.	Zákon č. 151/2010 Z.z. o zahraničnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov
30.	Zákon č. 275/2006 Z.z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákonov
31.	Zákon č. 215/2002 Z.z. o elektronickom podpise a o zmene a doplnení niektorých predpisov

Tabuľka 2: Zoznam legislatívnych predpisov

Kompetencie MZV SR sa upravili na základe návrhu zákona, ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy v znení neskorších predpisov a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony v nasledujúcich oblastiach:

- výkon štátnej politiky vo vzťahu k Slovákom žijúcim v zahraničí,
- koordinácia presadzovania obchodno-ekonomických záujmov Slovenskej republiky v zahraničí a jednotná prezentáciu Slovenskej republiky v zahraničí.

Zhodnotenie súčasného stavu legislatívy a potrebné zmeny sú uvedené v kapitole 4.1.

3.2 Biznis architektúra

Procesné oblasti MZV SR, prostredníctvom ktorých poskytuje služby občanom a podnikateľom, relevantné pre účely tejto štúdie sú:

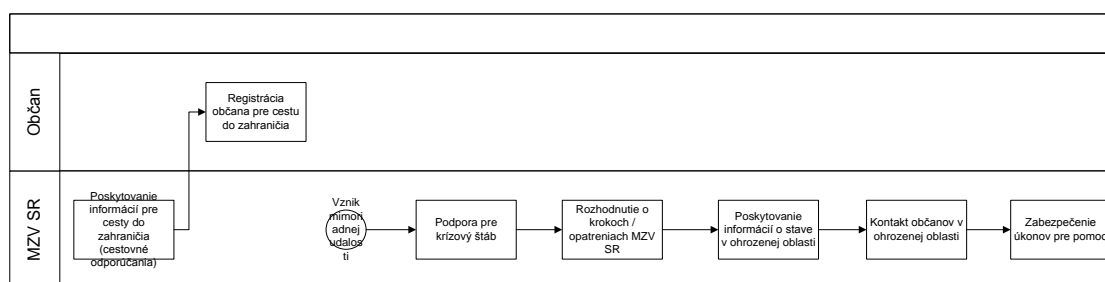
- poskytovanie služieb pomoci občanom, riešenie krízových situácií a konzulárnych krízových prípadov,
- konzulárne služby – obsahuje ako služby zabezpečované MZV SR tak aj zdieľané služby, (služby zabezpečované inými IVS),
- služby podpory podnikateľov.

3.2.1 Poskytovanie služieb pomoci občanom, riešenie krízových situácií a konzulárnych krízových prípadov

Hlavným cieľom poskytovania služieb pomoci občanom, riešenia krízových situácií a konzulárnych krízových prípadov je ochrana životov a zdravia občanov SR a majetku SR, ktorí sa nachádzajú v regióne, v ktorom vznikla krízová situácia. Súčasťou procesu prevencie a riešenia krízovej situácie je poskytovanie informácií o stave v regióne pre cesty občanov SR do zahraničia.

Zodpovedným za túto procesnú oblasť je najmä Odbor krízového manažmentu a Stredisko pre pomoc a služby občanom. Na výkone činností sa podieľa najmä Odbor konzulárny.

Nasledujúci obrázok naznačuje procesné oblasti, ktoré sú zabezpečované v rámci poskytovania služieb pomoci občanom, riešenia krízových situácií a konzulárnych krízových prípadov.



Obrázok 1: Procesná oblasť poskytovania služieb pomoci občanom

- Poskytovanie informácií pre cesty do zahraničia (cestovné odporúčania) – MZV SR poskytuje možnosť získať informácie o stave v regióne a kontakte na príslušné ZÚ. Tieto informácie sú hlavne využívané osobami plánujúcimi cestu do zahraničia alebo sa v zahraničí nachádzajúcimi. Služba sa poskytuje prostredníctvom internetovej stránky MZV SR a telefónu s tarifikačiou miestneho hovoru. Telefonickú službu počas pracovných hodín zabezpečujú štyria operátori a mimo pracovnej doby je zabezpečovaná diplomatickou službou MZV SR. V prípade ak operátor nemá potrebné informácie, zistí ich a spätne kontaktuje žiadateľa.
- Registrácia občana pre cestu do zahraničia – MZV SR poskytuje možnosť prostredníctvom internetovej stránky zaregistrovať sa pred cestou do zahraničia alebo v jej priebehu. Poskytnuté údaje slúžia pre možnosť kontaktovania občana v prípade vzniku krízovej situácie v regióne, do ktorého cestuje v období jeho pobytu. Údaje sú dostupné jednak MZV SR ako aj ZÚ v príslušnom regióne pričom je zachovaná ochrana osobných údajov v súlade so zákonom.
- Podpora pre krízový štáb – v prípade potreby zasadnutia krízového štábu k situácii v ohrozenom regióne, je potrebné poskytnúť členom krízového štábu a poradným orgánom aktuálne informácie včas. Príprava a poskytnutie príslušných údajov priamo vplýva na rýchlosť vydania cestovných odporúčaní a možnosť vykonania opatrení obmedzujúcich ujmu na zdraví občanov SR a majetku.
- Rozhodnutie o krokoch / opatreniach MZV SR – reakciou na vznik krízovej situácie je rozhodnutie MZV SR o krokoch na ochranu zdravia občanov SR a majetku SR. Závažnosť krízovej situácie vplýva na riadiacu úroveň, ktorá príslušné kroky schvaľuje.
- Poskytovanie informácií o stave v ohrozenej oblasti – informácie sú poskytované najmä prostredníctvom telefónu na základe dopytu a iných komunikačných kanálov. Krízová situácia, ktorá sa priamo týka občanov SR, spôsobuje rádivý nárast v počte telefonátov a vyžaduje si promptnú reakciu operátorov.

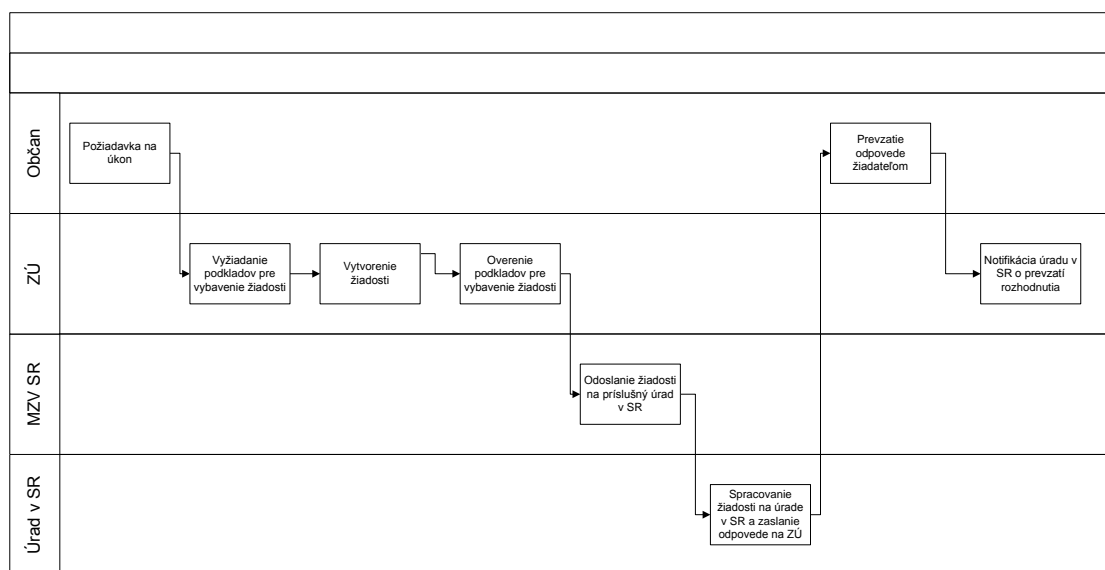
- Kontakt občanov v ohrozenej oblasti – na základe rozhodnutia o krokoch MZV SR sú využité informácie uvedené v registrácii občanov pre cestu do zahraničia. Po nastavení obsahu upozornenia a zadaní kontaktných údajov občanov prítomných v zahraničnom regióne, systém im zasiela SMS alebo email. V prípade potreby je využitý telefonát pre priamy kontakt.
- Zabezpečenie úkonov pre pomoc – koordinácia pomoci s inými orgánmi v SR prípadne inými štátmi organizujúcimi pomoc si vyžaduje prípravu napr. harmonogramu a spôsobu evakuácie.

3.2.2 Konzulárne služby

Zastupiteľské úrady SR (veľvyslanectvá a konzulárne úrady) zabezpečujú v súčasnosti výkon konzulárnej agendy v oblasti štátno-občianskej, matričnej, vízovej, agendy cestovných dokladov, legalizácií a ďalších oblastiach v súlade s platnou legislatívou SR. Občan SR podá žiadosť na príslušnom ZÚ. Vyplní potrebné tlačivá a odovzdá na vybavenie zamestnancovi konzulárneho oddelenia. Žiadosť je na oddelení zaevidovaná, potrebné doklady sú skompletizované a diplomatickou poštou prostredníctvom MZV SR odoslané na vybavenie vecne/miestne príslušnému úradu v SR. Žiadosť je v SR buď priamo vybavená a obdobným spôsobom zaslaná na príslušný ZÚ alebo je ZÚ požiadaný o doplnenie žiadosti o ďalšie potrebné doklady. Vybavenú žiadosť si občan prevezme na príslušnom ZÚ.

Zodpovedným za túto procesnú oblasť je najmä Odbor konzulárny.

Nasledujúci obrázok naznačuje súčasný proces vykonávania konzulárnych služieb.



Obrázok 2: Proces konzulárne služby

- Požiadavka na úkon – v prípade potreby zabezpečenia služby úradu SR v zahraničí je spravidla potrebné, aby sa žiadateľ dostavil na ZÚ. Konzul poskytne žiadateľovi informácie o spôsobe realizácie služby a potrebných podkladoch.
- Vytvorenie žiadosti – žiadosť je vytváraná v papierovej podobe (okrem žiadosti o vydanie pasu a vydania víz). Žiadosť je špecifická podľa druhu agendy. Poplatky za vykonanie úkonu na ZÚ sú v niektorých prípadoch odlišné od poplatkov za úkon pri podaní žiadosti v SR.

- Overenie podkladov pre vybavenie žiadosti – v prípade požiadavky na úkon, v ktorom je potrebné doložiť potvrdenia o príslušných skutočnostiach, konzul overí pravosť dokladov (aj v závislosti od špecifik príslušnej krajiny).
- Vyžiadanie podkladov pre vybavenie žiadosti – v prípade, že pre príslušnú žiadosť je potrebný doklad vydávaný úradmi SR a žiadateľ ho nemá, je potrebné prerušiť pôvodnú žiadosť a najskôr zabezpečiť potrebný doklad. Takéto zabezpečenie je samostatným úkonom, t.j. kladné vybavenie žiadosti o doklad vedie k jeho zaslaní žiadateľovi do zahraničia, čo znásobuje dobu potrebnú na vyriešenie pôvodnej žiadosti.
- Odoslanie žiadosti na príslušný úrad v SR - vyplnené žiadosti s prílohami sa posielajú diplomatickou poštou na MZV SR. Odtiaľ sú následne zasielané príslušnému úradu v SR. Doba doručenia diplomatickej pošty medzi ZÚ a MZV SR je rôzna podľa regiónu.
- Spracovanie žiadosti na úrade v SR a zaslanie odpovede na ZÚ – riešenie žiadosti prebieha štandardným spôsobom pre príslušný úrad. Odpoveď sa zasiela prostredníctvom MZV SR príslušnému ZÚ.
- Prevzatie odpovede žiadateľom – žiadateľ si prostredníctvom ZÚ prevezme výsledok svojej žiadosti. V niektorých prípadoch je pre dátum platnosti rozhodnutia rozhodujúci termín prevzatia rozhodnutia žiadateľom.
- Notifikácia úradu v SR o prevzatí rozhodnutia – v špecifických prípadoch je potrebné poskytnúť úradu v SR informáciu o prevzatí rozhodnutia žiadateľom. Informácia je zasielaná v papierovej podobe diplomatickou poštou.

3.2.2.1 Oblasti poskytovaných služieb

Poskytované služby je možné rozdeliť do nasledujúcich kategórií podľa rozsahu procesných krokov uvedených vo všeobecnom popise procesu vykonávania konzulárnych služieb a technickej podpory ich vykonávania.

- Kroky procesu sú podporované IS – služba je podporovaná špeciálnym IS. ZÚ má klienta systému a prostredníctvom neho rieši príslušnú agendu. Jedná sa o služby:
 - Žiadosť o vydanie pasu – systém umožňuje elektronické spracovanie vstupných údajov, ktoré uvedie žiadateľ pri pohovore s konzulom ako aj vstup biometrických údajov. Vytlačí sa žiadanka a po podpise žiadateľom je žiadosť zasielaná na políciu SR. Polícia má dostupné elektronické údaje a na základe doručenej žiadosti vydá príslušný pas.
 - Žiadosť o vydanie víz – základné pravidlá pre funkčnosť systému sú definované EÚ. Vyplnená žiadosť je posudzovaná v schengenskom informačnom systéme, políciou SR a v prípade kladného rozhodnutia môže konzul udeliť vízum.
- Niektoré kroky procesu sú realizované elektronicky – komunikácia s úradmi v SR nie je riešená papierovou poštou. Jedná sa o službu:
 - Žiadosť o náhradný cestovný doklad – na základe žiadosti konzul overuje na polícii SR či sa jedná o občana SR. Komunikácia prebieha hlavne elektronickou poštou.
- Kroky procesu sú zabezpečované klasickou poštou – pre realizáciu žiadosti je potrebné zaslať diplomatickou poštou papierové doklady úradu v SR a rozhodnutie je poštou zasielané ZÚ. Jedná sa napr. o služby:
 - Žiadosť o prepustenie zo štátneho zväzku SR,
 - Žiadosť o udelenie štátneho občianstva SR v zahraničí,
 - Žiadosť o vydanie osvedčenia o štátnom občianstve SR v zahraničí,
 - Matričné činnosti (uzavretie manželstva, narodenie dieťaťa, úmrtie),

- Žiadosť o certifikát Slováka žijúceho v zahraničí.
- Služba je riešená ZÚ bez potreby komunikácie s úradom v SR – pre vykonanie služby sú potrebné len úvodné kroky procesu, nakoľko konzul je oprávnený vykonať danú službu. Jedná sa napr. o služby:
 - Notárska činnosť (overovanie podpisov, kópií dokumentov, prekladov),
 - Žiadosť o poskytnutie pôžičky,
 - Žiadosť o vydanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov,
 - Lodná agenda,
 - Žiadosť o vydanie dokladu na prepravu zbraní (tzv. zbrojný sprievodný list).

3.2.3 Služby podpory podnikateľov

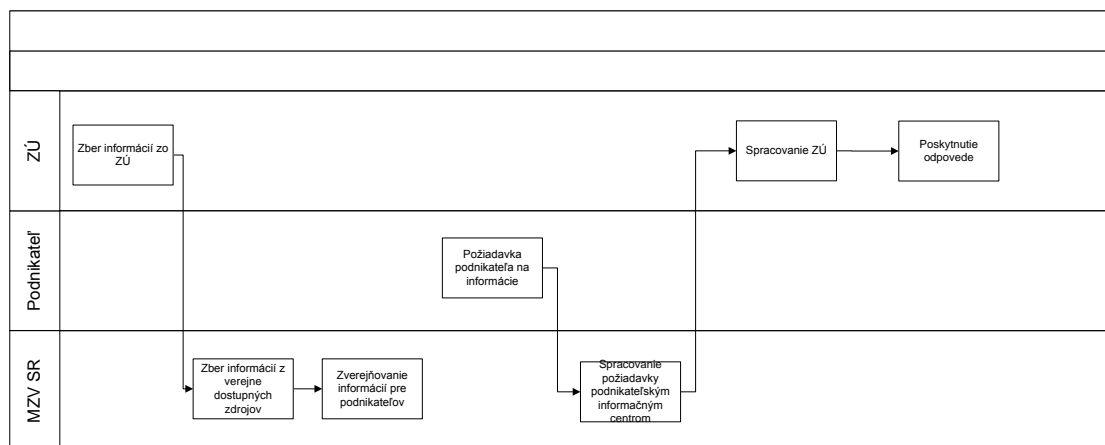
Hlavným cieľom služieb podnikateľského centra je poskytovanie informácií o stave podnikateľského prostredia v zahraničí a možnostiach uplatnenia sa na trhu príslušnej krajiny pre podnikateľov SR.

V záujme naplnenia uvedeného cieľa podnikateľské centrum

- zverejňuje informácie pre podnikateľov,
- poskytuje odpovede na špecifické otázky podnikateľov.

Zodpovedným za túto procesnú oblasť je najmä Podnikateľské centrum.

Nasledujúci obrázok naznačuje procesné oblasti, ktoré sú zabezpečované podnikateľským centrom.



Obrázok 3: Proces služby podpory podnikateľov

V rámci zverejňovania informácií pre podnikateľov SR, POCE MZV SR vykonáva:

- Zber informácií zo ZÚ - pracovníci MZV SR pôsobiaci na ZÚ poskytujú aktuálne informácie o stave podnikateľského prostredia, aktuálnych podujatiach a možnostiach pôsobenia podnikateľov zo SR v príslušnej krajine. Aktivity sú zabezpečované 63 ZÚ SR v zahraničí.
- Zber informácií z verejne dostupných zdrojov - informácie, ktoré by mohli byť užitočné pre podnikateľov zo SR pre uplatnenie v zahraničí sú evidované, aby bolo možné poskytovať komplexné a relevantné informácie.

- Zverejňovanie informácií pre podnikateľov - informácie, ktorými disponuje podnikateľské informačné centrum sú zverejňované na internetovej stránke MZV SR s cieľom poskytovania komplexného proexportného servisu.

Proces poskytovania odpovedí na špecifické otázky podnikateľov je zložený z nasledovných činností:

- Požiadavka podnikateľa na informácie - podnikatelia kontaktujú podnikateľské informačné centrum so svojimi otázkami telefonicky, resp. e-mailom. Služby podnikateľského informačného centru nie sú spoplatnené, telefonát je v cene volania na pevnú linku. Telefonický kontakt umožňuje presnejšiu špecifikáciu požiadavky na základe doplňujúcich informácií.
- Spracovanie požiadavky podnikateľským informačným centrom - všetky požiadavky sú evidované podnikateľským informačným centrom. V prípade ak je odpoveď známa na základe informácií zhromaždených zo ZÚ a verejne dostupných zdrojov, podnikateľské informačné centrum priamo poskytne odpoveď. V opačnom prípade otázku zasiela obratom príslušnému ZÚ SR k vybaveniu.
- Spracovanie ZÚ - v prípade ak je požiadavka doručená ZÚ, ďalšia komunikácia prebieha priamo medzi ZÚ a žiadateľom. Podnikateľské informačné centrum dostáva komunikáciu na vedomie. V prípade požiadavky zahraničného subjektu na informácie o možných partneroch v SR, ZÚ získava údaje prostredníctvom externej databázy firiem (Global Slovakia).
- Poskytnutie odpovede - odpoveď je poskytovaná žiadateľovi.

3.2.4 Problémy súčasného stavu poskytovania služieb

S poskytovaním služieb v súčasnosti sú spojené nasledujúce okruhy problémov:

- v oblasti poskytovania služieb pomoci občanom, riešenia krízových situácií a konzulárnych krízových prípadov
 - informácie o situácii v krajinách sú zverejňované na viacerých miestach internetovej stránky MZV SR ako aj stránkach ZÚ. Duplicitné zverejňovanie je prácne a vytvára problémy s nekonzistenciou údajov,
 - obmedzené možnosti evidovania údajov pri ceste do zahraničia. Nedostatočné povedomie medzi občanmi o možnosti a prospešnosti registrácie,
 - v niektorých situáciách systém z dôvodu technologických obmedzení kapacitne nezvláda požiadavky na registráciu,
 - v prípade potreby zaslania upozornenia občanom v ohrozenom regióne, je nutné manuálne nastaviť obsah upozornenia a uviesť kontaktné údaje, na ktoré je notifikácia zasielaná. Vytvára to časové zdržanie notifikácie a možnosť chyby pri výbere kontaktných údajov,
 - nie je systémová podpora pre zistenie prítomnosti občanov v postihnutých regiónoch prostredníctvom napr. cestovných kancelárií, poisťovní, mobilných operátorov,
- v oblasti konzulárnych služieb
 - dlhá doba potrebná pre presun žiadostí a rozhodnutí medzi ZÚ a SR,
 - potreba zasielania žiadosti o vydanie pasu napriek zadaniu údajov elektronicky,
 - neexistencia centrálnej evidencie vydaných náhradných cestovných dokladov,
 - vysoká prácnosť sledovania stavu rozpracovaných žiadostí a vytvárania štatistík o vykonaných úkonoch,

- nie je centrálna evidencia poskytnutých pôžičiek,
- v oblasti služieb podpory podnikateľov
- slabé povedomie o existencii služby,
- nízka dostupnosť zverejňovaných informácií.

3.3 Aplikačná a dátová architektúra

V súčasnosti MZV SR používa pre podporu svojej činnosti nasledovné IS:

- Národný vízový informačný systém
- Systém pre vydávanie pasov
- Portál MZV SR
- Kontaktné centrum
- Helpdesk
- Manažérsky informačný systém
- IS pre podporu interných procesov
- Ekonomický informačný systém

V súčasnosti jediným reálnym poskytovaním elektronických služieb MZV SR je umožnenie registrácie pre cestu do zahraničia ako je uvedené v kapitole 3.2.1. V ostatných oblastiach sú využívané IS nasledujúcimi spôsobmi:

- služby využívajú pracovníci MZV SR napr. vízový systém, systém pre vydávanie pasov,
- podporný nástroj pre pracovníkov MZV SR,
- riešenie umožňuje elektronickú komunikáciu žiadateľov (zaslanie emailu).

3.3.1 Národný vízový informačný systém (NVIS)

NVIS slúži na podporu agendy pri vydávaní víz (zber, archiváciu a poskytovanie informácií pre rezortných a mimorezortných pracovníkov). Systém je prevádzkovaný MZV SR. Pracovníci na ZÚ pristupujú do systému cez tenkého klienta.

Po zadaní požiadavky na udelenie víza do systému je automaticky notifikované MV SR, kde prebehne lustrácia žiadateľa v policajných databázach. Po odpovedi zo strany MV SR, konzul vykoná rozhodnutie o pridelení/odmietnutí vydania víza. Pri prechode žiadateľa hranicami, člen Policajného zboru SR preverí žiadateľa v systéme NVIS, resp. CVIS.

3.3.2 Systém pre vydávanie pasov

Slúži pre zadanie požiadavky o vydanie pasu na ZÚ. Jedná sa o samostatný systém prevádzkovaný MZV SR. Systém je prepojený na Register obyvateľstva, čo umožňuje automaticky vyplňať identifikačné údaje o žiadateľovi na základe zadania rodného čísla. Zároveň sú zaevidované biometrické údaje žiadateľa a požiadavka v zašifrovanej podobe je zaslaná MV SR. Požiadavka je následne manuálne zaevidovaná do systému MV SR a po doručení žiadosti spracovaná. Následne je pas prostredníctvom MZV SR doručený na ZÚ a prevzatý žiadateľom.

3.3.3 Portál MZV SR

MZV SR prevádzkuje vlastný portál ako aj web stránky jednotlivých ZÚ. Súčasnú riešenie je práce na udržiavanie konzistentnosti nakoľko zmenu je potrebné vykonávať na viacerých

miestach. V rámci portálu sú zverejňované informácie a je prístupný formulár pre registráciu občanov pred cestou do zahraničia.

3.3.4 Kontaktné centrum

Kontaktné centrum je vybudované na báze multimedialného kontaktného centra Aastra Solidus eCare (Sec) a je určené najmä pre poskytovanie informácií prvého kontaktu, aktuálnych konzulárnych informácií, informácií v prípade krízových situácií a informácií, ktoré sa poskytujú v rámci tlačového odboru a v rámci zákona o slobodnom prístupe k informáciám. Do kontaktného centra sú začlenené aj spojovateľské pracoviská. Kontaktné centrum pozostáva zo 4 funkčných celkov:

- SeC IVR – systém uvítacích hlások, ktorý zabezpečuje smerovanie hovorov na živých operátorov, podľa definovaných zručností a aktuálnej obsadenosti operátorov, času a pod.
- aplikácie agentov – aplikácie pre efektívne poskytovanie informácií agentom prostredníctvom PC v kombinácii s telefónnym aparátom, spolu s možnosťou zaznamenávať dôležité informácie z hovoru, ktoré sú v prípade opätovnej požiadavky dostupné aj ďalším operátorom a supervízorovi KC,
- SeC aplikácie pre supervízora KC (reporting, štatistiky, aktívny dohľad – priposluch operátorov a pod.),
- nahrávacie zariadenie – záznam všetkých hovorov živých operátorov, supervízora KC a diplomatickej služby.

3.3.5 Helpdesk

Helpdesk v súčasnosti funguje na báze webového formulára na zber požiadaviek od zamestnancov. Tieto požiadavky sú manuálne spracovávané povereným zamestnancom, ktorý rozhoduje komu bude úloha riešenia požiadavky pridelená alebo navrhne riešenie problému.

3.3.6 Manažérsky informačný systém

Jeho súčasťou je dátový sklad (v súčasnosti jedna multidimenzionálna kocka), ktorý obsahuje údaje a informácie vrátane informácií pre riadenie ľudských zdrojov, potrebné pre efektívne získavanie analytických a manažérskych informácií. V súčasnosti je možné pomocou MIS vytvárať prehľady a tlačové zostavy. Primárnym zdrojom dát je účtovný systém CASE*FIN a dáta sú prístupné len pre určité obdobie.

3.3.7 IS pre podporu interných procesov

Jedná sa o informačné systémy určené pre podporu interných činností MZV SR. Ide hlavne o riešenia založené na produkte Lotus Notes prípadne jednoduchšie samostatné aplikácie. Do tejto skupiny patria systémy:

- evidencia úloh,
- rokovanie vedenia,
- IS pre podporu verejného obstarávania,
- evidencia diplomatov a diplomatických misií,
- evidencia zahraničných Slovákov,
- evidencia medzinárodných zmlúv,
- zbierku služobných predpisov,
- spravodajstvo TASR,

- knižničný software,
- pre e-mailovú a vnútornú komunikáciu a iné,
- IS pre komunikáciu so ZÚ,
- stravovací IS WEGA.

3.3.8 Ekonomický informačný systém

MZV SR využíva systém SAP. Systém komplexne zahŕňa problematiku a oblasti personalistiky, ekonomiky, evidencie majetku, skladového hospodárstva a dochádzky.

Súčasný stav aplikačnej podpory MZV SR je založený na existencii samostatných riešení, ktoré nie sú vzájomne integrované. Funkcionalita riešení je ovplyvnená požiadavkami a technologickými možnosťami, ktoré boli aktuálne v čase zavádzania príslušného riešenia. Vlastnosti aplikácií podporujú obmedzene činnosti MZV SR a neposkytujú elektronické služby žiadateľom.

Množstvo izolovaných aplikácií vedie k zvýšenej práci pri ich správe. Zároveň kladie vyššie nároky pri riešení problémov a chýb.

3.3.9 Dáta

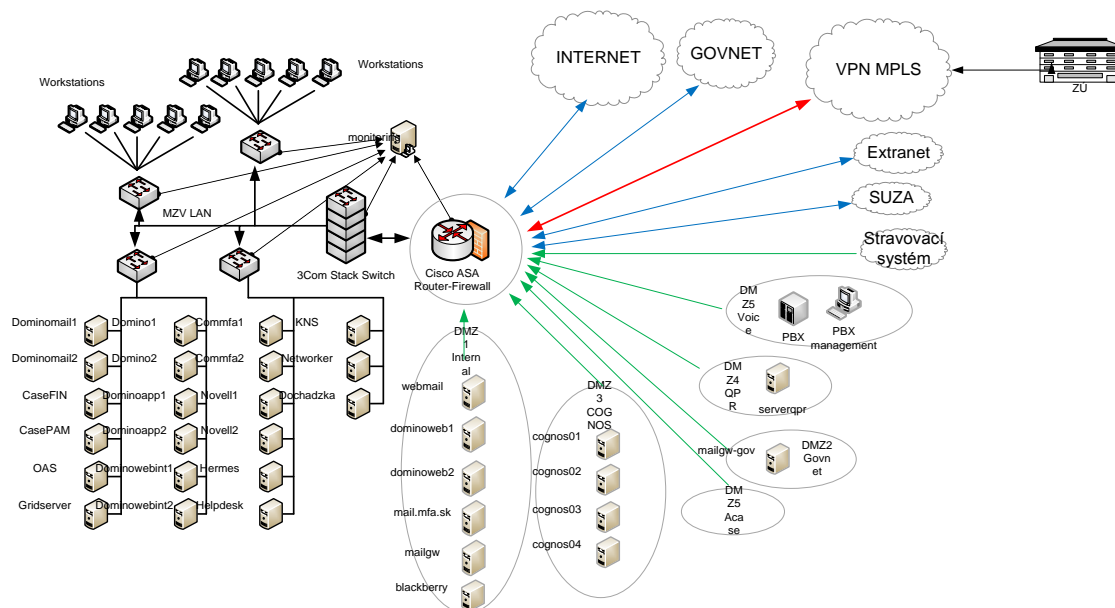
Z externých zdrojov sú v súčasnosti využívané údaje z registra obyvateľstva v systéme pre vydávanie pasov. V ostatných prípadoch si aplikácie vedú vlastné interné údaje.

Najvýznamnejšie údaje, ktoré sa využívajú pri poskytovaní služieb sú identifikačné a kontaktné údaje žiadateľa. Sú potrebné ako pre evidenciu pred cestou do zahraničia tak aj pri poskytovaní konzulárnych služieb. Tieto údaje však nie sú v systémoch MZV SR zdieľané.

3.4 Infraštruktúra

Súčasná architektúra uvedených informačných systémov odráža situáciu v čase budovania systémov. Systémy sú zväčša izolované, bez prepojenia navzájom a bez rozhraní, pomocou ktorých by bolo možné komunikovať s externými subjektmi. IS pre vízový systém je realizovaný v rámci virtuálnej privátnej siete (VPN), ktorá nemá prepojenie na iné siete, okrem prepojenia na MV SR.

Sieťová architektúra MZV SR je naznačená na nasledovnom obrázku.



Obrázok 4: Sieťová topológia MZV SR

Celková zmena technického vybavenia ZÚ prebehla pred 5 rokmi. Následne je technické vybavenie ZÚ pravidelne obnovované v rámci prostriedkov MZV SR.

4 Popis cieľového stavu

4.1 Legislatívna analýza

Činnosti MZV SR, ktoré budú realizované/podporované elektronickými službami je možné rozdeliť na

- vlastné činnosti MZV SR,
- zdieľané činnosti iných úradov SR, ktoré ďalej MZV SR sprostredkováva cez sieť ZÚ.

Vlastné činnosti MZV SR (napr. podpora občanov v krízových situáciách, podpora podnikateľov) nie sú regulované zákonom. Pri zdieľaných činnostiach, zmeny v legislatíve nebude potrebné realizovať priamo MZV SR ale aj v súčinnosti s MZV SR:

- úradom, v ktorého kompetencii je príslušná agenda, v prípade ak si to optimalizovaný spôsob vykonávania agendy bude vyžadovať,
- garantom eGovernmentu v oblastiach všeobecne platných postupov pre zavádzanie elektronizácie verejnej správy.

Z uvedených dôvodov nie je predpoklad požiadaviek na zmenu legislatívy v gescii MZV SR. Prípadné zmeny budú musieť nastať v interných riadiacich aktoch MZV SR, ktoré sa vzťahujú na príslušné činnosti.

4.2 Analýza požiadaviek a potrieb stakeholderov

Najvýznamnejšie požiadavky a potreby stakeholderov, ktoré súvisia s navrhovaným riešením sú:

- občania
 - dostupnosť služieb MZV SR,
 - rýchlosť poskytovania výsledkov služieb zabezpečovaných MZV SR,
 - spoľahlivé a včasné informácie o situácii v zahraničí,
 - jednoduchý a bezpečný spôsob registrácie pre cesty do zahraničia,
- podnikatelia
 - aktuálne informácie o stave podnikateľského prostredia v zahraničí,
 - prehľad udalostí v zahraničí, ktoré môžu podporiť ich podnikateľské aktivity,
 - kontakty na možných partnerov v zahraničí,
 - informácie o spôsobe a rozsahu novej pomoci zo strany MZV SR
- MZV SR
 - nástroj pre podporu vykonávania úloh MZV SR – zrýchlenie procesov, zníženie manuálnych činností, zvýšenie presnosti údajov,
 - spoľahlivosť a bezpečnosť riešenia,
 - zapojenie riešenia do prostredia IISVS,
 - rozširovateľnosť riešenia.

Charakter týchto požiadaviek vedie k možnosti ich riešenia prostredníctvom vybudovania elektronických služieb a spoľahlivého IS založeného na štandardoch a zapojeného do celkového riešenia eGovernmentu.

4.3 Popis navrhovaného riešenia

4.3.1 Biznis architektúra (procesy a služby)

Vzhľadom na charakter poskytovaných služieb zavedenie elektronických služieb by nemalo mať zásadný vplyv na zoznam činností v procesoch ani na vymedzenie ich vykonávateľov. Zásadná zmena (v kompetencii MZV SR) by mala nastať vo vybudovaní robustnejšieho nástroja (IS MZV SR), ktorý podporuje ich vykonávanie. Okrem toho bude potrebné uskutočniť prípravu na zavedenie elektronickej výmeny údajov medzi úradmi SR a ZÚ prostredníctvom IS MZV SR. Rozsah tohto projektu však nepokrýva zostávajúcu časť infraštruktúry ZÚ, len infraštruktúru centrál. V kontexte Konceptie rozvoja informačných systémov MZV SR bude dobudovaná aj zvyšná časť infraštruktúry ZÚ, avšak v rámci iného projektu, ktorý nie je predmetom tejto štúdie. Možno povedať, že samotné zavedenie nástroja IS MZV SR rádovo skracaie čas potrebný na vybavenie požiadavky občana a podnikateľa a zároveň zvyšuje efektivitu pri vybavovaní požiadaviek zo strany centrál MZV SR (obmedzenie niektorých manuálnych činností, správa korešpondencie, vytváranie štatistik).

Najvýznamnejšie riziko spojené s poskytovaním elektronických služieb MZV SR vyplýva zo sprístupnenia poskytovania elektronických služieb úradov SR, ktorých služby sú sprostredkované ZÚ. Avšak aj v prípade ak by tieto úrady vytvorili minimálne množstvo vlastných elektronických služieb, navrhované riešenie MZV SR je opodstatnené, pretože neduplikuje príslušné služby a pritom významne zrýchli poskytnutie služby z pohľadu žiadateľa.

Pri službách dosahujúcich úroveň sofistikácie „3“, ktoré sú sprostredkovávajú ZÚ, treba zohľadniť, že nastáva iná situácia ako v prípade inovovaných služieb elektronickej verejnej správy na SR a to z toho dôvodu, že v mnohých prípadoch nie je možné zabezpečiť automatickú interakciu medzi vstupmi a výstupmi systému. V praxi to môže znamenať, že pri komunikácii občana/podnikateľa s úradmi je nevyhnutné, aby sa príslušná osoba dostavila na ZÚ osobne a priniesla vyžadované podklady na spracovanie služby. Uvedená úroveň „3“ je však priamo závislá o celkovej vyspelosti elektronickej verejnej správy na SR, čo znamená, že v strednodobom horizonte sa jej hodnota bude postupne zvyšovať. Občania tým pádom pocítia ďalší prínos.

Nasledujúca tabuľka uvádza vzťah medzi životnými situáciami podľa základného číselníka životných situácií a realizovanými procesmi.

ID_P	Životná situácia/Názov procesu (podprocesu)	Z	S	U	Vstupné dokumenty	Výstupné dokumenty	ID_L
1.	Cestovanie do zahraničia						
1.1	Poskytovanie služieb pomoci občanom	MZ V S R	MV UV	5	identifikácia občana typ krízovej situácie	notifikácia	26
1.2	Poskytovanie pôžičky občanovi Slovenskej republiky pri vzniku výnimočnej situácie v zahraničí	MZ V S R	MV	4	žiadosť	rozhodnutie	1
2.	Pomoc v núdzi v zahraničí						

ID_P	Životná situácia/Názov procesu (podprocesu)	Z	S	U	Vstupné dokumenty	Výstupné dokumenty	ID_L
2.1	Pomoc v núdzi v zahraničí	MZ V S R	MV, MS	3	žiadosť	rozhodnutie	1
3.	Pobyt v zahraničí						
3.1	Iniciovanie konania voči inštitúcii verejnej správy v Slovenskej republike zo zahraničia	MZ V S R	MV	3	žiadosť	rozhodnutie	7, 10, 14, 16, 27, 28
3.2	Vybavovanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov	MZ V S R	MV	4	žiadosť	rozhodnutie	26
3.3	Vybavovanie dokladu na prepravu zbraní	MZ V S R	MV	4	žiadosť	rozhodnutie	13
4.	Cestovné doklady a náhradné cestovné doklady						
4.1	Vybavovanie náhradných cestovných dokladov	MZ V S R	MV	4	žiadosť	náhradný cestovný doklad	12
4.2	Iniciovanie konania voči inštitúcii verejnej správy v Slovenskej republike zo zahraničia	MZ V S R	MV	3	žiadosť	pas	12
5.	Iná podpora						
5.1	Poskytovanie služieb podpory podnikateľov v zahraničí	MZ V S R	MH	4	identifikácia požiadavky	informácia	4

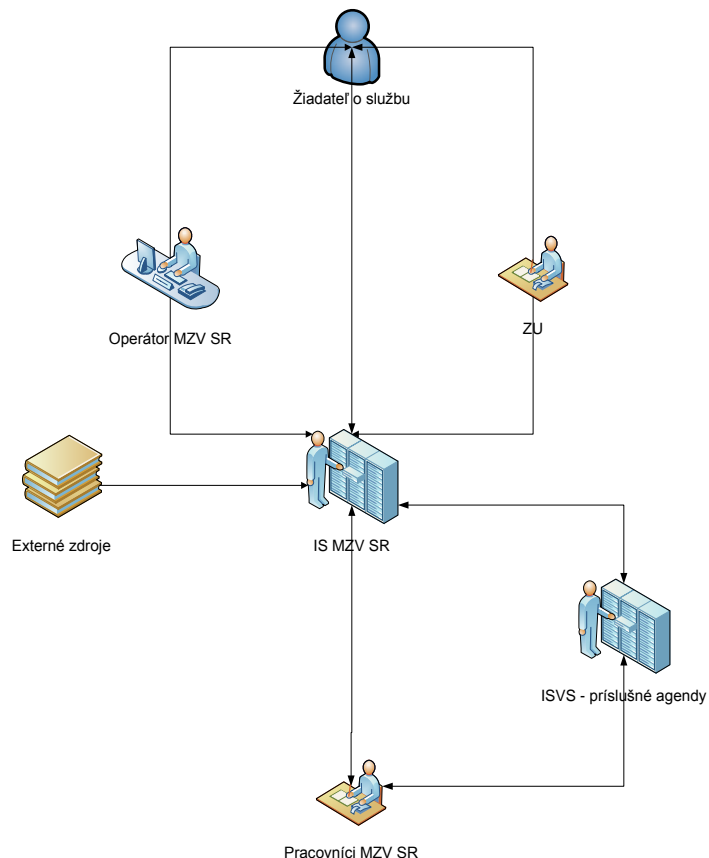
Legenda: Z – zodpovedný, S – spolupracujúci, U – úroveň sofistikovanosti 0-5

Tabuľka 3: Vzťah životných situácií a procesov

Podpora výkonu jednotlivých procesov IS službami je uvedená v kapitole 4.3.2.2.

4.3.2 Aplikačná a dátová architektúra

Navrhované riešenie pokrýva všetky oblasti, v ktorých MZV SR poskytuje služby občanom a podnikateľom. Riešenie bude zabezpečovať služby, ktoré priamo vykonáva MZV SR ako aj služby pri zabezpečení ktorých MZV SR vystupuje ako sprostredkovateľ medzi žiadateľom a príslušným úradom. Pri výkone týchto služieb MZV SR obvykle vykonáva aj dodatočné úkony, ktoré iné IVS nerealizujú.



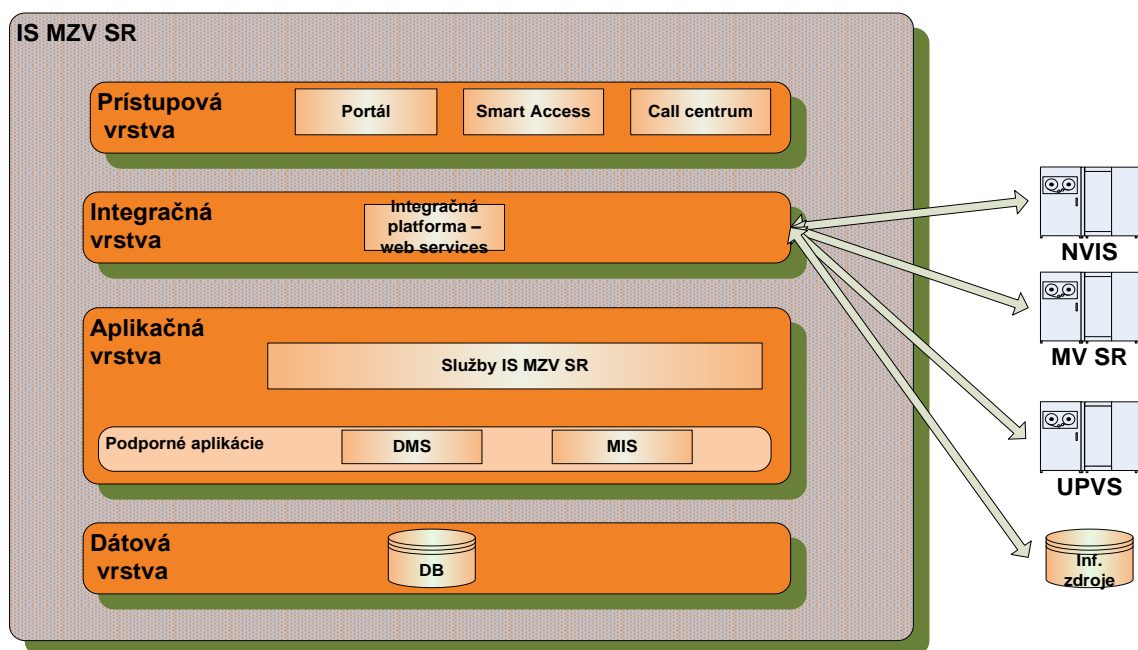
Obrázok 5: Poskytovanie služieb MZV SR

4.3.2.1 Popis funkcionality

Systém IS MZV SR bude obsahovať vlastnosti pre riešenie požiadaviek občanov a podnikateľov v oblastiach podpory pri cestách do zahraničia, riešení krízových situácií, podpory podnikateľského prostredia, konzulárnych a zdieľaných služieb. IS MZV SR bude integrovaný na spoločné moduly ÚPVS, pričom sa nevylučuje priame prepojenie na IS tých rezortov, s ktorými poskytuje zdieľané služby. Jeho súčasťou bude tiež novo vybudovaný prezentačný portál integrujúci rôzne slovenské informačné zdroje najmä štatistiky spracovávané slovenskými orgánmi verejnej správy, médiá dostupné on-line a pod. Táto časť IS MZV SR bude slúžiť pre potreby jednotnej prezentácie SR v zahraničí. Informácie budú spracovávané do formy atraktívnej aj pre zahraničných používateľov a aktualizované redakciou MZV SR v súčinnosti s informačnými zdrojmi resp. tam kde je to možné budú priamo získavané z dostupných zdrojov štruktúrovaných informácií (napr. agregované štatistické údaje často vyhľadávané cudzincami).

4.3.2.2 Navrhovaná architektúra

Architektúra navrhovaného riešenia je naznačená na nasledujúcom obrázku.



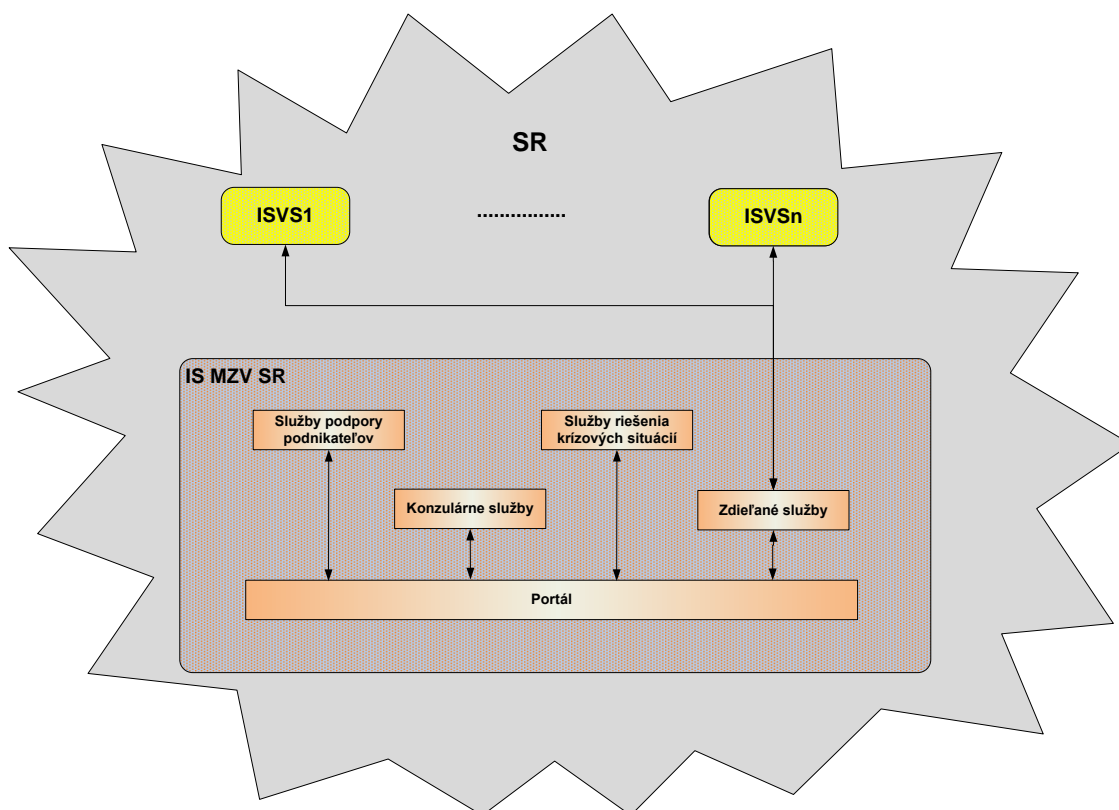
Obrázok 6: Základná architektúra navrhovaného riešenia

Riešenie IS MZV SR bude pozostávať zo štyroch hlavných vrstiev:

- Prístupová vrstva – cieľom tejto vrstvy je vytvoriť riešenie pre interakciu koncových používateľov so systémom. V rámci nej bude vytvorený:
 - PORTÁL - predstavuje základný komunikačný kanál medzi MZV SR a žiadateľmi o službu. Poskytuje možnosti zverejňovania informácií a zadávanie požiadaviek občanov a podnikateľov. Riešenie zabezpečí potreby MZV SR v oblasti publikovania informácií, umožní jednotnú správu a obmedzí prácnosť a chybovosť spojenú s duplicitným uverejňovaním informácií na rôznych stránkach. Riešenie bude podporovať zobrazovanie prostredníctvom mobilných zariadení – mobilné telefóny, tablety a pod. Bude spĺňať požiadavky základných štandardov týkajúcich sa tvorby internetových stránok (štandardy W3C ako aj slovenskej legislatívy). V riešení bude zabezpečená podpora pre používateľov so zrakovým hendikepom. Súčasťou portálu bude tzv. CMS (Content management system – Systém na správu obsahu) pre účely jednotnej správy obsahu, zabezpečenie verzionovania obsahu internetových stránok ako aj riadenie prístupu k publikovaným informáciám.
 - Mobilný prístup (Smart Access) – predstavuje alternatívny komunikačný kanál medzi MZV SR a žiadateľmi o službu. V rozsahu určenom systémom, užívateľ systému (občan, podnikateľ), ktorý vstupuje s požiadavkou do IS MZV SR bude môcť po jeho úspešnej identifikácii využívať služby a dostávať požadované informácie. Smart Access bude predstavovať pre jeho užívateľa čiastočnú vstupno-výstupnú bránu, prostredníctvom ktorej môže v primeranom rozsahu využiť vlastnosti svojho inteligentného mobilného prístroja (nutnosť zavedenia dátových služieb), namiesto dedikovaného terminálu, kde by sa spojil s portálom. Funkcionalita riešenia bude priamo závislá od architektúry IS MZV SR.
 - CALL CENTRUM - vytvorí podporu pre poskytovanie informácií prostredníctvom telefónu. Umožní evidenciu volajúcich, regulovanie vytiaženia operátov a umožní dočasné zvýšenie kapacít pre poskytovanie informácií v období krízovej situácie. Call centrum je špecificky určené najmä na riešenie individuálnych alebo hromadných

krízových situácií našich občanov v zahraničí a má malý prienik s agendami iných orgánov VS.

- Integrovaná vrstva – vytvára predpoklady pre efektívne využitie funkčnosti jednotlivých aplikácií a prepojenie so základnými registrami, resp. inými ISVS. Integrovaná platforma – web services – umožní vytvoriť prepojenia a využiť riešenia iných subjektov pre efektívne vytvorenie komplexných služieb ako aj publikovania služieb IS MZV SR. Z technologického hľadiska bude integrovaná vrstva reprezentovaná topológiou ESB.
- Aplikačná vrstva – obsahuje samotné funkčné riešenia, ktoré bude využívať MZV SR pre poskytovanie služieb ako aj podporné aplikácie, ktoré sú využívané viacerými funkčnými riešeniami. Jedná sa napr. o DMS ako nástroj pre tvorbu a správu dokumentov, MIS poskytujúci štatistické prehľady o príslušných úkonoch. Funkčné riešenia je možné podľa charakteru služieb rozdeliť do nasledujúcich skupín:



Obrázok 7: Rozdelenie služieb IS MZV SR / Funkčné riešenie služieb

- Služby podpory podnikateľov – jedná sa o služby MZV SR uľahčujúce pôsobenie podnikateľov v krajinách EÚ, ktoré sú zamerané na poskytovanie informácií a sprostredkovanie podnikateľských aktivít medzi SR a zahraničím. Ide hlavne o služby pre podnikateľov v SR zamerané na komunikáciu informácií o podnikateľskom prostredí a príležitostiach v zahraničí, ktoré uľahčia podnikateľom SR rozširovať svoje aktivity. Zároveň táto skupina služieb bude poskytovať aj informácie o aktuálnom stave podnikateľského prostredia v SR, čím bude vytvárať podmienky na prílev zahraničných investícií.
- Služby riešenia krízových situácií – služby budú zamerané na monitorovanie a zverejňovanie informácií ohľadne krízových situácií, ktoré rieši MZV SR. Zároveň budú poskytovať nástroje pre činnosť MZV SR v krízových situáciách tak aby boli efektívne vykonané činnosti pre ochranu zdravia a majetku občanov SR.

- Zdieľané služby – na základe platnej legislatívy MZV SR môže vykonávať vybrané služby, ktoré patria do kompetencie iných úradov VS. Pri výkone týchto služieb MZV SR obvykle vykonáva aj úkony (napr. overovanie originality dokumentov, preklad dokumentov), ktoré iné úrady VS nerealizujú. Vzhľadom na potrebu dopĺňajúcich činností nie je možné tieto služby vykonávať len s využitím elektronických služieb vytvorených IVS, do ktorej kompetencie služba prináleží. Preto MZV SR vytvorí elektronické služby, zamerané na pokrytie špecifických činností vykonávaných MZV SR, pričom tieto budú volať elektronické služby úradov v kompetencii ktorých je príslušná agenda.
- Konzulárne služby – táto skupina služieb je zameraná na výkon činností, ktoré patria do kompetencie MZV SR. Pri riešení niektorých úloh MZV SR spolupracuje s inými IVS. V takýchto prípadoch budú volané elektronické služby príslušných úradov (ak budú k dispozícii) a výsledky následne spracované a poskytnuté žiadateľovi prostredníctvom IS MZV SR.

Definície služieb sú popísané v kapitole 4.4.

Modul DMS predstavuje komplexný systém umožňujúci efektívnu tvorbu, správu, používanie a uloženie elektronických dokumentov, vrátane ich väzby na dokumenty v papierovej podobe. DMS zabezpečí trvalú čitateľnosť uložených dokumentov, umožní vyhľadávanie uložených údajov a ich distribúciu, zabezpečí ochranu údajov pred nepovoleným prístupom, zabráni vzniku duplicitných verzií. DMS bude mať jednotný dátový priestor (centrálne dátové úložisko) a zabezpečí nasledovné procesy:

- prijatie elektronických dokumentov,
- ukladanie elektronických dokumentov,
- poskytovanie elektronických dokumentov,
- poskytovanie informácií v elektronických dokumentoch,
- vyhľadanie a sprístupnenie elektronického dokumentu na základe fulltextového vyhľadávania,
- verzionovanie - plná podpora pre riadenie verzií, možnosť prístupu k jednotlivým verziám dokumentu.

Modul MIS bude zabezpečovať interný reporting a štatistické prehľady o aktivitách súvisiacich so zabezpečovaním elektronických služieb MZV SR. Umožní definovať špecifické reporty pre potreby manažmentu a vyhodnocovania aktivít súvisiacich s poskytovaním elektronických služieb.

- Dátová vrstva – obsahuje databázu – centrálne úložisko dát, ktoré sú potrebné pre správnu funkčnosť IS MZV SR. Jedná sa o:
 - referenčné údaje, pre ktoré bude IS MZV SR registrom a bude ich poskytovať iným systémom,
 - referencované údaje, ktoré IS MZV SR potrebuje pre kvalitné poskytovanie svojich elektronických služieb,
 - iné údaje potrebné pre prevádzku systému.

Pre zabezpečenie funkčnosti bude žiaduce IS MZV SR prepojiť s viacerými externými riešeniami. Jedná sa najmä o:

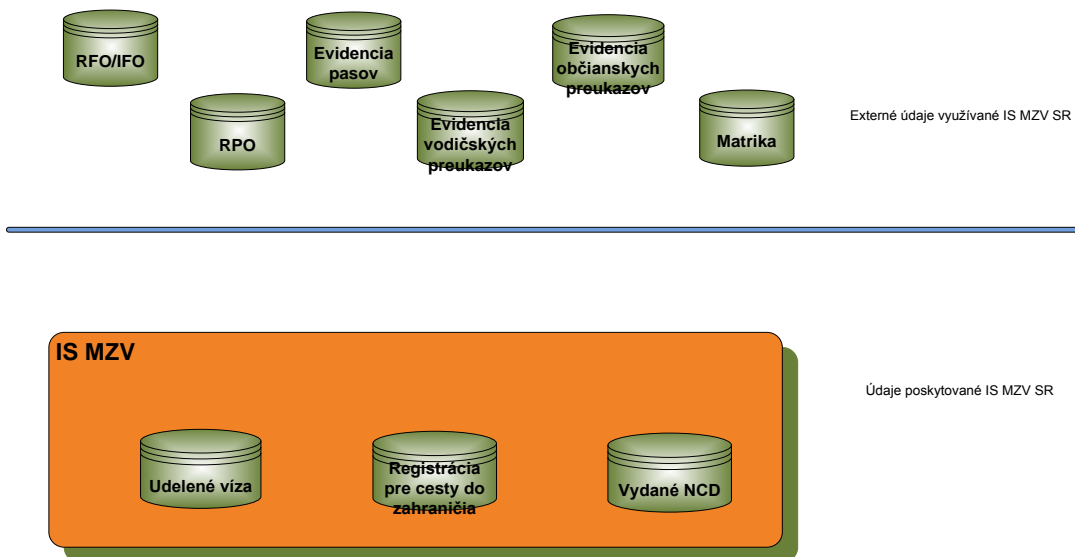
- ÚPVS – v súlade s NKIVS bude potrebné prepojenie s ÚPVS a spoločnými modulmi, aby bolo možné dodržať princípy interoperability. V rámci budovania riešenia sa predpokladá maximálne využitie dostupných vlastností spoločných modulov ÚPVS, ktoré sú potrebné

pre vytvorenie a prevádzku elektronických služieb IS MZV SR. Jedná sa hlavne o moduly MED a eDesk pre doručenie výstupov služieb žiadateľom, MEP pre podporu platieb, eForm pre tvorbu formulárov ako aj modul IAM pre overenie práv používateľov,

- MV SR – pre možnosť vydávania pasov, občianskych preukazov a vodičských preukazov je potrebné vytvoriť prepojenie na príslušné riešenia (systém pre vydávanie pasov, systém pre vydávanie občianskych preukazov, systém pre vydávanie vodičských preukazov), ktoré sú v správe MV SR,
- NVIS – vydávanie víz je podporované samostatnou aplikáciou v správe MZV SR. Prepojenie umožní integrovanie tejto funkčnosti do prostredia IS MZV SR,
- Informačné zdroje – keďže mnohé služby poskytované MZV SR si vyžadujú dostupnosť informácií z externých zdrojov IS MZV SR bude nutné prepojiť s príslušnými databázami.

4.3.2.3 Dáta

Nasledujúci obrázok naznačuje základné externé registre a evidencie (referenčné údaje pre IS MZV SR), ktoré bude IS MZV SR využívať po realizácii projektu a údaje pre ktoré bude IS MZV SR referenčným (iné systémy budú využívať IS MZV SR ako primárny zdroj týchto údajov).



Obrázok 8: Základné referenčné údaje pre IS MZV SR

- RFO – bude využívaný pre jednoznačnú identifikáciu osoby, pre ktorú bude služba poskytovaná, prostredníctvom jej identifikátora (IFO). Tento register bude využitý vo všetkých službách okrem tých kde nie je potrebná identifikácia žiadateľa o službu.
- RPO – bude využívaný najmä pre identifikáciu podnikateľských subjektov, pre ktoré bude poskytovaná podpora pri ich aktivitách v zahraničí. Jedná sa najmä o službu Podanie žiadosti o informácie o podnikateľskom prostredí v zahraničí.
- Evidencia pasov – centrálna evidencia vydaných pasov je vedená MV SR. Do tejto evidencie budú zadávané údaje s požiadavkami na vydanie pasov. Využívať ju bude služba Podanie žiadosti o vydanie pasu.
- Evidencia vodičských preukazov – pri riešení žiadosti bude využívaný službou Podanie žiadosti o vydanie vodičského preukazu.

- Evidencia občianskych preukazov – tento register bude využívaný službou Podanie žiadosti o vydanie občianskeho preukazu.
- Matrika – vzhľadom na vysoký pomer služieb matriky, ktoré sprostredkováva MZV SR, bude potrebné zabezpečiť väzbu na centrálnu evidenciu. Do tejto evidencie bude prístupované prostredníctvom služby Podanie žiadosti o registráciu matričnej udalosti.

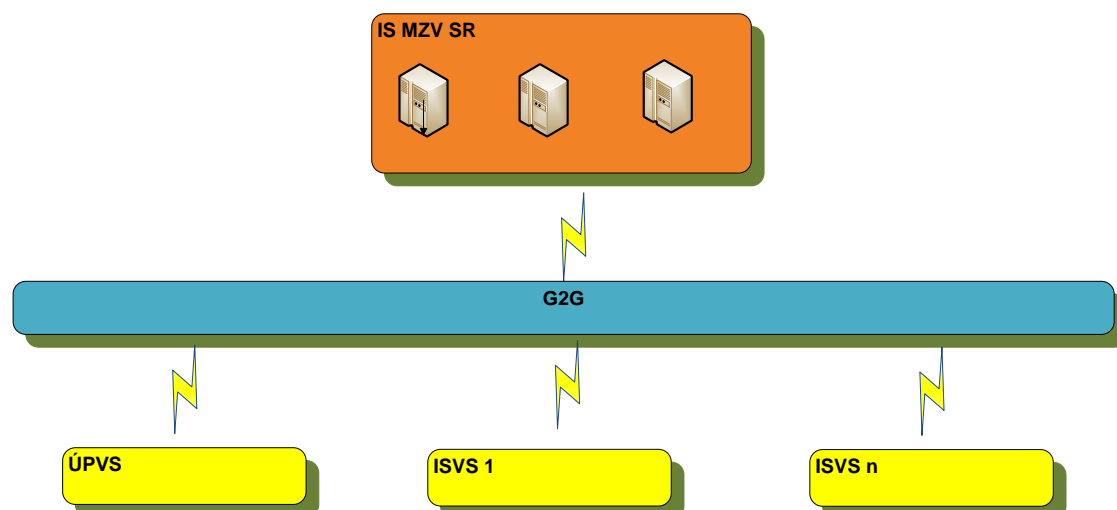
Keďže MZV SR najmä sprostredkováva služby iných úradov SR v zahraničí nie je predpoklad, že by spravovalo údaje, ktoré budú využívané inými IS. Výnimku tvoria údaje o:

- vydávaní víz, ktoré budú musieť byť využívané inými subjektmi (napr. polícia),
- občanoch registrovaných na cestu do zahraničia,
- vydaných NCD.

Pre tieto údaje bude IS MZV SR referenčným zdrojom.

4.3.3 Infraštruktúra

Cieľový stav komunikačno-technologickej infraštruktúry je uvedený na nasledujúcom obrázku.



Obrázok 9: Infraštruktúra MZV SR

IS MZV SR bude prevádzkovaný v centrále MZV SR a bude poskytovať dostatočný výkon pre zabezpečenie spoľahlivej prevádzky. MZV SR bude v cieľovom stave pripojené na spoločnú zbernicu eGovernmentu. Prostredníctvom tejto zbernice bude komunikovať s IS iných rezortov ako aj využívať ÚPVS (vrátane jeho spoločných modulov). V prípade ak sa bude jednať o IS iných rezortov, ktoré nebudú prístupné prostredníctvom tejto zbernice (napr. z dôvodu bezpečnosti údajov), bude vytvorené pre zabezpečenie funkčnosti služieb MZV SR, priame prepojenie s príslušnými IS.

Počas projektu bude vytvorené centrálné riešenie s výkonom požadovaným pre prevádzku elektronických služieb MZV SR. Vzhľadom k skutočnosti, že vybudovaný IS MZV SR opisovaný v kontexte tejto štúdie v konečnom dôsledku nebude izolovaným riešením rezortu, ale postupne sa do neho budú pripájať aj iné komponenty a funkčné riešenia, očakáva sa aj jeho integrácia s infraštruktúrou ZÚ. Pre účely tohto projektu však pripojenie ZÚ nie je vyžadované a predmet štúdie ho nerozvádza. Infraštruktúru aj integráciu ZÚ v zmysle plánu rozvoja informačných systémov MZV SR si rezort postupne pokryje z iných zdrojov v rámci samostatného projektu. Pripojením ZÚ sa podiel prístupnosti služieb ešte zvýši.

V rámci projektu bude vybudovaná infraštruktúra, ktorá bude zabezpečovať

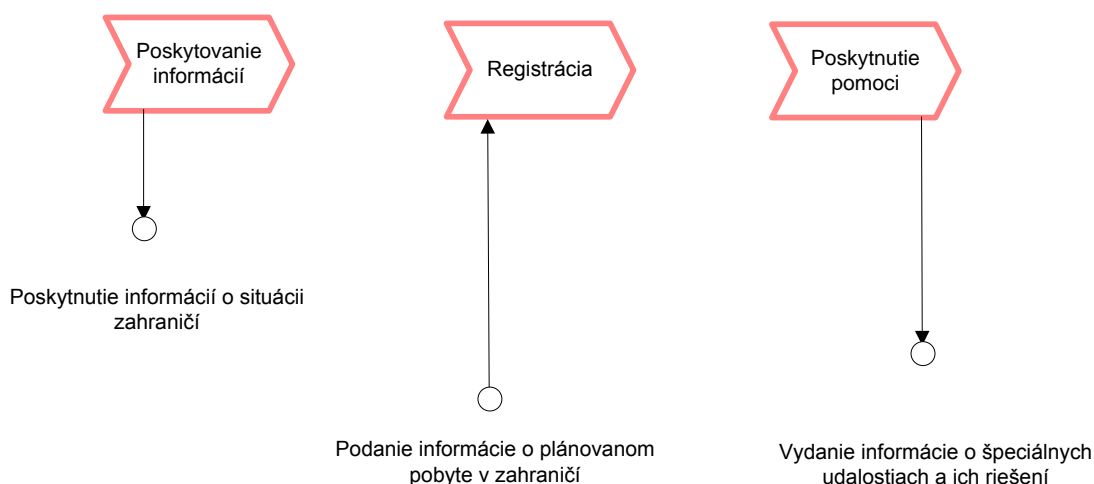
- redundantné riešenie aplikačných a databázových serverov,
- LAN a SAN infraštruktúru,
- záložné zdroje elektrickej energie,
- virtualizáciu infraštruktúry,
- riešenie zálohovania.

4.4 Definícia služieb

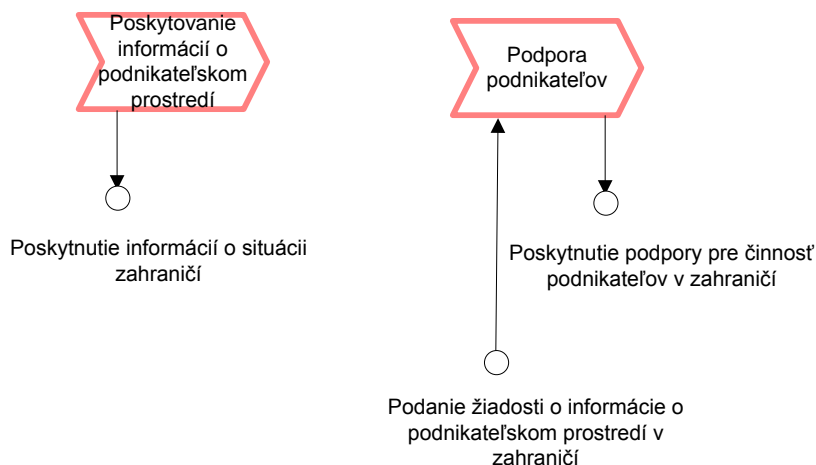
Hlavnými používateľmi IS MZV SR budú:

- žiadatelia o službu – občania a podnikatelia požadujúci služby MZV SR budú pristupovať do systému priamo prostredníctvom portálu MZV SR alebo ÚPVS, mobilného prístupového komponentu alebo call centra resp. prostredníctvom pracovníka ZÚ,
- pracovníci MZV SR – pre riešenie požiadaviek budú pristupovať do systému prostredníctvom portálu alebo priamo do príslušnej aplikácie. Pracovníci MZV SR budú vystupovať najmä v roliach riešiteľa agendy (napr. SPSO, obchodní diplomati, konzulárni pracovníci), operátora call centra a správcu systému.

Pre vytvorenie podpory vykonávania procesov uvedených v Tabuľka 3: Vzťah životných situácií a procesov prostredníctvom IS MZV SR, je potrebné vytvoriť príslušné IS služby. Na nasledujúcich obrázkoch je naznačený vzťah medzi procesmi Poskytovanie služieb pomoci občanom, riešenie krízových situácií, Poskytovanie služieb podpory podnikateľov a IS službami.



Obrázok 10: IS služby procesu Poskytovanie služieb pomoci občanom



Obrázok 11: IS služby procesu Poskytovanie služieb podpory podnikateľov

Nasledujúca tabuľka uvádza zoznam navrhovaných elektronických služieb, ktoré budú vytvorené.

ID_a	Názov elektronickej služby (IS služby)	ID_p
Vstupné služby		
1.	Podanie žiadosti o vydanie pasu v zahraničí	4.2
2.	Podanie žiadosti o vydanie náhradného cestovného dokladu	4.1
3.	Podanie žiadosti o prepustenie zo štátneho zväzku SR v zahraničí	3.1
4.	Podanie žiadosti o udelenie štátneho občianstva SR v zahraničí	3.1
5.	Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia o štátnom občianstve SR v zahraničí	3.1
6.	Podanie žiadosti o registráciu matričnej udalosti v zahraničí	3.1
7.	Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia Slováka žijúceho v zahraničí	3.1
8.	Podanie oznámenia o vzniku stavu núdze v zahraničí	2.1
9.	Podanie žiadosti o poskytnutie pôžičky v zahraničí	1.2
10.	Podanie žiadosti o vydanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov	3.2
11.	Podanie žiadosti o vydanie dokladu na prepravu zbraní	3.3
12.	Podanie žiadosti o výpis z registra trestov v zahraničí	3.1
13.	Podanie žiadosti o vydanie občianskeho preukazu v zahraničí	3.1
14.	Podanie žiadosti o vydanie vodičského preukazu v zahraničí	3.1
15.	Podanie žiadosti o informácie o podnikateľskom prostredí v zahraničí	5.1
16.	Podanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí	1.1
Výstupné služby		
17.	Vydanie náhradného cestovného dokladu	4.1
18.	Riešenie stavu núdze v zahraničí	2.1
19.	Poskytnutie pôžičky v zahraničí	1.2
20.	Vydanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov	3.2
21.	Vydanie dokladu na prepravu zbraní	3.3
22.	Poskytnutie podpory pre činnosť podnikateľov v zahraničí	5.1
23.	Poskytnutie informácií o situácii v zahraničí	1.1
24.	Vydanie informácie o špeciálnych udalostiach a ich riešení	1.1
Podporné služby		
25.	Informovanie sa o platnosti náhradného cestovného dokladu	-
26.	Informovanie sa o stave podania, ktoré je riešené Ministerstvom zahraničných vecí Slovenskej republiky	-
27.	Poskytnutie údajov z číselníka Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky	-

Tabuľka 4: Zoznam poskytovaných elektronických služieb

Uvedené elektronické služby sú službami IS MZV SR. Nejedná sa o vytvorenie duplicitných služieb so službami úradov, v ktorých kompetencii je príslušná agenda. Služby IS MZV SR neriešia vnútorné procesy iných úradov, ktoré sú potrebné pre poskytnutie služieb, to je predmetom elektronických služieb iných úradov. Cieľom elektronických služieb IS MZV SR je vytvoriť predpoklady pre poskytovanie služieb IVS v zahraničí a najmä zrýchliť sprostredkovanie ich poskytovania. V prípade ak budú dostupné príslušné elektronické služby iných úradov, služby IS MZV SR ich budú využívať.

V nasledujúcich kapitolách sú uvedené modely poskytovaných IS služieb. Je tu definovaný spoločný generický model pre celú skupinu služieb - Služby podpory podnikateľov, Zdieľané služby, Konzulárne služby a Služby riešenia krízových situácií vzhľadom k ich podobnosti.

4.4.1 Zdieľané služby

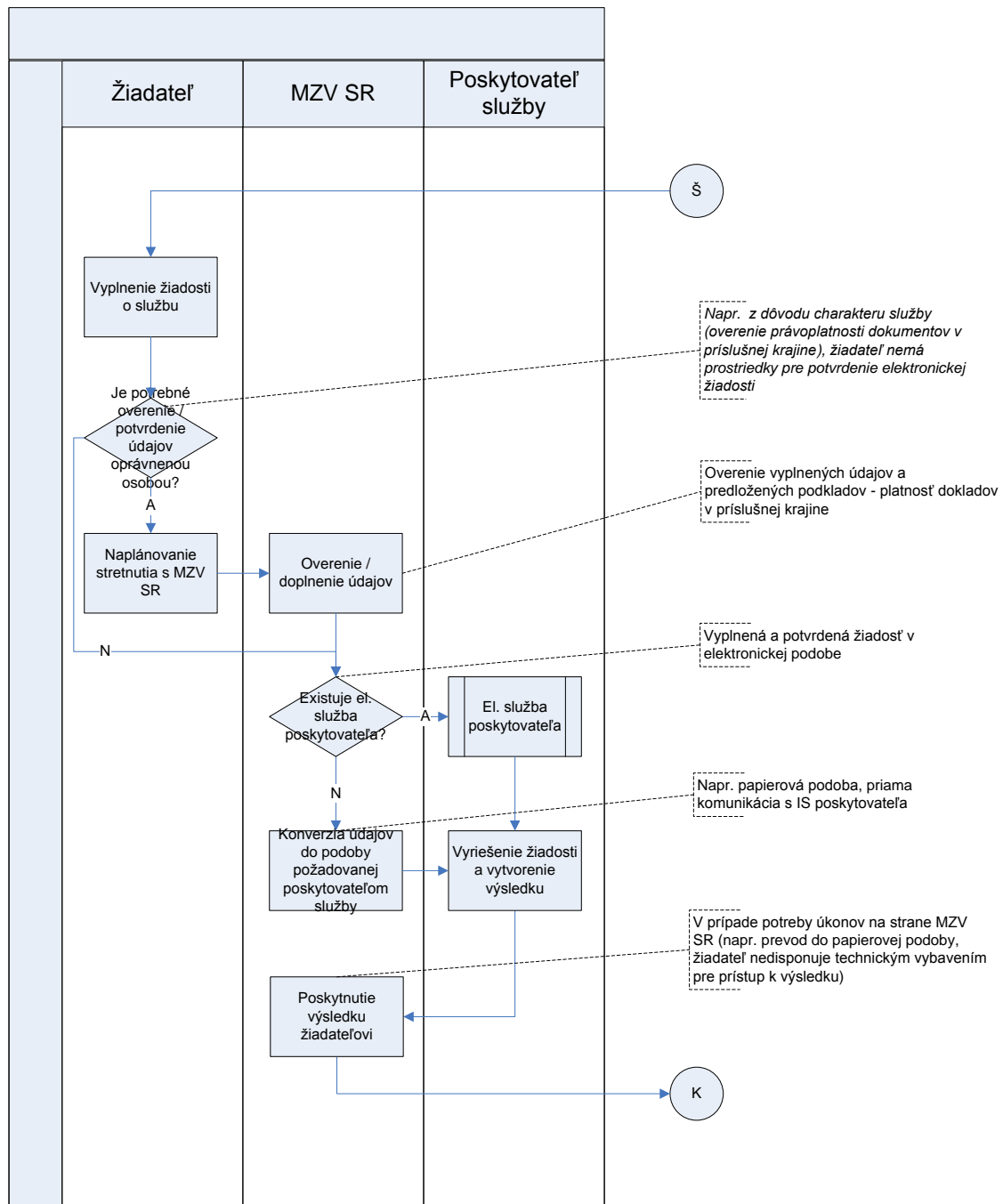
Pri týchto službách MZV SR vystupuje ako sprostredkovateľ. Prijíma žiadosť od občana, overuje podklady potrebné pre spracovanie služby a v prípade potreby mu odovzdáva odpoveď. Samotné riešenie služby je vykonávané príslušnou inštitúciou VS. Keďže MZV SR nemôže ovplyvniť spôsob spracovania služby inou IVS, vytvorí predpoklady pre elektronické spracovanie na strane MZV SR a využije možnosti, ktoré príslušná IVS poskytuje pre spracovanie príslušnej služby.

IS MZV SR bude poskytovať podporu vyššie uvedených činností na strane MZV SR. Jedná sa o množstvo rozdielnych činností na strane MZV SR, ktoré sú ovplyvnené charakterom sprostredkovanej služby ako aj podmienkami platnými v prostredí, v ktorom sa nachádza žiadateľ služby a ktoré vymedzujú pravidlá a povinnosti žiadateľa (napr. overenie totožnosti, overenie pravosti a platnosti dokumentu ako aj potrebných príloh).

Zároveň bude IS MZV SR poskytovať podporu žiadateľom pri vytvorení príslušnej žiadosti. V prípade poskytovania služby, ktorá si bude vyžadovať špecifické overenia údajov a stavu žiadateľa, IS MZV SR vytvorí predpoklady pre takéto overenia.

Jedná sa o služby:

- Podanie žiadosti o vydanie pasu v zahraničí
- Podanie žiadosti o prepustenie zo štátneho zväzku SR v zahraničí
- Podanie žiadosti o udelenie štátneho občianstva SR v zahraničí
- Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia o štátnom občianstve SR v zahraničí
- Podanie žiadosti o registráciu matričnej udalosti v zahraničí
- Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia Slováka žijúceho v zahraničí
- Podanie žiadosti o výpis z registra trestov v zahraničí
- Podanie žiadosti o vydanie občianskeho preukazu v zahraničí
- Podanie žiadosti o vydanie vodičského preukazu v zahraničí



Obrázok 12: Diagram – Zdieľané služby

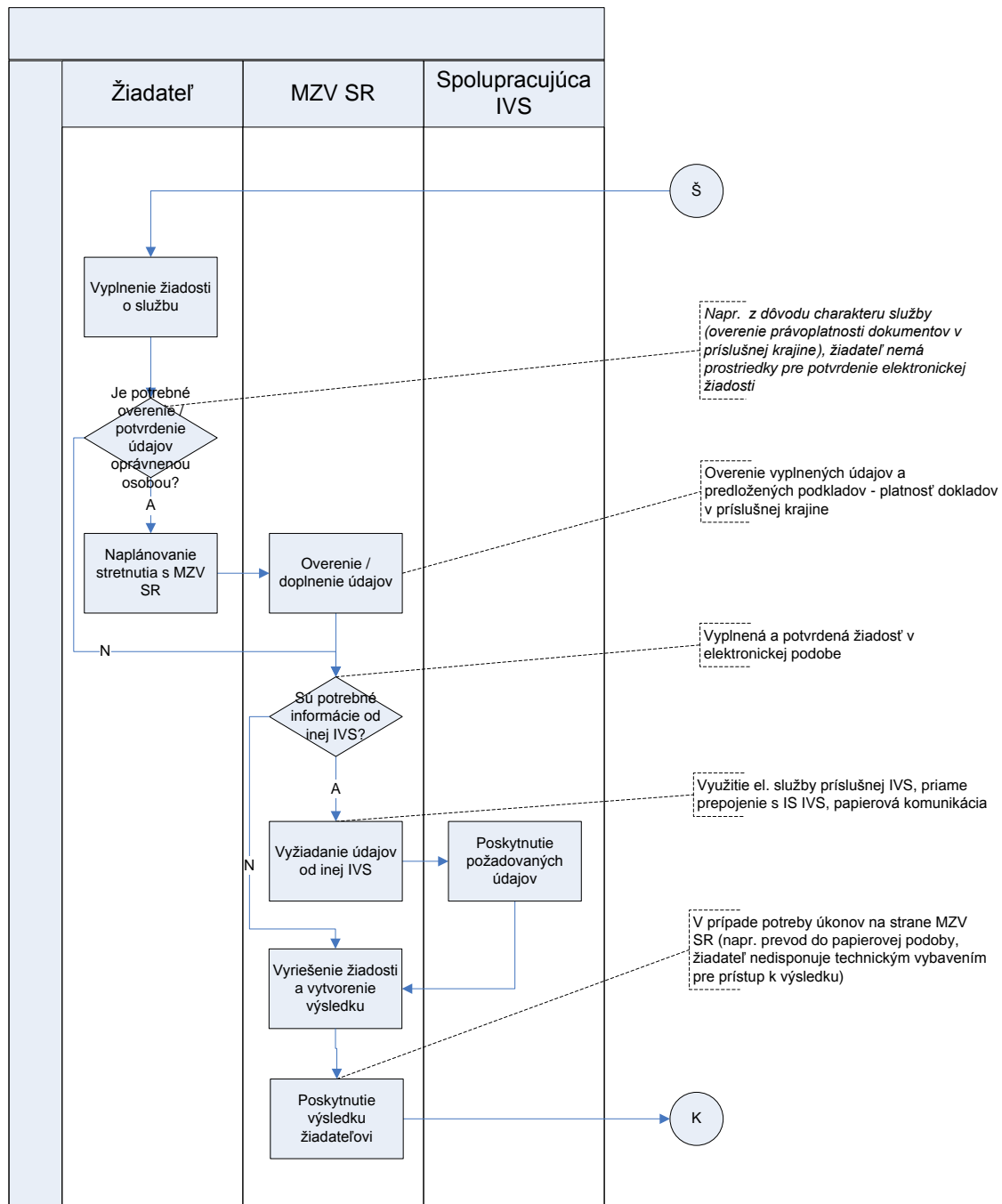
Aktivita	Popis
Vyplnenie žiadosti o službu	Pre príslušnú službu sú poskytnuté informácie ohľadne spôsobu jej spracovania a predpokladov pre jej spracovanie (napr. podklady, poplatky). Žiadateľ vyplní elektronický formulár dostupný prostredníctvom internetu. Elektronický formulár bude obsahovať špecifické údaje, ktoré sú potrebné pri riešení služby sprostredkovanom MZV SR. Vyplňanie bude zjednodušené nakoľko údaje dostupné v centrálnych registroch budú predvyplnené pričom budú dodržané zásady bezpečnosti.

	V prípade ak služba si nebude vyžadovať dodatočné úkony na strane MZV SR a žiadateľ bude disponovať vybavením potrebným pre „podpísanie“ príslušnej služby, žiadosť bude priamo elektronicky odoslaná na spracovanie.
Naplánovanie stretnutia s MZV SR	V prípade potreby doloženia dodatočných úkonov, elektronický formulár umožní žiadateľovi naplánovať termín osobného stretnutia na MZV SR pre dokončenie a potvrdenie žiadosti.
Overenie / doplnenie údajov	MZV SR overí údaje, ktoré žiadateľ vyplnil v elektronickom formulári, ako aj originalitu a platnosť dokladov, ktoré je nutné k žiadosti pripojiť. Úplnú žiadosť podpíše na základe splnomocnenia žiadateľa (údaje sa uchovávajú elektronicky). Po vykonaní tejto aktivity existuje žiadosť v elektronickej podobe a je pripravená na postúpenie IVS, v ktorej kompetencii je jej spracovanie.
El. služba poskytovateľa	V prípade ak IVS, v ktorej kompetencii je spracovanie služby, publikovala príslušnú elektronickú službu, MZV SR prostredníctvom tejto služby odovzdá elektronickú žiadosť na vybavenie.
Konverzia údajov do podoby požadovanej poskytovateľom služby	V prípade ak nie je dostupná elektronická služba pre spracovanie služby, MZV SR odovzdá príslušnej IVS údaje zo žiadosti v dohodnutej podobe. Môže sa jednať o výmenu údajov v elektronickej podobe, ale v prípade ak príslušná IVS nie je schopná prijať žiadosť elektronicky, môže byť žiadosť postúpená v papierovej podobe.
Vyriešenie žiadosti a vytvorenie výsledku	Príslušná IVS spracuje žiadosť s využitím vlastných prostriedkov a vytvorí príslušnú odpoveď.
Poskytnutie výsledku žiadateľovi	Ak charakter služby prípadne typ vypracovanej odpovede neumožňuje priamo doručiť odpoveď žiadateľovi, MZV SR sprostredkuje odovzdanie a vykoná potrebné úkony (napr. potvrdenie prevzatia odpovede, prevod do papierovej podoby).

4.4.2 Konzulárne služby

Do tejto skupiny patria služby

- Podanie žiadosti o vydanie náhradného cestovného dokladu
- Podanie oznámenia o vzniku stavu núdze v zahraničí
- Podanie žiadosti o poskytnutie pôžičky v zahraničí
- Podanie žiadosti o vydanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov
- Podanie žiadosti o vydanie dokladu na prepravu zbraní
- Informovanie sa o platnosti náhradného cestovného dokladu



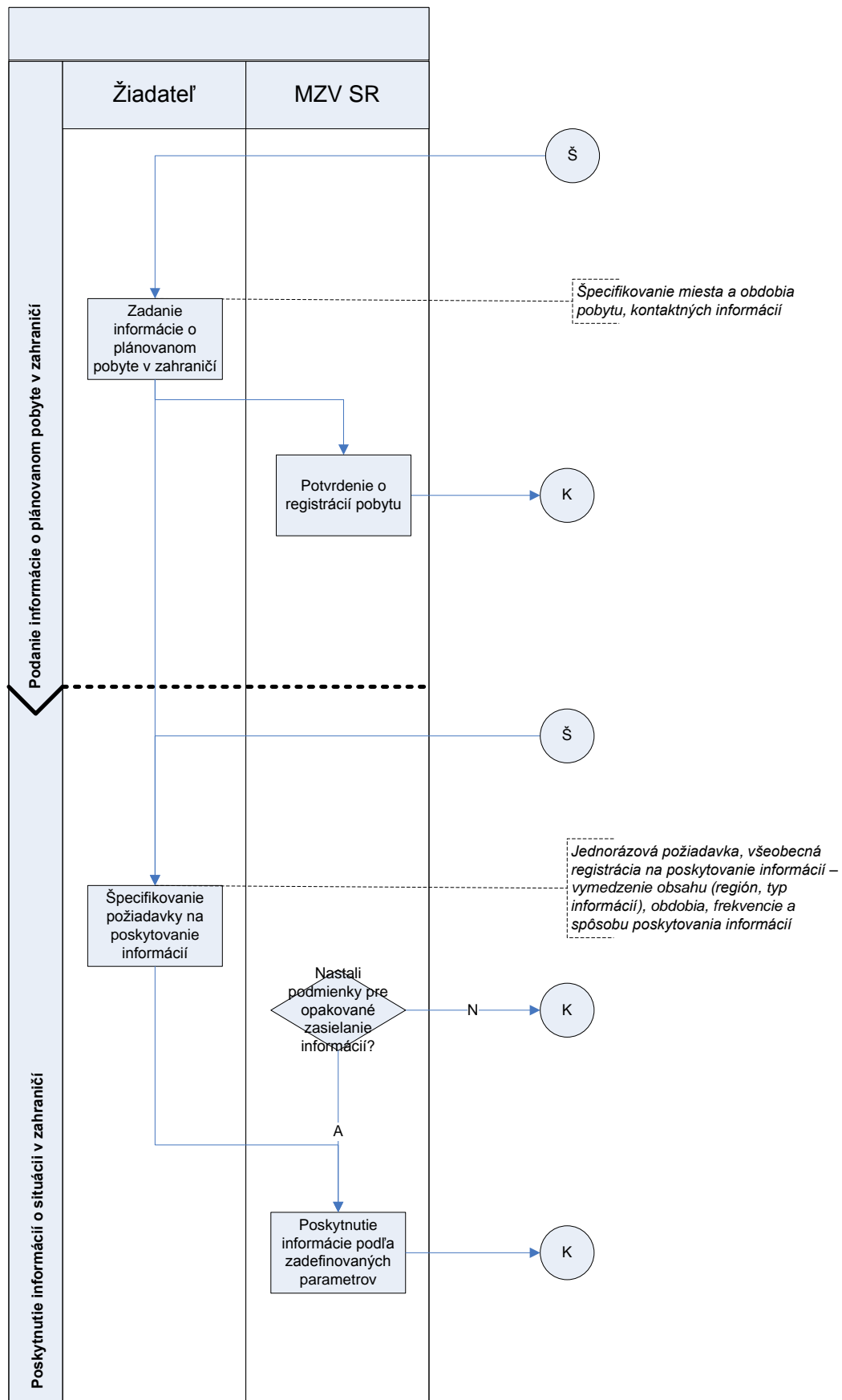
Obrázok 13: Diagram – Konzulárne služby

Aktivita	Popis
Vyplnenie žiadosti o službu	Pre príslušnú službu sú poskytnuté informácie ohľadne spôsobu jej spracovania a predpokladov pre jej spracovanie (napr. podklady, poplatky). Žiadateľ vyplní elektronický formulár dostupný prostredníctvom internetu. Vypĺňanie bude zjednodušené nakoľko údaje dostupné v centrálnych registroch budú predvyplnené pričom budú dodržané zásady bezpečnosti. V prípade ak služba si nebude vyžadovať dodatočné úkony na strane MZV SR a žiadateľ bude disponovať vybavením potrebným pre „podpísanie“ príslušnej služby, žiadosť bude

	priamo odoslaná na spracovanie.
Naplánovanie stretnutia s MZV SR	Elektronický formulár umožní žiadateľovi naplánovať termín stretnutia na MZV SR pre dokončenie a potvrdenie žiadosti.
Overenie / doplnenie údajov	MZV SR overí údaje, ktoré žiadateľ vyplnil v elektronickom formulári, ako aj originalitu a platnosť dokladov, ktoré je nutné k žiadosti pripojiť. Úplnú žiadosť potvrdí na základe splnomocnenia žiadateľa.
Vyžiadanie údajov od inej IVS	V prípade ak sú pre spracovanie žiadosti potrebné nejaké údaje od inej IVS, MZV SR ich vyžiada. V ideálnom prípade to bude realizované volaním elektronickej služby príslušnej IVS a v prípade ak táto služba nebude existovať bude využité rozhranie dohodnuté medzi MZV SR a príslušnou IVS.
Vyriešenie žiadosti a vytvorenie výsledku	MZV SR spracuje podklady a pripraví odpoveď.
Poskytnutie výsledku žiadateľovi	Odpoveď bude poskytnutá žiadateľovi vo forme, ktorá je možná vzhľadom na charakter služby a ktorú určil vo svojej žiadosti (napr. zaslaná v papierovej podobe, elektronicke, osobne odovzdaná na MZV SR)

4.4.3 Podanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí, Poskytnutie informácií o situácii v zahraničí

Služba Poskytnutie informácií o situácii v zahraničí môže byť iniciovaná ako následok registrovania pobytu v zahraničí alebo môže byť volaná v prípade iného záujmu priamo.



Obrázok 14: Diagram – Registrácia pobytu v zahraničí

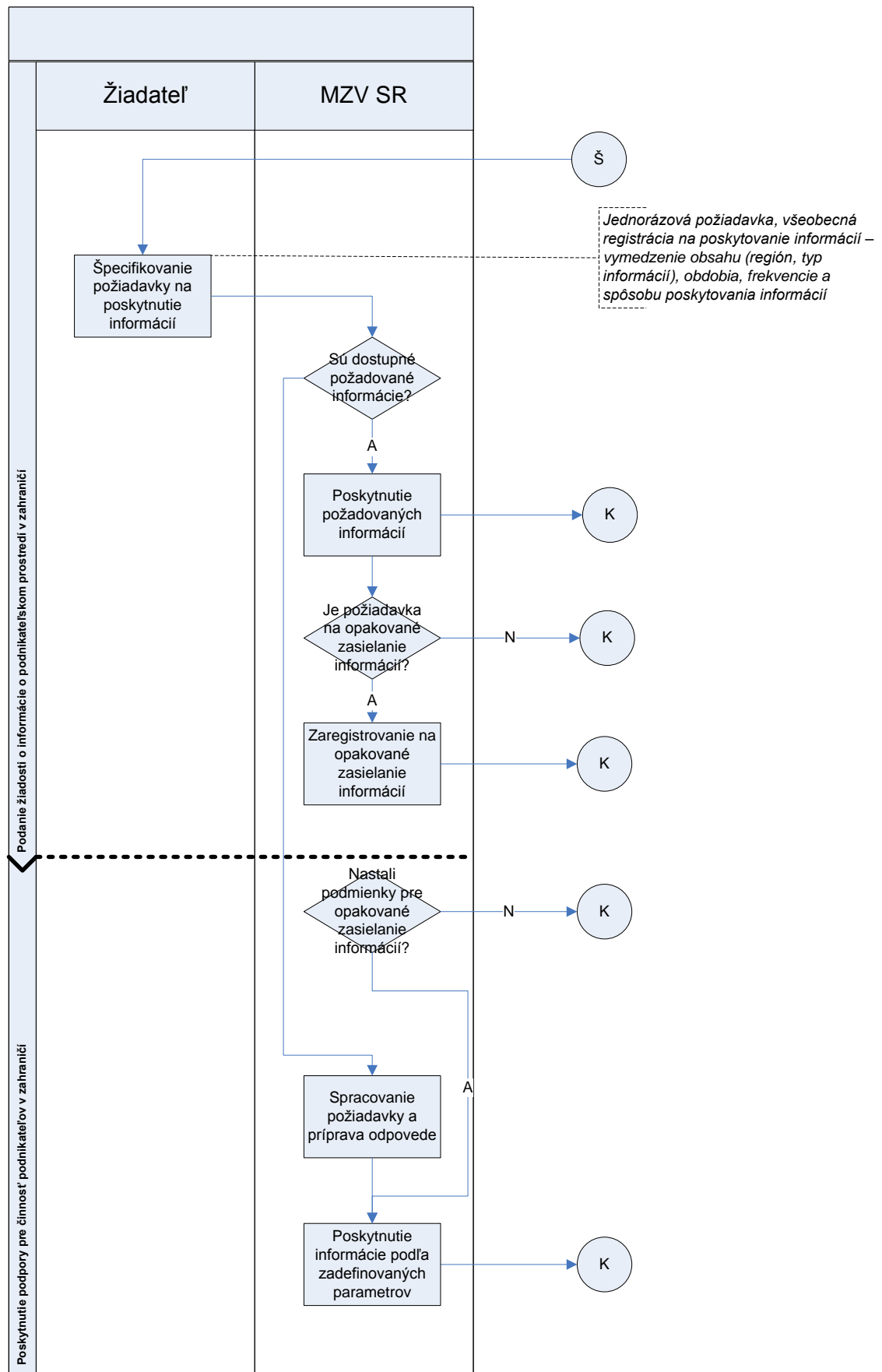
Aktivita	Popis
Zadanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí	Občan prostredníctvom elektronického formulára uvedie informácie ohľadom pobytu v zahraničí. Určí miesto a obdobie svojho pobytu ako aj údaje, ktoré umožnia jeho kontaktovanie v prípade potreby (vznik krízovej situácie).
Potvrdenie o registrácii pobytu	MZV SR potvrdí občanovi registráciu informácií o jeho pobyte v zahraničí a poskytne mu základné údaje potrebné pre kontaktovanie MZV SR.
Špecifikovanie požiadavky na poskytovanie informácií	Žiadateľ uvedie kategóriu informácií, ktoré ho zaujímajú (napr. región, typ informácií, obdobie), spôsob akým mu majú byť informácie poskytnuté (napr. jedno rázová požiadavka, pravidelné poskytovanie informácií) a kontaktné údaje.
Poskytnutie informácií podľa zadefinovaných parametrov	V prípade vzniku podmienok, ktoré súhlasia s nadefinovanými požiadavkami na poskytovanie informácií, sú tieto zaslané požadovaným spôsobom.

4.4.4

Podanie žiadosti o informácie o podnikateľskom prostredí v zahraničí, Poskytnutie podpory pre činnosť podnikateľov v zahraničí

Služba umožní lepšiu orientáciu podnikateľov v krajinách EÚ a to vo všetkých relevantných aspektoch podnikania od komunikácie s verejnou správou, informácií o príslušnej legislatíve až po konkrétne informácie vzťahujúce sa k predmetu podnikania. Služba sa stane základom systematického integrovania slovenských podnikateľských subjektov do aktivít v rámci priestoru EÚ.

Prostredníctvom služby Poskytnutie podpory pre činnosť podnikateľov v zahraničí budú poskytované informácie o podnikateľskom prostredí v zahraničí, ktoré nie sú priamo dostupné po zadaní požiadavky prostredníctvom služby Podanie žiadosti o informácie o podnikateľskom prostredí v zahraničí alebo je žiadané opakované zasielanie informácií.

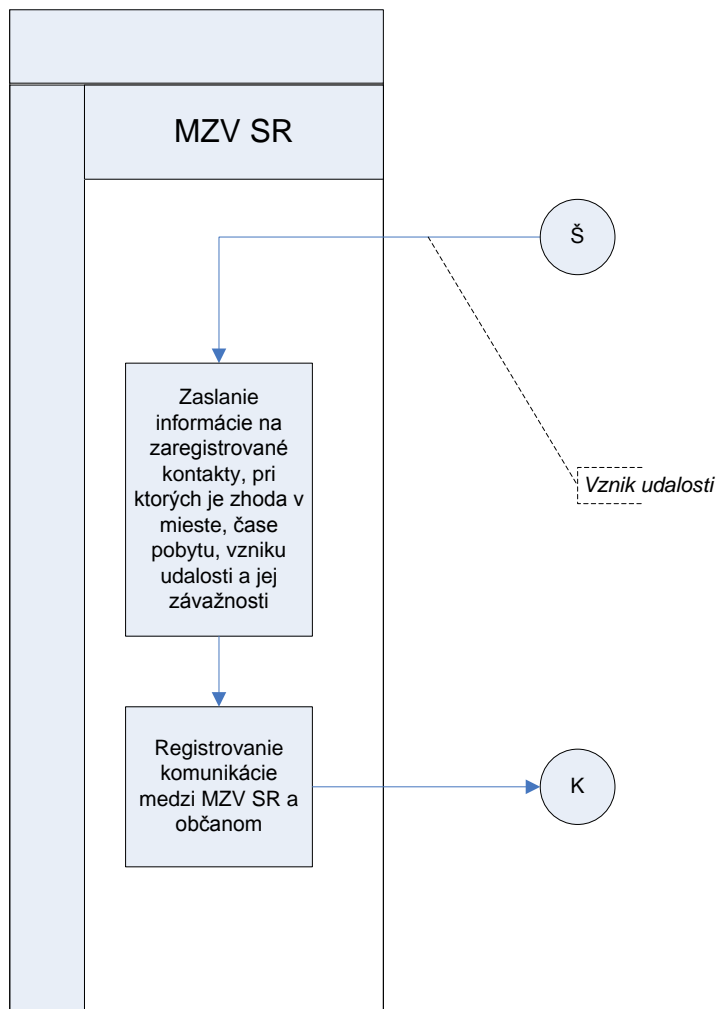


Obrázok 15: Diagram – Podpora podnikateľského prostredia

Aktivita	Popis
Špecifikovanie požiadavky na poskytnutie informácií	Žiadateľ prostredníctvom elektronického formulára určí typ požadovaných informácií (napr. región, sektor), frekvenciu poskytovania informácií (jedno rázovo, opakovane) a kontaktné údaje.
Poskytnutie požadovaných informácií	V prípade, že požadované informácie sú dostupné, je odpoveď poskytnutá okamžite.
Zaregistrovanie na opakované zasielanie informácií	V prípade požiadavky na opakované zasielanie informácií prebehne automatické zaregistrovanie, aby informácie boli následne poskytnuté prostredníctvom služby Poskytnutie podpory pre činnosť podnikateľov v zahraničí
Spracovanie požiadavky a príprava odpovede	V prípade ak požadované informácie nie sú okamžite dostupné, prebehne v rámci MZV SR príslušné spracovanie a príprava odpovede žiadateľovi.
Poskytnutie informácie podľa zadefinovaných parametrov	Po príprave odpovede v rámci činnosti MZV SR alebo v prípade vzniku podmienok špecifikovaných pre opakované poskytovanie informácií je príslušná odpoveď poskytnutá žiadateľovi.

4.4.5 Vydanie informácie o špeciálnych udalostiach a ich riešení

V prípade vzniku krízovej situácie bude prostredníctvom tejto služby prebiehať riadenie komunikácie medzi MZV SR a občanmi SR, ktorí sa nachádzajú v postihnutom regióne.



Obrázok 16: Diagram – Služby riešenia špeciálnych udalostí

Aktivita	Popis
Zaslanie informácie na zaregistrované kontakty, pri ktorých je zhoda v mieste, čase pobytu, vzniku udalosti a jej závažnosti	V prípade vzniku udalosti je zasielaná správa občanom, ktorí sa zaregistrovali na pobyt v zahraničí. Vybrané sú kontaktné údaje občanov, pre ktorých nastane zhoda v období pobytu, mieste pobytu a závažnosti vzniknutej situácie s udalosťou, ktorá vznikla.
Registrowanie komunikácie medzi MZV SR a občanom	Každé zaslanie informácie a akákoľvek komunikácie medzi občanom a MZV SR je evidovaná a služba poskytuje podporu pre elimináciu nevhodnej a nedostatočnej komunikácie zo strany MZV SR.

4.5 Uskutočniteľnosť a náklady

4.5.1 Dopady na technické a softwarové vybavenie

Riešenie bude pripravené pre poskytovanie elektronických služieb MZV SR. Jedná sa o komplexný systém, ktorého základná architektúra bude vytvorená v prvej etape. Jednotlivé moduly je možné pripájať postupne avšak vzhľadom na ich rozsah a zameranie je predpoklad ich vytvorenia v rámci prvej etapy.

Zapojenie IS MZV SR do IISVS si vyžaduje dodržanie princípov interoperability a využitie najmä spoločných modulov ÚPVS a výnosu MF SR o štandardoch pre ISVS č. 312/2010 Z.z. Pri budovaní riešenia budú využité vlastnosti spoločných modulov ÚPVS.

Pre efektívne poskytovanie služieb je potrebné prepojenie na elektronické služby iných úradov. Základná architektúra bude pripravená v rámci prvej etapy na volanie príslušných služieb avšak pre oblasti, ktoré nebudú v danom čase poskytovať elektronické služby budú pripravené náhrady v podobe používateľského zadávania údajov. V následných etapách budú nahradené volaním príslušných služieb podľa ich aktuálnej pripravenosti.

4.5.2 Organizačné dopady

Zavedenie riešenia si bude vyžadovať zaškolenie používateľov v obsluhu IS. Zároveň bude potrebné zabezpečiť technické zdroje špecializované na technológie použité v rámci IS MZV SR pre prevádzkovanie a podporu IS.

V rámci projektu bude nutná komunikácia s IVS, ktorých služby bude MZV využívať, pre nastavenie pravidiel a postupov aplikovaných pri nasadzovaní a prevádzke elektronických služieb.

4.5.3 Legislatívne dopady

Podľa kapitoly 4.1 navrhované riešenie si nevyžaduje významné legislatívne zmeny v gescii MZV SR. Implementované riešenie bude pripravené na plnú automatizáciu celého rozsahu služieb avšak skutočná miera automatizácie v príslušnom čase bude závislá od pripravenosti druhých strán. Nasledujúci text uvádza postup prechodu do cieľového stavu procesov v závislosti na stave druhých strán.

Ak už budú dostupné elektronické služby úradov SR – riešenie zefektívni poskytovanie existujúcich služieb, keďže bude možné priamo využívať príslušné elektronické služby. Zároveň to zlepši prístupnosť služieb úradov SR prostredníctvom MZV SR. Aj v prípade, že ešte nebudú dostupné elektronické služby úradov SR – riešenie zefektívni poskytovanie služieb na strane MZV SR (odbúrava internú aj externú papierovú komunikáciu). Portfólio poskytovaných služieb sa nezmení.

4.5.4 Prevádzkové a bezpečnostné dopady

Pred uvedením riešenia do prevádzky bude potrebné prijatie nových prevádzkových pravidiel, zakotvujúcich technické aj organizačné podmienky pre IS MZV SR. V rámci projektu je potrebné implementovať kontrolné mechanizmy informačnej bezpečnosti.

4.5.5 Nasadenie riešenia marketingové požiadavky

V rámci projektu bude potrebné vykonať informačnú kampaň pre informovanie občanov, právnických osôb o funkciách a službách IS MZV SR.

Celý projekt ako aj nasadenie riešenia do prevádzky bude riadené v súlade s overenými metodikami pre riadenie projektov.

4.5.6 Cena riešenia

Náklady na vytvorenie riešenia budú určené výsledkom verejného obstarávania jednotlivých položiek potrebných pre zabezpečenie požadovanej funkcionality. Vzhľadom na komplexnosť riešenia bude potrebné vybudovať robustný, stabilný a bezpečný systém.

Na základe odhadu náročnosti vývoja aplikácie metódou Use Case Points (výpočet je uvedený v Prílohe B) predstavuje predpokladaný časový náklad na vývoj a implementáciu aplikácií 41 282 človekohodín.

Pre overenie a nasadenie riešenia do prevádzky je potrebné vykonať príslušné fázy projektu. Na základe skúseností a benchmarkov je možné očakávať prácnosť týchto fáz vzhľadom na náklad vývoja aplikácií nasledovne

- testovania - 15%,
- školenie – 5%,
- roll out – 10%.

Pri predpokladanej priemernej cene 740 Eur bez DPH za človekoden poskytovania služieb je predpokladaná suma za vývoj aplikácií, testovanie, školenie a roll out cca 5,95 mil. Eur s DPH. Rozdelenie tejto sumy medzi skupiny služieb tak ako sú definované v navrhovanom riešení je uvedené v nasledujúcej tabuľke.

Skupina služieb	Suma mil. EUR s DPH
Zdieľané služby	2,1
Konzulárne služby	2,0
Služby riešenia krízových situácií	1,35
Služby podpory podnikateľov	0,5

Tabuľka 5: Cena budovania skupín služieb

Prehľad celkovej ceny riešenia je uvedený v nasledujúcej tabuľke

Náklady	Suma mil. EUR s DPH
Vývoj aplikačného programového vybavenia	4,58
Testovanie	0,68
Školenie	0,23
Roll out	0,46
Licencie	0,70
Hardvér	2,85
Služby spojené s implementáciou	0,50
Spolu	10,00

Tabuľka 6: Celková cena riešenia

Náklady na vývoj aplikačného programového vybavenia obsahujú činnosti spojené s analytickou a vývojovou časťou projektu. Jedná sa o analýzu požiadaviek, rámcový návrh riešenia, detailný návrh riešenia a samotný vývoj aplikačného vybavenia.

Testovanie obsahuje prípravné práce spojené s testovaním (plán testovania) ako aj samotné testovanie programových blokov, integračné a záťažové testy. Súčasťou týchto aktivít je aj akceptačné testovanie vzhľadom na definované požiadavky.

Školenie bude rozdelené na školenie používateľov a školenie administrátorov riešenia. V rámci školenia používateľov budú vyškolení kľúčoví používatelia, pričom harmonogram školení bude nastavený tak, aby kľúčoví používatelia boli schopní adekvátne otestovať dodané riešenie.

Roll out bude zameraný na činnosti uvedenia riešenia do produkčného prostredia. Bude to obsahovať nielen spustenie funkčnosti vytvorených elektronických služieb ale aj zabezpečenie produkčnej spolupráce s externými systémami najmä ÚPVS.

Náklady na obstaranie licencií softvérových produktov sú určené pre nákup štandardných produktov ako napr. databáza, nástroje podporujúce analýzy a reporting.

Náklady na zabezpečenie hardvéru obsahujú produkty pre

- redundantné riešenie aplikačných a databázových serverov,
- LAN a SAN infraštruktúru,

- záložné zdroje elektrickej energie,
- virtualizáciu infraštruktúry,
- riešenie zálohovania.

Služby spojené s implementáciou obsahujú náklady na podporné aktivity projektu. Jedná sa o podporu projektového riadenia, finančného riadenia ako aj činnosti publicity a informovanosti o projekte.

Na základe vyššie uvedených položiek je možné predpokladať celkové náklady na realizáciu projektu v sume 10 mil. Eur s DPH.

HW vybavenie ZÚ nie je súčasťou projektu a ani náklady s tým spojené nie sú uvedené v rozpočte..

Prevádzkové náklady riešenia predstavujú cca 8,5% z celkových nákladov na realizáciu projektu.

4.6 Ekonomická analýza

4.6.1 Strategický kontext

IS MZV SR je kľúčovým prvkom pre zvýšenie efektívnosti poskytovania služieb občanom a podnikateľom. Výraznou mierou skráti čas poskytovania služieb a zvýši úroveň informovanosti o situácii a podnikateľských možnostiach v zahraničí.

4.6.2 Ciele a obmedzenia

Základným cieľom projektu je vybudovanie elektronických služieb MZV SR. Bude to dosiahnuté vytvorením a nasadením IS MZV SR ako aj prepojením s ÚPVS a ISVS iných IVS.

4.6.3 Stručný popis alternatívnych riešení

Alternatívnym riešením je len vytvorenie prostredia pre využívanie elektronických služieb iných IVS. Takéto riešenie však nevedie k dosiahnutiu požadovanej kvality služieb (nezabezpečí rozsah činností MZV SR) a ani nepokryje najvýznamnejšie agendy MZV SR a preto takéto riešenie nespĺňa požiadavky.

4.6.4 Kvantitatívna analýza navrhnutého riešenia

Ekonomická návratnosť riešenia je závislá od vzťahu medzi nákladmi potrebnými na vytvorenie a prevádzkovanie riešenia a prínosmi, ktoré poskytuje. Nákladová časť je ovplyvnená cenou uvedenou v kapitole 4.5.6, ktorá však bude presne určená spôsobom zabezpečenia služieb a výsledkom verejného obstarávania. Cena prevádzkovania riešenia bude vychádzať z výsledného návrhu riešenia, spôsobu zabezpečenia prevádzky a miery nahradenia súčasných systémov.

Na druhej strane prínosy riešenia sa prejavujú vo výnosoch za poskytovanie služieb. Budú však ovplyvnené politikou stanovenia poplatkov za využívanie elektronických služieb ako aj lepším prístupom k službám. Naopak celková elektronizácia VS a uplatňovanie princípov uvedených v NKIVS budú viesť k nižším nárokom úradov na predkladanie potvrdení a teda aj k zníženiu požiadaviek občanov na ich vydávanie. Celkovo však elektronizácia VS zvýši komfort kontaktu občana a podnikateľa s VS.

Zavedenie navrhovaného riešenia do každodennej činnosti MZV SR prinesie do praxe vlastnosti, ktoré budú poskytovať špecifické prínosy pre žiadateľov, poskytovateľov služby ako aj celú spoločnosť v porovnaní so súčasným stavom. V nasledujúcom texte je uvedený zoznam vybraných vlastností riešenia a základných prínosov, ktoré prinášajú.

Vlastnosť: Poskytnutie podpory pre činnosť podnikateľov v zahraničí

- prínos pre žiadateľa o službu
 - Zvýšenie dostupnosti trhov krajín EÚ pre podnikateľov ,
- prínos pre poskytovateľa služby
 - skrátenie času potrebného na poskytnutie informácií
- prínos pre spoločnosť
 - zvýšenie konkurencieschopnosti SR
 - zlepšená integrácia SR v rámci ekonomického priestoru EÚ

Vlastnosť: Podpora vydávania NCD, centrálna evidencia vydaných NCD

- prínos pre žiadateľa o službu
 - skrátenie času potrebného na vydanie NCD,
- prínos pre poskytovateľa služby
 - skrátenie času potrebného na vydanie NCD,
 - dostupnosť viacerých údajov pre možnosť overenia poskytnutých údajov,
- prínos pre spoločnosť
 - obmedzenie rizika vydania NCD na základe podvodu,
 - obmedzenie rizika vstupu nebezpečných osôb do krajiny.

Vlastnosť: Externá a interná elektronická komunikácia žiadostí MZV SR

- prínos pre žiadateľa o službu
 - skrátenie času na vyriešenie požiadavky – odstránenie doby potrebnej na presun papierových žiadostí,
- prínos pre poskytovateľa služby
 - skrátenie času potrebného na spracovanie a transfer žiadostí,
- prínos pre spoločnosť
 - odstránenie prieťahov v riešení žiadostí – zvýšená aktuálnosť údajov v evidencii štátu.

Vlastnosť: Podpora činností MZV SR

- prínos pre žiadateľa o službu
 - skrátenie času na zadanie požiadavky,
 - lepšie informácie o podkladoch potrebných pre žiadosť,
 - možnosť predvyplniť údaje do žiadosti,
- prínos pre poskytovateľa služby
 - znížená prácnosť riešenia požiadavky,
 - znížená chybovosť zadávania údajov,
 - vyššia zastupiteľnosť pracovníkov.

Vlastnosť: Jednotná správa webu MZV SR

- prínos pre žiadateľa o službu

- rovnaké informácie na všetkých miestach,
- skrátenie času potrebného pre vyhľadanie informácie,
- odstránenie potreby overenia správnosti informácie,
- prínos pre poskytovateľa služby
 - nižšia prácnosť aktualizácie údajov,
 - vyššia reputácia v spoločnosti.

Vlastnosť: Centrálna evidencia úkonov

- prínos pre žiadateľa o službu
 - možnosť riešenia žiadosti vo viacerých lokalitách podľa preferencie žiadateľa,
- prínos pre poskytovateľa služby
 - zníženie prácnosti pre vytváranie prehľadov o poskytnutých službách,
- prínos pre spoločnosť
 - vyššia bezpečnosť poskytovaných služieb,
 - možnosť efektívnejšieho riadenia poskytovania služieb.

Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti je zrejmé, že prínosy navrhovaného riešenia je možné kvantifikovať v niektorých oblastiach napr. ušetrenie času, ktorý je priamo potrebný na vybavenie žiadosti (skrátenie času pracovníka pre poskytnutie služby, skrátenie času žiadateľa potrebného na vybavenie služby). Na druhej strane je ťažko kvantifikovateľný prínos pre žiadateľa plynúci z rádového skrátenia času vyriešenia jeho žiadosti (vyplýva z odstránenia papierovej komunikácie medzi MZV SR a úradmi v SR) a odstránenie časového zdržania vyplývajúceho z potreby zabezpečenia potrebných podkladov.

Úplne inou kategóriou z pohľadu kvantifikácie prínosov je zvýšenie bezpečnosti a obmedzenie rizík napr. spojených s neoprávneným vydaním NCD. Podobne kvantifikácia prínosu aktuálnosti údajov v evidenciách úradov SR vyplývajúca zo zvýšenej rýchlosti poskytovania služieb a ich dostupnosti je exaktne ťažko realizovateľná.

Pri výpočte návratnosti investície do projektu boli uvažované nasledovné skutočnosti:

- cena za realizáciu projektu podľa kapitoly 4.5.6,
- ročný poplatok za prevádzku riešenia: 8,5% z ceny realizácie,
- ročné náklady na prevádzku riešenia, ktoré bude odstavené z dôvodu zabezpečenia funkčnosti novým riešením: 400 000 Eur,
- celkový počet úkonov vykonaných ZÚ počas roka 2011 bol 199 214. V nasledujúcej tabuľke sú uvedené počty vybraných úkonov,

Činnosť	Počet úkonov v roku 2011
Vydanie NCD	3 540
Žiadosť o vydanie pasu	7 593
Žiadosť o prepustenie zo štátneho zväzku	268
Žiadosť o udelenie štátneho občianstva SR v zahraničí	23
Žiadosť o vydanie osvedčenia o štátnom občianstve SR v zahraničí	1 992
Matričné činnosti	3 999
Výmena matrik	2 038
Vydanie odpisov matričných dokladov	1 054
Sprievodné listy na prepravu telesných pozostatkov	69

Činnosť	Počet úkonov v roku 2011
Letecká a lodná agenda	45
Doklady na prepravu zbraní	71
Osvedčenie Slováka žijúceho v zahraničí	798
Vydávanie víz	74 276
Žiadosti o výpis z registra trestov	1 601
Legalizačná agenda	33 922

Tabuľka 7: Počet úkonov v roku 2011

- nezmenená početnosť úkonov v priebehu celého obdobia (je predpoklad, že početnosť úkonov bude rásť z dôvodu ich vyššej dostupnosti, naopak niektoré úkony nebudú potrebné nakoľko si ich vyriešia úrady SR interne po zavedení eGovernmentu),
- skrátenie času potrebného pre vykonanie vybraných činností MZV SR o 50% až 80% (podľa konkrétnej činnosti),
- obmedzenie potreby opakovanej návštevy žiadateľa pri vybraných činnostiach,
- priemerné cestovné náklady žiadateľa na návštevu pracoviska MZV SR: 50 Eur,
- mzdové náklady žiadateľov o službu boli uvažované vo výške priemernej mzdy v SR v roku 2011,
- náklady na pracovníkov vykonávajúcich službu boli kalkulované podľa informácie ohľadne celkových nákladov na pracovníkov MZV SR,
- zmeny v poplatkoch neboli zvažované.

Na základe vyššie uvedených parametrov je investícia z pohľadu ekonomickej čistej súčasnej hodnoty návratná v 9. roku. Samofinancovateľnosť prevádzky, t.j. schopnosť financovať trvalo udržateľnú prevádzku a rozvoj výsledkov projektu bez zvýšenia nárokov na existujúcu úroveň rozpočtu MZV SR, je indikovaná kladnými hodnotami v stĺpci Čistá finančná prínosy (rozdiel medzi alt. 2 a alt. 1 v Tabuľka 10: Čistá súčasná hodnota z projektu) a to od 3. roku, ktorý je rokom zavedenia výsledkov projektu do prevádzky.

Nasledujúca tabuľky uvádzajú prehľad nákladov, prínosov a čistej súčasnej hodnoty z projektu.

Náklady	Fixné náklady			Variabilné náklady					
	HW	SW	Služby	Všeobecný materiál			Osobné náklady		
Obdobie	rozdiel	rozdiel	rozdiel	Alternat. 1	Alternat. 2	rozdiel	Alternat. 1	Alternat. 2	rozdiel
1	1 425 000	350 000	3 225 000	20 000	20 000	0	1 164 919	1 164 919	0
2	1 425 000	350 000	3 225 000	20 000	20 000	0	1 164 919	1 164 919	0
3	0	0	450 000	20 000	4 000	-16 000	1 164 919	456 477	-708 442
4	0	0	450 000	20 000	4 000	-16 000	1 164 919	456 477	-708 442
5	0	0	450 000	20 000	4 000	-16 000	1 164 919	456 477	-708 442
6	0	0	450 000	20 000	4 000	-16 000	1 164 919	456 477	-708 442
7	0	0	450 000	20 000	4 000	-16 000	1 164 919	456 477	-708 442
8	0	0	450 000	20 000	4 000	-16 000	1 164 919	456 477	-708 442
9	0	0	450 000	20 000	4 000	-16 000	1 164 919	456 477	-708 442
10	0	0	450 000	20 000	4 000	-16 000	1 164 919	456 477	-708 442
11	0	0	450 000	20 000	4 000	-16 000	1 164 919	456 477	-708 442
12	0	0	450 000	20 000	4 000	-16 000	1 164 919	456 477	-708 442
13	0	0	450 000	20 000	4 000	-16 000	1 164 919	456 477	-708 442
14	0	0	450 000	20 000	4 000	-16 000	1 164 919	456 477	-708 442
15	0	0	450 000	20 000	4 000	-16 000	1 164 919	456 477	-708 442

Tabuľka 8: Náklady projektu

	<i>Ekonomické prínosy</i>		
Obdobie	Alternat. 1	Alternat. 2	rozdiel
1	0	0	0
2	0	0	0
3	0	1 734 440	1 734 440
4	0	1 734 440	1 734 440
5	0	1 734 440	1 734 440
6	0	1 734 440	1 734 440
7	0	1 734 440	1 734 440
8	0	1 734 440	1 734 440
9	0	1 734 440	1 734 440
10	0	1 734 440	1 734 440
11	0	1 734 440	1 734 440
12	0	1 734 440	1 734 440
13	0	1 734 440	1 734 440
14	0	1 734 440	1 734 440
15	0	1 734 440	1 734 440

Tabuľka 9: Prínosy projektu

ČISTÉ PRÍNOSY	Čisté prínosy						Čistá súčasná hodnota z projektu		
	Finančné prínosy			Ekonomické prínosy			Finančná (FNPV)	Ekonomická (ENPV)	Kumulovaná diskont. návratnosť ENPV
	Alt.1	Alt.2	rozdiel	Alt.1	Alt.2	rozdiel			
1. rok	-1 584 919	-6 584 919	-5 000 000	-1 584 919	-6 584 919	-5 000 000	-5 000 000	-5 000 000	-5 000 000
2. rok	-1 584 919	-6 584 919	-5 000 000	-1 584 919	-6 584 919	-5 000 000	-4 739 336	-4 739 336	-9 739 336
3. rok	-1 584 919	-1 310 477	274 442	-1 584 919	423 963	2 008 882	246 573	1 804 885	-7 934 452
4. rok	-1 584 919	-1 310 477	274 442	-1 584 919	423 963	2 008 882	233 718	1 710 791	-6 223 660
5. rok	-1 584 919	-1 310 477	274 442	-1 584 919	423 963	2 008 882	221 534	1 621 603	-4 602 057
6. rok	-1 584 919	-1 310 477	274 442	-1 584 919	423 963	2 008 882	209 985	1 537 065	-3 064 992
7. rok	-1 584 919	-1 310 477	274 442	-1 584 919	423 963	2 008 882	199 038	1 456 933	-1 608 059
8. rok	-1 584 919	-1 310 477	274 442	-1 584 919	423 963	2 008 882	188 661	1 380 979	-227 080
9. rok	-1 584 919	-1 310 477	274 442	-1 584 919	423 963	2 008 882	178 826	1 308 985	1 081 906
10. rok	-1 584 919	-1 310 477	274 442	-1 584 919	423 963	2 008 882	169 503	1 240 744	2 322 650
11. rok	-1 584 919	-1 310 477	274 442	-1 584 919	423 963	2 008 882	160 667	1 176 061	3 498 711
12. rok	-1 584 919	-1 310 477	274 442	-1 584 919	423 963	2 008 882	152 291	1 114 750	4 613 461
13. rok	-1 584 919	-1 310 477	274 442	-1 584 919	423 963	2 008 882	144 351	1 056 635	5 670 096
14. rok	-1 584 919	-1 310 477	274 442	-1 584 919	423 963	2 008 882	136 826	1 001 550	6 671 645
15. rok	-1 584 919	-1 310 477	274 442	-1 584 919	423 963	2 008 882	129 693	949 336	7 620 981
SPOLU	-23 773 781	-30 206 040	-6 432 259	-23 773 781	-7 658 315	16 115 466	-7 367 672	7 620 981	

Tabuľka 10: Čistá súčasná hodnota z projektu

4.6.5 Analýza rizík

V ďalšom texte sú popísané riziká, ktoré sa vzťahujú k samotnému projektu t.j. vytvoreniu riešenia a jeho implementácii.

Ohodnotenie rizík je vykonané v stupnici ECHO, ktorá je popísaná v nasledujúcej tabuľke.

Skratka	Názov stupňa	Význam
E	Exposure	Vysoké riziko – naliehavá potreba riešenia
C	Concern	Stredné riziko (nepriama hrozba) – protiopatrenie by malo byť založené na aktuálnom hodnotení konkrétneho rizika
H	House Keeping	Nízke riziko
O	OK	Minimálne (akceptovateľné) riziko

Tabuľka 11: Stupnica hodnotenia rizík

Zoznam rizík s ich ohodnotením je uvedený v nasledujúcej tabuľke.

Názov rizika	Ohodnotenie	Opatrenie pre elimináciu rizika
Odmietnutie niektorých služieb – slabé využívanie služieb z dôvodu ich funkčnosti; jedná sa najmä o služby spojené s poskytovaním informácií	E	Zapojenie do analýzy a návrhu budovania služieb pracovníkov, ktorí poskytujú príslušné služby a poznajú špecifické požiadavky žiadateľov
Nenaplnenie strategických cieľov – nemožnosť naplnenia niektorých cieľov napr. z dôvodu nedostatočných kompetencií	C	Využitie znalostí interných aj externých zdrojov zapojených do projektu pre formulovanie postupov realizácie projektu.
Nenaplnenie očakávaných prínosov – nižšie skrátenie času vybavovania služieb	H	Intenzívne školenie pracovníkov, ktorí budú využívať riešenie pre poskytovanie služieb
Obmedzená kompatibilita s eGovernmentom – časový nesúlad medzi budovaním riešení eGovernmentu; nemá však významný dopad na prínosy riešenia	C	Zosúladienie projektu s ostatnými aktivitami budovania eGovernmentu
Architektonické obmedzenia pre budúcnosť – detailizovanie návrhu bude viesť k riešeniam obmedzujúcim úpravy napr. zosúladieniu s eGovernmentom	H	Zvýšená pozornosť revidovaniu detailného návrhu, zabezpečenie jeho otvorenosti.
Nedostatočné odborné zabezpečenie manažmentu projektu – úroveň koordinácie projektu bude viesť k časovému predĺženiu a odlišnej funkcionalite	H	Manažment projektu obsadiť osobami so skúsenosťami s realizáciou projektov v oblasti IT
Posun časového harmonogramu – dopady krokov tretích strán v oblasti formálnych postupov a omeškanie externých riešení	C	Intenzívna koordinácia aktivít projektu s činnosťami externých subjektov
Chýbajúce odborné znalosti pre vývoj a implementáciu – zapojenie tímu s nedostatočnými skúsenosťami	H	Zvýšená pozornosť na referencie dodávateľa riešenia

Názov rizika	Ohodnotenie	Opatrenie pre elimináciu rizika
v oblasti vývoja obdobných riešení		
Nejasne definované požiadavky počas vývoja – zmeny používateľských požiadaviek a ich dopad na celkový priebeh projektu	C	Intenzívne zapojenie kľúčových používateľov do analytických fáz projektu.
Legislatívne zmeny – neprijatie legislatívnych úprav v oblasti eGovernmentu	H	Prípravu riešenia zosúladiť s platnou legislatívou a včasné vytvorenie podmienok pre funkčné riešenie aj v prípade neprijatia zákona o eGovernmente

Tabuľka 12: Zoznam rizík

4.6.6 Nefinančné prínosy a náklady

Prínosy a náklady projektu sú uvedené pri výpočte CBA v kapitole 4.6.4.

4.7 Návrh projektového zámeru

4.7.1 Príprava projektu

V rámci projektu bude potrebné vykonať činnosti vedúce k implementácii navrhovaného riešenia. Činnosti je možné vymedziť v niekoľkých, vzájomne koordinovaných projektových celkoch:

- Nasadenie HW a SW infraštruktúry potrebnej pre zabezpečenie nutných prevádzkových predpokladov.
- Aplikačný vývoj funkčných celkov:
 - podpora činnosti centrály MZV SR v rámci rozvoja elektronických služieb (bez vývoja súčastí potrebných pre chod MZV),
 - vytvorenie podmienok pre využitie existujúcich externých systémov,
 - administračné rozhranie pre IS MZV,
 - prezentačná vrstva,
 - integračná časť WS ,
 - prepojenie so základnými komponentmi IISVS a ÚPVS.
- Legislatívne a organizačné opatrenia:
 - prijatie zákonných noriem a interných predpisov umožňujúcich poskytovanie elektronických služieb MZV SR,
 - prijatie nových prevádzkových pravidiel, zakotvujúcich technické aj organizačné podmienky pre IS MZV SR,
 - efektívne informovanie občanov, právnických osôb o funkciách a službách IS MZV SR.

Hlavným cieľom projektu bude vybudovanie a uvedenie do prevádzky elektronických služieb uvedených v tejto štúdii.

4.7.2 Metodika riadenia

Riadenie projektu bude realizované v súlade so všeobecne akceptovanými metodikami projektového riadenia. Bude naplňovať požiadavky riadenia projektu stanovené vo výzve na

predloženie ŽoNFP a Štandardom pre riadenie informačno – technologických projektov stanovených výnosom MF SR 312/2010 o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy.

4.7.3 Harmonogram projektu

Základný harmonogram projektu je uvedený v nasledujúcej tabuľke. Údaje o čase jednotlivých činností sú uvedené vzhľadom na začiatok projektu.

P.č.	Činnosť	Mesiac
1.	Analýza a návrh riešenia	1 – 6
2.	Vývoj riešenia	4 – 21
3.	Testovanie	16 – 23
4.	Uvedenie do prevádzky	24
5.	Nákup HW a SW licencií	3 – 18
6.	Podporné aktivity	1 - 24

Tabuľka 13: Harmonogram projektu

A. Príloha - Služby

A.1 Iniciovanie konania voči inštitúcii verejnej správy v Slovenskej republike zo zahraničia

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby eGov	Iniciovanie konania voči inštitúcii verejnej správy v Slovenskej republike zo zahraničia
Kód	sluzba_egov_145
Popis	Služba umožní sprostredkovať služby iných inštitúcií verejnej správy v Slovenskej republike prostredníctvom pracovísk MZV SR.
Úroveň elektronizácie služby	3
Vyžadovaná úroveň autentifikácie	4
Notifikácia o priebehu konania	2
Vyžadovanie platby	áno
Gestor	MZV SR
Vstupné dokumenty (parametre)	vybrané vstupy podľa charakteru služby – napr. zdôvodnenie požiadavky, biometrické údaje
Typ vstupu	elektronicky, osobne, listinne.
Výstupné dokumenty (parametre)	podľa služby, ktorá je sprostredkovaná
Typ výstupu	podľa služby, ktorá je sprostredkovaná

Výkony	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Parameter, dátum, hodnota, zdroj hodnoty	<p>Žiadosti o vydanie pasu Súčasná hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2011: 7 593 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2011: 0 Cieľová hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2016: 0 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2016: 7 593</p> <p>Žiadosti o prepustenie zo štátneho zväzku SR v zahraničí Súčasná hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2011: 268 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2011: 0 Cieľová hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2016: 0 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2016: 268</p> <p>Žiadosti o udelenie štátneho občianstva SR v zahraničí Súčasná hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2011: 23</p>

Výkony	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
	<p>frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2011: 0 Cieľová hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2016: 0 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2016: 23</p> <p>Žiadosti o vydanie osvedčenia o štátnom občianstve SR v zahraničí Súčasná hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2011: 1992 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2011: 0 Cieľová hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2016: 0 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2016: 1992</p> <p>Žiadosti o registráciu matričnej udalosti v zahraničí Súčasná hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2011: 6 037 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2011: 0 Cieľová hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2016: 0 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2016: 6 037</p> <p>Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia Slováka žijúceho v zahraničí Súčasná hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2011: 798 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2011: 0 Cieľová hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2016: 0 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2016: 798</p> <p>Podanie žiadosti o výpis z registra trestov v zahraničí Súčasná hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2011: 1 601 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2011: 0 Cieľová hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2016: 0 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2016: 1 601</p> <p>Podanie žiadosti o vydanie občianskeho preukazu v zahraničí 0 Súčasná hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2011: 0 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2011: 0 Cieľová hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2016: 0 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2016: 200</p> <p>Podanie žiadosti o vydanie vodičského preukazu v zahraničí Súčasná hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2011: 0 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2011: 0 Cieľová hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2016: 0 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2016: 200</p>

Vzťahy	
Služby IS volané touto službou eGov (služba eGov závisí na týchto službách IS)	Podanie žiadosti o vydanie pasu v zahraničí Podanie žiadosti o prepustenie zo štátneho zväzku SR v zahraničí Podanie žiadosti o udelenie štátneho občianstva SR v zahraničí Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia o štátnom občianstve SR v zahraničí Podanie žiadosti o registráciu matričnej udalosti v zahraničí Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia Slováka žijúceho v zahraničí Podanie žiadosti o výpis z registra trestov v zahraničí Podanie žiadosti o vydanie občianskeho preukazu v zahraničí Podanie žiadosti o vydanie vodičského preukazu v zahraničí
Prístupové komponenty	ÚPVS
Používateľ služby eGov	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Životná situácia	Pobyt v zahraničí Cestovné doklady a náhradné cestovné doklady
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.1.1 Podanie žiadosti o vydanie pasu v zahraničí

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Podanie žiadosti o vydanie pasu v zahraničí
Verzia	1.0
Popis	Služba umožní občanom SR žijúcim v zahraničí požiadať o vydanie pasu. V rámci žiadosti bude umožnené požiadať o pas prostredníctvom elektronického formulára, pričom však pre dokončenie žiadosti bude potrebné navštíviť pracovisko MZV SR. Dokončenie žiadosti bude spočívať v overení zadaných údajov a zosnímaní biometrických identifikátorov potrebných k vydaniu pasu. Služba bude podporovať fyzické vydanie pasu žiadateľovi.
Charakter služby	Vstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Komunikačný kanál	webové sídlo
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.1.2 Podanie žiadosti o prepustenie zo štátneho zväzku SR v zahraničí

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Podanie žiadosti o prepustenie zo štátneho zväzku SR v zahraničí
Verzia	1.0
Popis	Služba umožní občanom SR, žijúcim v zahraničí, ktorí získali občianstvo inej krajiny, podávanie žiadostí o prepustenie zo štátneho zväzku SR. Na základe výsledku spracovania bude žiadateľovi vydané rozhodnutie a potvrdené jeho prevzatie pre nadobudnutie účinnosti.

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
	Služba umožní aj predvyplnenie údajov a ich následné potvrdenie počas naplánovaného stretnutia.
Charakter služby	Vstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Komunikačný kanál	webové sídlo
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.1.3 Podanie žiadosti o udelenie štátneho občianstva SR v zahraničí

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Podanie žiadosti o udelenie štátneho občianstva Slovenskej republiky v zahraničí
Verzia	1.0
Popis	Služba umožní osobám zo zahraničia podávanie žiadostí o udelenie štátneho občianstva SR. Na základe výsledku spracovania bude žiadateľovi vydané rozhodnutie a potvrdené jeho prevzatie pre nadobudnutie účinnosti. Služba umožní aj predvyplnenie údajov a ich následné potvrdenie počas naplánovaného stretnutia.
Charakter služby	Vstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Komunikačný kanál	webové sídlo
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.1.4 Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia o štátnom občianstve SR v zahraničí

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia o štátnom občianstve Slovenskej republiky v zahraničí
Verzia	1.0

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Popis	Služba umožní podanie žiadosti o vydanie osvedčenia o štátnom občianstve SR v zahraničí a na základe rozhodnutia vydanie príslušného potvrdenia. Služba poskytne možnosť predvyplnenia údajov a ich následné potvrdenie počas naplánovaného stretnutia.
Charakter služby	Vstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Komunikačný kanál	webové sídlo
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.1.5 Podanie žiadosti o registráciu matričnej udalosti v zahraničí

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Podanie žiadosti o registráciu matričnej udalosti v zahraničí
Verzia	1.0
Popis	Služba umožní občanom SR zo zahraničia oznamovanie matričných udalostí (uzavretie manželstva, narodenie, úmrtie), ktoré sú povinné nahlasovať občania na (osobitnú) matriku. Služba zabezpečí zber údajov a umožní zaslanie všetkých overených potrebných údajov o matričnej udalosti na matričný úrad v SR v elektronickej forme prostredníctvom zabezpečených komunikačných kanálov. Služba umožní aj predvyplnenie údajov a ich následné potvrdenie počas naplánovaného stretnutia.
Charakter služby	Vstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Komunikačný kanál	webové sídlo
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.1.6 Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia Slováka žijúceho v zahraničí

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia Slováka žijúceho v zahraničí
Verzia	1.0
Popis	<p>Služba umožní zahraničným občanom pôvodom zo Slovenska podať žiadosť o vydanie osvedčenia Slováka žijúceho v zahraničí.</p> <p>K žiadosti budú priložené potrebné prílohy pre dokladovanie slovenského pôvodu predkov.</p> <p>Na základe spracovania a kladného vybavenia im bude vydané príslušné osvedčenie.</p> <p>Služba umožní aj predvyplnenie údajov a ich následné potvrdenie počas naplánovaného stretnutia.</p>
Charakter služby	Vstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Komunikačný kanál	webové sídlo
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.1.7 Podanie žiadosti o výpis z registra trestov v zahraničí

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Podanie žiadosti o výpis z registra trestov v zahraničí
Verzia	1.0
Popis	<p>Služba umožní vytvorenie požiadavky na vydanie výpisu z registra trestov. Služba umožní aj predvyplnenie údajov a ich následné potvrdenie počas naplánovaného stretnutia.</p>
Charakter služby	Vstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Komunikačný kanál	webové sídlo
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.1.8 Podanie žiadosti o vydanie občianskeho preukazu v zahraničí

Základné údaje

Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Podanie žiadosti o vydanie občianskeho preukazu v zahraničí
Verzia	1.0
Popis	Služba umožní vytvorenie požiadavky na vydanie občianskeho preukazu. V rámci žiadosti bude umožnené požiadať o vydanie OP prostredníctvom elektronického formulára, pričom však pre dokončenie žiadosti bude potrebné navštíviť pracovisko MZV SR. Dokončenie žiadosti bude spočívať v overení zadaných údajov a zosnímaní biometrických identifikátorov potrebných k vydaniu OP. Služba umožní aj predvyplnenie údajov a ich následné potvrdenie počas naplánovaného stretnutia. Služba zabezpečí komunikáciou s MV SR a vydanie občianskeho preukazu žiadateľovi.
Charakter služby	Vstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Komunikačný kanál	webové sídlo
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.1.9 Podanie žiadosti o vydanie vodičského preukazu v zahraničí

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Podanie žiadosti o vydanie vodičského preukazu v zahraničí
Verzia	1.0
Popis	Služba umožní vytvorenie požiadavky na vydanie vodičského preukazu. V rámci žiadosti bude umožnené požiadať o vydanie VP prostredníctvom elektronického formulára, pričom však pre dokončenie žiadosti bude potrebné navštíviť pracovisko MZV SR. Dokončenie žiadosti bude spočívať v overení zadaných údajov a zosnímaní biometrických identifikátorov potrebných k vydaniu VP. Služba umožní aj predvyplnenie údajov a ich následné potvrdenie počas naplánovaného stretnutia. Služba zabezpečí komunikáciou s MV SR a vydanie vodičského preukazu žiadateľovi.
Charakter služby	Vstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Komunikačný kanál	webové sídlo
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.2 Vybavovanie náhradných cestovných dokladov

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby eGov	Vybavovanie náhradných cestovných dokladov
Kód	sluzba_egov_706
Popis	Služba je zameraná na činnosti spojené s vyžiadáním a vydaním náhradného cestovného dokladu.
Úroveň elektronizácie služby	4
Vyžadovaná úroveň autentifikácie	4
Notifikácia o priebehu konania	2
Vyžadovanie platby	áno
Gestor	MZV SR
Vstupné dokumenty (parametre)	identifikácia žiadateľa o NCD
Typ vstupu	osobne, listinne
Výstupné dokumenty (parametre)	náhradný cestovný doklad
Typ výstupu	elektronicky, osobne, listinne

Výkony	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Parameter, dátum, hodnota, zdroj hodnoty	Súčasná hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2011: 3 540 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2011: 0 Cieľová hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2016: 0 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2016: 3 540

Vzťahy	
Služby IS volané touto službou eGov (služba eGov závisí na týchto službách IS)	Podanie žiadosti o vydanie náhradného cestovného dokladu Vydanie náhradného cestovného dokladu
Prístupové komponenty	ÚPVS
Používateľ služby eGov	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Životná situácia	Cestovné doklady a náhradné cestovné doklady
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.2.1 Podanie žiadosti o vydanie náhradného cestovného dokladu

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Podanie žiadosti o vydanie náhradného cestovného dokladu
Verzia	1.0
Popis	Služba umožní občanovi SR v zahraničí podať žiadosť o vydanie náhradného cestovného dokladu. Vydaný cestovný doklad je len jednorazový na spätnú cestu do SR. V prípade, že originálne cestovné doklady ešte neboli zaregistrované ako stratené alebo odcudzené, služba automaticky vykoná zápis do registra stratených dokladov na MV SR. Služba taktiež umožní občanovi naplánovať stretnutie na pracovisku MZV SR. Služba bude tiež podporovať vytvorenie a fyzické odovzdanie náhradného cestovného dokladu.
Charakter služby	Vstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Komunikačný kanál	webové sídlo
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.2.2 Vydanie náhradného cestovného dokladu

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Vydanie náhradného cestovného dokladu
Verzia	1.0
Popis	Služba zabezpečí vytvorenie a fyzické odovzdanie náhradného cestovného dokladu.
Charakter služby	Výstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Komunikačný kanál	webové sídlo
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.3 Pomoc v núdzi v zahraničí

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby eGov	Pomoc v núdzi v zahraničí
Kód	sluzba_egov_217
Popis	Služba je zameraná na činnosti spojené s poskytovaním pomoci občanom SR v zahraničí
Úroveň elektronizácie služby	3
Vyžadovaná úroveň autentifikácie	2
Notifikácia o priebehu konania	2
Vyžadovanie platby	nie
Gestor	MZV SR
Vstupné dokumenty (parametre)	identifikácia žiadateľa o pomoc
Typ vstupu	elektronicky, osobne, listinne
Výstupné dokumenty (parametre)	-
Typ výstupu	-

Výkony	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Parameter, dátum, hodnota, zdroj hodnoty	Súčasná hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2011: 2 195 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2011: 0 Cieľová hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2016: 0 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2016: 2 195

Vzťahy	
Služby IS volané touto službou eGov (služba eGov závisí na týchto službách IS)	Podanie oznámenia o vzniku stavu núdze v zahraničí Riešenie stavu núdze v zahraničí
Prístupové komponenty	ÚPVS
Používateľ služby eGov	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Životná situácia	Pomoc v núdzi v zahraničí
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.3.1 Podanie oznámenia o vzniku stavu núdze v zahraničí

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Podanie oznámenia o vzniku stavu núdze v zahraničí
Verzia	1.0
Popis	Služba umožní občanovi SR v zahraničí podať oznámenie MZV SR v prípade vzniku stavu núdze.
Charakter služby	Vstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Komunikačný kanál	webové sídlo
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.3.2 Riešenie stavu núdze v zahraničí

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Riešenie stavu núdze v zahraničí
Verzia	1.0
Popis	Služba umožní zistiť kontakty rodinných príslušníkov a blízkych oznamovateľa, prípadne ich notifikovať prostredníctvom zaslania správy a zároveň vytvára podporu pri riešení stavu núdze v zahraničí.
Charakter služby	Výstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Komunikačný kanál	webové sídlo
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.4 Poskytovanie pôžičky občanovi Slovenskej republiky pri vzniku výnimočnej situácie v zahraničí

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby eGov	Poskytovanie pôžičky občanovi Slovenskej republiky pri vzniku výnimočnej situácie v zahraničí
Kód	sluzba_egov_1590

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Popis	Služba je zameraná na činnosti spojené s poskytovaním pôžičky občanom SR pri vzniku výnimočnej situácie v zahraničí
Úroveň elektronizácie služby	4
Vyžadovaná úroveň autentifikácie	4
Notifikácia o priebehu konania	2
Vyžadovanie platby	nie
Gestor	MZV SR
Vstupné dokumenty (parametre)	identifikácia žiadateľa o poskytnutie pôžičky
Typ vstupu	elektronicky, osobne, listinne
Výstupné dokumenty (parametre)	rozhodnutie o poskytnutí pôžičky
Typ výstupu	elektronicky, listinne

Výkony	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Parameter, dátum, hodnota, zdroj hodnoty	Súčasná hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2011: 7 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2011: 0 Cieľová hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2016: 0 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2016: 7

Vzťahy	
Služby IS volané touto službou eGov (služba eGov závisí na týchto službách IS)	Podanie žiadosti o poskytnutie pôžičky v zahraničí Poskytnutie pôžičky v zahraničí
Prístupové komponenty	ÚPVS
Používateľ služby eGov	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Životná situácia	Cestovanie do zahraničia
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.4.1 Podanie žiadosti o poskytnutie pôžičky v zahraničí

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Podanie žiadosti o poskytnutie pôžičky v zahraničí
Verzia	1.0
Popis	Služba umožní vytvorenie žiadosti o poskytnutie pôžičky občanovi SR v prípade

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
	vzniku výnimočnej situácie.
Charakter služby	Vstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Komunikačný kanál	webové sídlo
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.4.2 Poskytnutie pôžičky v zahraničí

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Poskytnutie pôžičky
Verzia	1.0
Popis	Služba zabezpečí overenie žiadosti v centrálnej evidencii (duplicita žiadostí, nesplatenie predchádzajúcej pôžičky) a bude poskytovať podporu pri evidencii splácania/vymáhania pôžičky.
Charakter služby	Výstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Komunikačný kanál	webové sídlo
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.5 Vybavovanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby eGov	Vybavovanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov
Kód	sluzba_egov_1591
Popis	Služba je zameraná na činnosti spojené s vytvorením požiadavky a spracovaním rozhodnutia ohľadne prepravy telesných pozostatkov
Úroveň elektronizácie služby	4

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Vyžadovaná úroveň autentifikácie	4
Notifikácia o priebehu konania	2
Vyžadovanie platby	áno
Gestor	MZV SR
Vstupné dokumenty (parametre)	identifikácia žiadateľa o prepravu telesných pozostatkov
Typ vstupu	elektronicky, osobne, listinne
Výstupné dokumenty (parametre)	sprievodný list na prepravu telesných pozostatkov
Typ výstupu	elektronicky, listinne

Výkony	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Parameter, dátum, hodnota, zdroj hodnoty	Súčasná hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2011: 69 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2011: 0 Cieľová hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2016: 0 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2016: 69

Vzťahy	
Služby IS volané touto službou eGov (služba eGov závisí na týchto službách IS)	Podanie žiadosti o vydanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov Vydanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov
Prístupové komponenty	ÚPVS
Používateľ služby eGov	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Životná situácia	Pobyt v zahraničí
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.5.1 Podanie žiadosti o vydanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Podanie žiadosti o vydanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov
Verzia	1.0
Popis	Služba umožní vytvorenie žiadosti o vydanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov.
Charakter služby	Vstupná
Informačný systém	IS MZV SR

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Komunikačný kanál	webové sídlo
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.5.2 Vydanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Vydanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov
Verzia	1.0
Popis	Služba zabezpečí vytvorenie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov
Charakter služby	Výstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Komunikačný kanál	webové sídlo
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.6 Vybavovanie dokladu na prepravu zbraní

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby eGov	Vybavovanie dokladu na prepravu zbraní
Kód	sluzba_egov_1592
Popis	Služba je zameraná na činnosti spojené s vytvorením požiadavky a spracovaním rozhodnutia ohľadne prepravy zbraní
Úroveň elektronizácie služby	4
Vyžadovaná úroveň autentifikácie	4
Notifikácia o priebehu konania	2
Vyžadovanie platby	áno

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Gestor	MZV SR
Vstupné dokumenty (parametre)	identifikácia žiadateľa o prepravu zbraní
Typ vstupu	elektronicky, osobne, listinne
Výstupné dokumenty (parametre)	povolenie na prepravu zbraní
Typ výstupu	elektronicky, listinne

Výkony	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Parameter, dátum, hodnota, zdroj hodnoty	Súčasná hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2011: 71 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2011: 0 Cieľová hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2016: 0 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2016: 71

Vzťahy	
Služby IS volané touto službou eGov (služba eGov závisí na týchto službách IS)	Podanie žiadosti o vydanie dokladu na prepravu zbraní Vydanie dokladu na prepravu zbraní
Prístupové komponenty	ÚPVS
Používateľ služby eGov	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Životná situácia	Pobyt v zahraničí
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.6.1 Podanie žiadosti o vydanie dokladu na prepravu zbraní

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Podanie žiadosti o vydanie dokladu na prepravu zbraní
Verzia	1.0
Popis	Služba umožní vytvorenie žiadosti o vydanie dokladu na prepravu zbraní.
Charakter služby	Vstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Komunikačný kanál	webové sídlo

Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí
------------------------	--

A.6.2 Vydanie dokladu na prepravu zbraní

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Vydanie dokladu na prepravu zbraní
Verzia	1.0
Popis	Služba skontroluje, či žiadateľ disponuje povolením na držanie zbrane. V prípade kladného overenia zabezpečí vytvorenie dokladu na prepravu zbraní a zašle informáciu na MV SR.
Charakter služby	Výstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Komunikačný kanál	webové sídlo
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.7 Poskytovanie služieb pomoci občanom

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby eGov	Poskytovanie služieb pomoci občanom
Kód	sluzba_egov_1593
Popis	Služba je zameraná na poskytovanie informácií v zahraničí, ktoré môžu byť vhodné pre občanov SR pri cestách do zahraničia a zároveň umožní registráciu občanov SR pred cestami do zahraničia. Služba tieto informácie využije pre poskytovanie pomoci občanom SR v prípade vzniku krízových situácií v regióne ich pobytu.
Úroveň elektronizácie služby	5
Vyžadovaná úroveň autentifikácie	2
Notifikácia o priebehu konania	2
Vyžadovanie platby	nie
Gestor	MZV SR
Vstupné dokumenty (parametre)	identifikácia žiadateľa o informácie, špecifikácia typu požadovaných informácií, určenie lokality a termínu pobytu
Typ vstupu	elektronicky
Výstupné dokumenty	informácie o regióne

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
(parametre)	výstrahy krízových situácií
Typ výstupu	elektronicky

Výkony	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Parameter, dátum, hodnota, zdroj hodnoty	Podanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí Súčasná hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2011: 0 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2011: 4 000 Cieľová hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2016: 0 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2016: 4 000

Vzťahy	
Služby IS volané touto službou eGov (služba eGov závisí na týchto službách IS)	Podanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí Poskytnutie informácií o situácii v zahraničí Vydanie informácie o špeciálnych udalostiach a ich riešení
Prístupové komponenty	ÚPVS
Používateľ služby eGov	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)
Životná situácia	Cestovanie do zahraničia
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.7.1 Podanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Podanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí
Verzia	1.0
Popis	Služba umožní zadanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí. Žiadateľ prostredníctvom nej zadá informáciu o tom kde sa bude zdržiavať (miesto a termín pobytu) a svoje kontaktné údaje v danom čase. Služba mu zároveň umožní zvoliť si napr. rozsah zasielaných informácií platných pre región svojho pobytu prípadne periodicitu a formu kontaktovania pre overenie platnosti jeho kontaktných údajov v prípade dlhodobjšieho pobytu. Službu budú môcť využívať aj komerčné subjekty pre zaregistrovanie plánovaného pobytu v zahraničí svojich klientov.
Charakter služby	Vstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C)

	podnikateľ (G2B)
Komunikačný kanál	webové sídlo webové služby
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.7.2 Poskytnutie informácií o situácii v zahraničí

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Poskytnutie informácií o situácii v zahraničí
Verzia	1.0
Popis	<p>Služba umožní v prehľadnej forme a na základe vyhľadávacích kritérií získať informácie o situácii v jednotlivých krajinách. Zároveň umožní zasielanie všeobecných informácií o situácii v príslušnom regióne na základe požiadavky zadanej pri registrácii plánovaného pobytu v zahraničí.</p> <p>Službu budú môcť využiť aj komerčné subjekty pre informovanie svojich klientov.</p>
Charakter služby	Výstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C) podnikateľ (G2B)
Komunikačný kanál	webové sídlo webové služby
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.7.3 Vydanie informácie o špeciálnych udalostiach a ich riešení

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Vydanie informácie o špeciálnych udalostiach a ich riešení
Verzia	1.0
Popis	<p>Služba umožní upozorniť prostredníctvom správ všetkých občanov SR, ktorí sú v čase špeciálnych udalostí vycestovaní na území krajiny kde došlo k špeciálnym udalostiam. Zároveň im bude poskytnutý kontakt na najbližšie pracovisko MZV SR kde môžu požiadať o pomoc. Upozorniť bude možné tie osoby, ktoré informovali o plánovanom pobyte v zahraničí a kategória udalosti bude zodpovedať požiadavkám, ktoré si zvolili pre upozornenie prostredníctvom služby Podanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí.</p> <p>Služba zároveň zabezpečí evidenciu stavu upozornenia (čas, spôsob zaslania upozornenia), prípadne ďalšie kroky poskytovania pomoci občanovi.</p> <p>Túto službu budú môcť využiť aj komerčné subjekty pre informovanie svojich klientov o špeciálnych udalostiach v mieste ich pobytu.</p>

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Charakter služby	Výstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C) podnikateľ (G2B)
Komunikačný kanál	webové sídlo webové služby email SMS telefón
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.8 Poskytovanie služieb podpory podnikateľov

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby eGov	Poskytovanie služieb podpory podnikateľov
Kód	sluzba_egov_1594
Popis	Služba je zameraná na poskytovanie podpory pre činnosť podnikateľov SR v zahraničí. Poskytne im ako všeobecné informácie o situácií v príslušnom regióne tak aj špecifické údaje o možnostiach podnikateľských aktivít.
Úroveň elektronizácie služby	4
Vyžadovaná úroveň autentifikácie	2
Notifikácia o priebehu konania	2
Vyžadovanie platby	nie
Gestor	MZV SR
Vstupné dokumenty (parametre)	identifikácia žiadateľa o informácie, špecifikácia požadovaných informácií
Typ vstupu	elektronicky
Výstupné dokumenty (parametre)	informácie o regióne informácie o podnikateľskom prostredí
Typ výstupu	elektronicky

Výkony	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Parameter, dátum, hodnota, zdroj	Podanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí Súčasná hodnota:

Výkony	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
hodnoty	frekvencia listinných požiadaviek za rok 2011: 0 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2011: 240 Cieľová hodnota: frekvencia listinných požiadaviek za rok 2016: 0 frekvencia elektronických požiadaviek za rok 2016: 240

Vzťahy	
Služby IS volané touto službou eGov (služba eGov závisí na týchto službách IS)	Podanie žiadosti o informácie o podnikateľskom prostredí v zahraničí Poskytnutie podpory pre činnosť podnikateľov v zahraničí
Prístupové komponenty	ÚPVS
Používateľ služby eGov	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) podnikateľ (G2B)
Životná situácia	Iná podpora
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.8.1 Podanie žiadosti o informácie o podnikateľskom prostredí v zahraničí

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Podanie žiadosti o informácie o podnikateľskom prostredí v zahraničí
Verzia	1.0
Popis	Služba umožní vytvorenie požiadavky na poskytnutie informácie o stave podnikateľského prostredia v príslušnom regióne. Žiadateľ vyplní údaje o príslušnom regióne a oblasti požadovaných informácií (napr. všeobecné prostredie, sektor, typ spolupráce, rozsah). Služba poskytne buď navigáciu na zverejnené informácie alebo požiadavku zaeviduje pre ďalšie spracovanie o čom bude informovať žiadateľa.
Charakter služby	Vstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C) podnikateľ (G2B)
Komunikačný kanál	webové sídlo
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.8.2 Poskytnutie podpory pre činnosť podnikateľov v zahraničí

Základné údaje

Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Poskytnutie podpory pre činnosť podnikateľov v zahraničí
Verzia	1.0
Popis	Služba poskytne informácie žiadateľovi ohľadne podpory jeho činnosti v zahraničí, na základe požiadavky zadanej službou Podanie žiadosti o informácie o podnikateľskom prostredí v zahraničí. Jedná sa o poskytnutie jedno rázovej odpovede ako aj pravidelné zasielanie informácií podľa výberu žiadateľa.
Charakter služby	Výstupná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C) podnikateľ (G2B)
Komunikačný kanál	webové sídlo
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.9 Podporné služby

A.9.1 Informovanie sa o platnosti náhradného cestovného dokladu

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Informovanie sa o platnosti náhradného cestovného dokladu
Verzia	1.0
Popis	Služba umožní zistiť platnosť vydaného NCD na základe identifikačného kódu NCD alebo osobných údajov držiteľa NCD.
Charakter služby	Podporná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) inštitúcia verejnej správy (G2G)
Komunikačný kanál	webové sídlo
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.9.2 Informovanie sa o stave podania, ktoré je riešené Ministerstvom zahraničných vecí Slovenskej republiky

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Informovanie sa o stave podania, ktoré je riešené Ministerstvom zahraničných vecí Slovenskej republiky
Verzia	1.0
Popis	Služba umožní zistiť aktuálny stav podania na základe identifikačného kódu podania.
Charakter služby	Podporná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) občan (G2C) podnikateľ (G2B)
Komunikačný kanál	webové sídlo
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

A.9.3 Poskytnutie údajov z číselníka Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	Poskytnutie údajov z číselníka Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky
Verzia	1.0
Popis	Služba poskytuje vlastnosti potrebné pre spravovanie a poskytovanie údajov z číselníka (registra) vedeného MZV SR.
Charakter služby	Podporná
Informačný systém	IS MZV SR
Správca	MZV SR
Prevádzkovateľ	MZV SR

Vzťahy	
Používateľ služby IS	zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E) inštitúcia verejnej správy (G2G)
Komunikačný kanál	webové sídlo webové služby
Agenda verejnej správy	Zabezpečovanie ochrany práv a záujmov Slovenskej republiky a jej občanov v zahraničí

B. Príloha - Výpočet odhadu prácnosti riešenia

Výpočet odhadu prácnosti riešenia sa uskutočnil metódou Use-Case-Points (UCP). Jednotlivé prípady sú klasifikované na jednoduché (5), priemerné (10), alebo komplexné (15) v závislosti od počtu krokov.

Ako najkomplikovanejšie z pohľadu vývoja aplikácií boli identifikované služby

- Vydanie informácie o špeciálnych udalostiach a ich riešení
- Podanie žiadosti a vydanie náhradného cestovného dokladu
- Podanie žiadosti a poskytnutie pôžičky

čo sa prejavilo v priradení zložitosti 15. Jedná sa o komplexné služby, ktoré obsahujú viac krokov, vyžadujú zložitú používateľské rozhranie a využívajú viac databáz.

V prípade vydávania informácií o špeciálnych udalostiach a ich riešení sa jedná o nutnosť zabezpečovať činnosti na strane MZV, kontaktovanie dotknutých osôb ako aj zabezpečovanie úkonov pre ochranu zdravia a majetku občanov. Pri službách spojených s vydávaním náhradného cestovného dokladu je potrebné vykonať činnosti na preverenie žiadateľa ako v systémoch MZV tak aj externých riešeniach. Služby spojené s poskytnutím pôžičky musia zabezpečiť preverenie nároku žiadateľa ako aj zabezpečiť postupy vedúce k vráteniu poskytnutých prostriedkov.

Zoznam use-caseov a ohodnotenie ich zložitosti je uvedený v tabuľke nižšie.

Zoznam e-služieb (resp. usecase-ov)			
P.č.	Názov	Zložitosť	Počet
1	Podanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí	10	8
2	Vydanie informácie o špeciálnych udalostiach a ich riešení	15	15
3	Podanie žiadosti o vydanie pasu	10	6
4	Podanie žiadosti o vydanie náhradného cestovného dokladu	15	6
5	Vydanie náhradného cestovného dokladu	15	5
6	Podanie žiadosti o prepustenie zo štátneho zväzku SR	10	6
7	Podanie žiadosti o udelenie štátneho občianstva SR v zahraničí	10	6
8	Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia o štátnom občianstve SR v zahraničí	10	5
9	Podanie žiadosti o registráciu matričnej udalosti	10	11
10	Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia Slováka žijúceho v zahraničí	5	5
11	Podanie oznámenia o vzniku stavu núdze v zahraničí	10	4
12	Riešenie stavu núdze v zahraničí	10	4
13	Podanie žiadosti o poskytnutie pôžičky	15	4
14	Poskytnutie pôžičky v zahraničí	15	3
15	Podanie žiadosti o vydanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov	5	4
16	Vydanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov	5	4
17	Podanie žiadosti o vydanie dokladu na prepravu zbraní	10	5
18	Vydanie dokladu na prepravu zbraní	10	5
19	Podanie žiadosti o informácie o podnikateľskom prostredí v zahraničí	10	6
20	Podanie žiadosti o výpis z registra trestov	10	5

21	Podanie žiadosti o vydanie občianskeho preukazu	10	6
22	Podanie žiadosti o vydanie vodičského preukazu	10	6
23	Poskytnutie informácií o situácii v zahraničí	5	6
24	Poskytnutie podpory pre činnosť podnikateľov v zahraničí	10	6
25	Informovanie sa o platnosti náhradného cestovného dokladu	5	4
26	Informovanie sa o stave podania, ktoré je riešené Ministerstvom zahraničných vecí Slovenskej republiky	5	7
27	Poskytnutie údajov z číselníka Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky	10	8

Tabuľka 14: Zoznam a ohodnotenie use-casov

Neupravenú váhu use-caseov (UUCW), uvádza nasledovná tabuľka:

Typ use-case	Váha	Počet	Výsledok
Jednoduchý	5	30	150
Priemerný	10	97	970
Komplexný	15	33	498
Spolu			1 615

Tabuľka 15: Výpočet neupravenej váhy use-casov

Zoznam používateľov a ohodnotenie ich zložitosti je uvedené v tabuľke nižšie.

P.č.	Typ používateľa	Zložitosť	Počet	Výsledok
1	ISVS organizácie VS (G2G)	1	10	10
2	občan (G2C)	3	2	6
3	interný subjekt VS (G2E)	3	3	9
4	podnikateľ (G2B)	3	2	6
5	Spolu			31

Tabuľka 16: Zoznam a ohodnotenie používateľov riešenia

Technické faktory vyplývajúce z požiadaviek na IS sú uvedené v nasledujúcej tabuľke

Faktor	Váha	Komplexnosť	Výsledok
Distribovaný systém	2	3	6
Výkon	1	5	5
Efektívnosť pre používateľa	1	5	5
Komplexnosť vnútorných procesov	1	3	3
Znovapoužitelnosť	1	5	5
Jednoduchosť inštalácie	0,5	1	0,5
Jednoduchosť používania	0,5	5	2,5
Prenosnosť	2	4	8
Jednoduchosť zmeny	1	3	3
Súbežnosť	1	3	3
Osobitné bezpečnostné prvky	1	5	5
Poskytuje priamy prístup k tretím systémom	1	5	5
Špeciálne znalosti a zručnosti používateľov	1	3	3
Spolu			54
TCF = 0.6 + (.01*Total Factor)			1,14

Tabuľka 17: Zoznam a ohodnotenie technických faktorov

Faktory vplyvu externého prostredia na IS sú uvedené v nasledujúcej tabuľke

Faktor	Váha	Komplexnosť	Výsledok
Znalosť UML	1,5	2	3
Skúsenosti s implementáciou	0,5	3	1,5
Skúsenosti s objektovo orientovaným prístupom	1	1	1
Schopnosť vedúcich analytikov	0,5	3	1,5
Motivácia	1	1	1
Stabilita požiadaviek	2	1	2
Zamestnanci na čiastočný úväzok	-1	0	0
Zložitý programovací jazyk	-1	0	0
Spolu			10
ECF=1.4+(-0.03*Total Factor)			1,1

Tabuľka 18: Zoznam a ohodnotenie faktorov vplyvu externého prostredia

Výpočet Use-case bodov (UCP) je uvedený v nasledujúcej tabuľke.

P. č.	Parameter	Hodnota	Odôvodnenie hodnoty
1	Faktor produktivity	20	Odporúčanie metodiky
2	Neupravené use-case body (UUCP)	1 646	tab 12 + tab 13
3	Faktor technickej komplexnosti (TCF)	1,14	tab 14
4	Faktor komplexnosti prostredia (ECF)	1,1	tab 15
5	Use-case body (UCP)	2 064,08	$r2*r3*r4$
6	Prácnosť v človekohodinách	41 282	$r1*r5$

Tabuľka 19: Výpočet Use-case bodov