

## TVORÍME VEDOMOSTNÚ SPOLOČNOSŤ

Európsky fond regionálneho rozvoja



Čiastková štúdia uskutočniteľnosti projektov prioritnej osi č. 1  
Elektronizácia verejnej správy a rozvoj elektronických služieb  
Operačného programu Informatizácia spoločnosti zameranej na rozvoj  
služieb eGovernmentu na centrálnej úrovni

### Národný projekt Integrované oblužné miesta

Január 2012

Tento dokument obsahuje 108 strán

**Obsah**

1.	Základné informácie.....	4
1.1	Prehľad .....	4
1.2	Rozsah .....	4
1.3	Rámec projektu .....	4
1.4	Použité skratky a značky .....	4
2.	Manažérske zhrnutie .....	6
2.1	Odporúčania .....	7
3.	Analýza aktuálneho stavu.....	8
3.1	Legislatíva .....	8
3.1.1	Platný právny stav v SR .....	8
3.1.2	Právna úprava ochrany pred podvodným konaním IOM .....	10
3.1.3	Analýza právneho rámca SR a EU, ktorá má vzťah k danému riešeniu.....	11
3.2	Procesy a služby .....	12
3.2.1	Elektronické služby prístupné prostredníctvom ÚPVS .....	13
3.2.2	Elektronické služby IS samospráv .....	14
3.2.3	Súčasný stav služieb .....	14
3.2.4	Stav služieb po realizácii OPIS projektov .....	16
3.3	Aplikácie .....	17
4.	Návrh cieľového stavu .....	19
4.1	Legislatíva .....	19
4.1.1	Všeobecne .....	19
4.1.2	Úpravy na úrovni zákona .....	19
4.1.3	Úpravy na úrovni podzákonného predpisu (výnosu).....	21
4.1.4	Úhrada za činnosť integrovaného obslužného miesta ako osvedčujúcej osoby .....	21
4.1.5	Mandatórne IOM.....	22
4.2	Procesy a služby .....	22
4.2.1	Popis navrhovaného riešenia .....	22
4.2.2	Základné východiská.....	24
4.2.3	Identifikácia a návrh kľúčových pojmov, entít a aktérov procesu poskytovania asistovaných služieb eGov prostredníctvom IOM .....	24
4.2.4	Rozsah poskytovaných služieb IOM .....	28
4.2.5	Procesný model .....	29
4.3	Aplikácie .....	47
4.3.1	Požadovaná funkčnosť IS IOM .....	48
4.3.2	Návrh technologického modelu architektúry systému IOM s prepojením na súvisiace komponenty ISVS v zmysle navrhnutého procesného modelu .....	51
4.3.3	Popis funkčnej špecifikácie IOM vyplývajúcej z navrhutej architektúry z pohľadu implementácie IOM u jednotlivých prevádzkovateľov podľa typu IOM.....	52

4.3.4	Definície služieb.....	56
4.4	Dáta .....	57
4.4.1	Popis dátovej vrstvy .....	57
4.4.2	Princípy dátovej vrstvy.....	58
4.4.3	Dátové objekty .....	58
4.5	Infraštruktúra.....	59
4.5.1	Centrálne riešenie – IS IOM.....	60
4.5.2	Sieť .....	60
4.5.3	Užívateľské rozhranie .....	60
4.6	Ekonomicko prevádzkové stránky .....	60
4.6.1	Požiadavky na prevádzku IS IOM.....	60
4.6.2	Požiadavky na prevádzku IOM .....	62
4.6.3	Definícia požiadaviek vyplývajúcich z návrhu .....	65
4.6.4	Návrh rozdelenia IOM na jednotlivé typy IOM .....	66
4.6.5	Obchodný model IOM.....	67
4.6.6	Finančné modely prevádzky IOM .....	70
5.	Plán implementácie .....	79
5.1	Legislatíva a procesy.....	79
5.2	Aplikácie .....	79
5.3	Dáta .....	79
5.4	Infraštruktúra.....	79
5.5	Realizácia projektu IOM .....	79
5.5.1	Organizácia a procesy implementácie.....	80
5.5.2	Popis projektu a jeho ciele.....	81
5.5.3	Projekcia kľúčových finančných ukazovateľov fungovania IOM na Slovensku .....	82
5.5.4	Riziká .....	86
5.5.5	Základné predpoklady, východiská a požiadavky.....	86
5.5.6	Hlavné projektové míľniky a projektový plán .....	87
5.5.7	Návrh poskytovanie dotácií na zriadenie pracovísk IOM .....	88
5.5.8	Financovanie projektu IOM .....	90
5.5.9	Financovanie prevádzky IOM po ukončení projektu .....	93
6.	Prílohy.....	95
6.1	Rozpočet a nákladovo výnosová analýza .....	95
6.1.1	Rozpočet.....	95
6.1.2	Analýza nákladov a prínosov .....	95
6.1.3	Odhad prácnosti riešenia .....	98
6.2	Popis elektronických služieb .....	98
6.2.1	Podporné služby .....	98
6.3	Analýza rizík .....	106



## 1. Základné informácie

### 1.1 Prehľad

Integrované obslužné miesto (ďalej iba IOM) je, v súlade s Národnou koncepciou informatizácie spoločnosti (ďalej aj „NKIVS“), jedným zo základných prístupových komponentov architektúry Integrovaného informačného systému verejnej správy (ďalej iba IISVS). Projekt IOM bude primárne slúžiť na asistované sprístupnenie e-služieb publikovaných povinnými osobami do prostredia ÚPVS občanom a podnikateľskej verejnosti. IOM umožní, po fyzickej identifikácii žiadateľa, pracovníkovi IOM sprístupniť prostredníctvom IOM e-služby tak, ako keby k nim pristupoval priamo žiadateľ. Týmto spôsobom by mali byť sprístupnené e-služby verejnej správy aj žiadateľom, ktorí budú vyžadovať asistované sprístupnenie e-služieb napríklad z dôvodu nedostatočného technického vybavenia alebo nedostatku technických zručností a pod.

Projekt bude realizovať Ministerstvo financií SR (ďalej iba MF SR) v súlade s písomným vyzvaním na národný projekt.

### 1.2 Rozsah

Táto štúdia popisuje súčasný stav a navrhuje spôsob fungovania IOM, ktorý predstavuje jeden zo základných prístupových komponentov architektúry eGovernmentu podľa NKIVS.

Informácie, návrhy a závery uvedené v tejto štúdii realizovateľnosti sú úzko previazané a často krát závislé na obsahu ďalších štúdií realizovateľnosti pre ostatné základné komponenty ako aj s ďalšími štúdiami vyplývajúcimi z opatrení OPIS:

- 1.1– Elektronizácia verejnej správy a rozvoj elektronických služieb na centrálnej úrovni.
- 1.2– Elektronizácia verejnej správy a rozvoj elektronických služieb na miestnej a regionálnej úrovni.

### 1.3 Rámec projektu

Základný rámec a východiská projektu IOM sú determinované predovšetkým platnou legislatívou a strategickými dokumentmi:

- Operačný program informatizácia spoločnosti,
- Národná koncepcia informatizácie verejnej správy,
- Štúdie uskutočniteľnosti základných komponentov integrovaného ISVS,
- Príručka žiadateľa OPIS,
- Systém riadenia ŠF a KF, Systém finančného riadenia ŠF a KF,
- Výnos Ministerstva financií Slovenskej republiky z 9. júna 2010 č. 312/2010 Z.z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy,
- Metodický pokyn k výnosu č. 312/2010 Z. z. - vydaný vo Finančnom spravodajcovi MF SR č. 9/2011,
- Revízia budovania eGovernmentu – dokument schválený Uznesením Vlády SR č. 72 z 2. februára 2011.

### 1.4 Použité skratky a značky

Skratka / Pojem	Popis
CEP	centrálne elektronická podateľňa
eformulár (eform)	elektronický formulár
IAM	spoločný modul Identity and Access Management
IISVS	Integrovaný informačný systém verejnej správy
IOM	Integrované obslužné miesto
ISM	modul integrácie na iné spoločné moduly ÚPVS
JKM	jednotného kontaktného miesta
MEP	Modul pre elektronické platby
MFSR	Ministerstvo financií SR

MetaIS	Centrálny metainformačný systém verejnej správy
NKIVS	Národná koncepcia informatizácie verejnej správy
OCSP	OCSP - ( Online Certificate Status Protocol ) - je to protokol, ktorý umožňuje on-line prístup k informáciám o certifikátoch.
OPIS	Operačný program - Informatizácia spoločnosti
ORSR	Obchodný register SR
REP	rezortná elektronická podateľňa
ÚPVS	Ústredný portál verejnej správy
ÚVSR	Úrad vlády SR
VS	Verejná správa
W3C	medzinárodná organizácia pre štandardizáciu World Wide Web služieb
XML	Extensible Markup Language - umožňuje popísať typ a štruktúru XML dokumentov
ZEP	zaručený elektronický podpis

## 2. Manažérske zhrnutie

IOM bude predstavovať alternatívny prístupový komponent k poskytovaniu služieb povinných osôb elektronickým spôsobom. Navrhovaný princíp fungovania a interoperability jednotlivých modulov v rámci IISVS zabezpečí, že bude možné o službu poskytovanú elektronickým spôsobom požiadať ktorýmkoľvek prístupovým komponentom.

Podmienky na zriadenie a prevádzku IOM sú už dnes čiastočne vymedzené v zákone o ISVS, ktorý definuje entity oprávnené poskytovať služby IOM (povinná osoba, notár alebo poštový podnik poskytujúci univerzálnu poštovú službu) a zároveň definuje aj základné úlohy, zodpovednosti a povinnosti jednotlivých subjektov majúcich vzťah k IOM a výkonu ich činnosti.

Medzi hlavné dôvody využívania IOM by malo patriť najmä odstránenie technologických a znalostných bariér žiadateľov o služby eGovernmentu (napr. počítačová zručnosť, chýbajúce internetové pripojenie, vlastníctvo ZEP a pod.), možnosť získania papierovej formy výstupu použiteľnej na právne úkony (pre vybrané služby na počkanie) a preferencia k osobnej forme komunikácie (potreba osobnej konzultácie pri riešení problému).

K hlavným službám, ktoré budú IOM zabezpečovať budú patriť zabezpečenie prístupu k elektronickým službám verejnej správy povinných osôb (najmä podávanie návrhov, žiadostí a iných podaní) a získanie výstupu zo spracovania podania, prípadne iných dokumentov, potvrdení alebo informácií od jednotlivých orgánov verejnej správy.

Okrem služieb asistovaného podania a získavania výstupov zo spracovania podania budú môcť prevádzkovatelia IOM poskytovať aj iné služby, ktoré nebudú priamo súvisieť s hlavnými službami, t.j. elektronickými službami orgánov verejnej správy poskytovaných prostredníctvom IOM. Medzi tieto služby môžu patriť napríklad osvedčovanie dokumentov, konverzia dokumentov z elektronickej do papierovej formy a opačne a iné.

Pre jednotný, transparentný a bezpečný spôsob výkonu procesov IOM bude potrebné zabezpečiť ich technickú a systémovú podporu prostredníctvom vlastného informačného systému (IS IOM), ktorý bude začlenený do celkovej architektúry eGovernmentu. Prevádzkovatelia IOM budú môcť využívať jeho webové služby prostredníctvom používateľského rozhrania, ktoré bude dostupné priamo, napr. cez webový prehliadač alebo prostredníctvom interného IS prevádzkovateľa IOM. Navrhovaná bezpečnostná funkcionálna IS IOM umožní eliminovať prípadné podvody, resp. neoprávnené a neautorizované aktivity zo strany pracovníkov IOM.

Prevádzkovatelia IOM budú musieť spĺňať definované technické, technologické, organizačné a personálne požiadavky na prevádzku IOM. Prevádzkovateľ IS IOM bude musieť taktiež spĺňať príslušné požiadavky definované v tejto štúdii, najmä z pohľadu bezpečnej a spoľahlivej prevádzky IS IOM.

Samotný IS IOM navrhujeme rozdeliť na dva základné moduly. Prvý modul bude slúžiť na jednotnú podporu výkonov a procesov IOM pre všetkých prevádzkovateľov IOM, zatiaľ čo druhý modul bude zabezpečovať podporu administratívnych a registračných procesov pre správcu systému IOM (MFSR).

Vzhľadom na navrhované princípy fungovania systému IOM a vzhľadom na identifikované bezpečnostné riziká a z nich vyplývajúce bezpečnostné požiadavky bude potrebné realizovať určité úpravy a opatrenia aj na strane iných spoločných modulov ÚPVS a na strane jednotlivých povinných osôb. Tieto požiadavky by mali byť zabezpečené z pozície „Programovej kancelárie“ a „Architekta eGovernmentu“ počas realizácie jednotlivých projektov OPIS.

V rámci vytvorenia infraštruktúry systému IOM a za účelom podpory zriaďovania IOM, s cieľom naplniť definované kritéria OPIS (min. 1200 pracovísk IOM a min. 85% pokrytie Slovenska jednotlivými pracoviskami IOM), je navrhnutý etapový spôsob nasadzovania IOM, ktorý počíta aj s možnosťou prideľovania dotácií, s cieľom motivovať prevádzkovateľov pracovísk vybudovať a prevádzkovať IOM na celom území SR. Prideľovanie dotácií za zriadenie pracoviska IOM a jeho udržiavanie počas dohodnutej doby bude realizované transparentným spôsobom, vytvárajúcim rovnaké a nediskriminačné podmienky pre získanie dotácie pre všetky oprávnené osoby.

Legislatívna podpora životného cyklu celého systému IOM je jednou z nutných požiadaviek zriadenia a bezpečnej a spoľahlivej prevádzky IOM. Obsah žiadosti o zápis, podrobnosti o zriaďovaní a označovaní integrovaných obslužných miest, ako aj podmienky prevádzky integrovaných obslužných miest a sadzobník úhrad vydá Ministerstvo financií vo forme všeobecne záväzného právneho predpisu (napr. výnosu).

Podľa §6 ods. 1 zákona č. 145/1995 Z. z. o správnych poplatkoch v znení neskorších predpisov ak sa úkony a konania vykonávajú prostredníctvom integrovaného obslužného miesta sadzba správnych poplatkov je 50% zo sadzby poplatkov určených v sadzobníku, najviac však znížená o 70 eur. Z dôvodu udržateľnosti budúceho systému IOM bol navrhnutý systém poplatkov za e-služby, ktorý najmä z pohľadu používateľov, resp. žiadateľov o služby povinných osôb prostredníctvom IOM definuje maximálnu cenu, ktorú si jednotlivé pracoviská IOM môžu účtovať za poskytnutie asistovaného prístupu k elektronickým službám povinných osôb, ktorá nesmie spolu so správnym poplatkom prekročiť 100% výšky určeného správneho poplatku za poskytnutú/sprostredkovanú službu.

Pri realizácii samotného projektu bude potrebné zvážiť, resp. adekvátne načasovať jeho spustenie, najmä vzhľadom na jeho predpokladanú dĺžku a možné negatívne vnímanie projektu z dôvodu spustenia projektu v čase kedy bude možné prostredníctvom IOM poskytovať len obmedzenú množinu služieb.

## 2.1 Odporúčania

Odporúčania pre budovanie systému IOM sú uvedené v nasledujúcich bodoch:

- informačné prostredie pre IOM musí byť v rámci celkovej architektúry koncipované spôsobom, aby umožnilo základnú funkcionálnu riešenie bez potreby funkčnosti spoločných modulov ÚPVS,
- projekt by mal začať budovaním IS IOM tak, aby bol úplne funkčný pre prevádzku do 18. mesiacov, pričom jeho vývoj a implementácia by mali prebiehať tak, aby pilotné riešenie mohlo byť overované pred úplným ukončením budovania IS IOM,
- je potrebné vydať výnos o IOM pre definovanie požiadaviek pre zriadenie a prevádzku pracovísk IOM,
- po vytvorení predpokladov pre činnosť pracovísk IOM (výnos o IOM, IS IOM) začať činnosti v rámci dotačnej schémy pre budovanie pracovísk IOM tak, aby boli splnené kritéria počtu funkčných pracovísk a ich dostupnosti,
- prevádzku IOM postaviť na princípoch samoudržateľnosti a samofinancovania - pre každú poskytnutú službu bude prevádzkovateľ môcť v stanovenom rozsahu vybrať poplatok, z ktorého odovzdá časť správcovi IOM,
- vhodné je nasadzovať najskôr jednoduché a vysokožiadané služby, akými je získavanie výstupov z jednotlivých registrov, pričom postupne sa bude prechádzať na sofistikovanú asistenciu pri podpore riešenia životných situácií.



### 3. Analýza aktuálneho stavu

#### 3.1 Legislatíva

Vzhľadom na skutočnosť, že IOM ako také neposkytuje žiadnu e-službu, len sprostredkováva prístup k e-službám povinných osôb nie sú v rámci legislatívnej časti analyzované príslušne právne predpisy ohľadom poskytovania týchto e-služieb. Legislatívna časť obsahuje len analýzu tých právnych predpisov, ktoré sa dotýkajú prevádzky a výkonu činností samotného IOM. Ide najmä o nasledovné právne predpisy:

ID_L	Názov právneho predpisu
1.	Zákon č. 275/2006 Z.z. o informačných systémoch verejnej správy v platnom znení
2.	Občiansky zákonník - Zákon č. 40/1964 Zb.
3.	Trestný zákon - Zákon č. 300/2005 Z. z.
4.	Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2000/31/ES z 8. júna 2000 o určitých právnych aspektoch služieb informačnej spoločnosti na vnútornom trhu
5.	Zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní
6.	Zákon č. 145/1995 Zb. o správnych poplatkoch
7.	Zákon č. 212/2002 Z.z. o elektronickom podpise
8.	Zákon č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov

Tab. 1 – Prehľad právnych predpisov dotýkajúcich sa prevádzky a výkonu činností samotného IOM

##### 3.1.1 Platný právny stav v SR

Zákon o ISVS upravuje vo vzťahu k IOM nasledujúce oblasti:

- definuje IOM,
- definuje postavenie a kompetencie MFSR vo vzťahu k IOM,
- ustanovuje možnosť IOM vykonávať činnosť osvedčujúcej osoby a zabezpečovať prístup k službám verejnej správy poskytovaným povinnými osobami,
- ustanovuje zákonné splnomocnenie IOM pri podávaní podaní v mene fyzických osôb a právnických osôb,
- ustanovuje spôsob vzniku oprávnenia prevádzkovať IOM, vrátane niektorých podmienok jeho prevádzky,
- splnomocňuje MFSR na vydanie vykonávacieho právneho predpisu, ktorý upraví obsah žiadosti o zápis, podrobnosti o zriaďovaní a označovaní integrovaných obslužných miest, podmienky prevádzky integrovaných obslužných miest a sadzobník úhrad.

Podľa § 2 písm. s) zákona č. 275/2006 Z. z. je IOM definované ako „prístupový komponent a technologické rozhranie informačného systému verejnej správy, ktoré slúži ako kontaktné miesto asistovanej komunikácie fyzickej osoby a právnickej osoby s povinnou osobou pri poskytovaní elektronických služieb verejnej správy“.

Predmetná definícia upravuje jednak samotný status IOM, ako prístupového kanálu k ISVS (nielen k ÚPVS ale ku všetkým ISVS) a následne vymedzuje jeho účel, ktorým je asistovaná komunikácia s povinnými osobami pri poskytovaní ich služieb. Z definície IOM je teda zrejmé, že zákon umožňuje IOM (i) pristupovať do ISVS a (ii) konať ako svojho druhu mandatár fyzických alebo právnických osôb, ak tieto chcú využívať elektronické služby povinných osôb.

Vo vzťahu k statusu IOM je potrebné brať do úvahy aj (i) ustanovenie § 7 ods. 4 a (ii) ustanovenie § 7 ods. 7 zákona č. 275/2006 Z. z.

Podľa § 7 ods. 4 je IOM oprávnené vykonávať činnosť osvedčujúcej osoby – teda vydávať výstupy z ISVS. Výstup z ISVS je podľa zákona č. 275/2006 Z. z. osvedčená listinná podoba elektronického odpisu, opatrená osvedčovacou doložkou, pričom ak výstup obsahuje údaje zapísané do informačného systému verejnej

správy na základe listín vydaných povinnými osobami v medziach ich právomocí, je verejnou listinou. Podľa § 8 ods. 3 zákona č. 275/2006 Z. z. sú všetky povinné osoby povinné, ak to umožňujú ich technické prostriedky, odoslať osvedčujúcej osobe (teda aj IOM) na požiadanie elektronický odpis podpísaný zaručeným elektronickým podpisom a opatrený časovou pečiatkou. Ostatné náležitosti činnosti IOM ako osvedčujúcej osoby (teda postup vytvorenia výstupu, opatrenia ho osvedčovacou doložkou a vedenie evidencie o výstupoch) upravuje § 9 zákona č. 275/2006 Z. z. Zákon teda dostatočným spôsobom umožňuje jednak prístup IOM k odpisom z ISVS a jednak možnosť IOM vydávať listinné výstupy z týchto odpisov, pričom zároveň garantuje, resp. ukladá povinnej osobe povinnosť garantovať, súlad údajov v odpise (a tým aj vo výstupe) s údajmi v ISVS.

Podľa § 7 ods. 7 zákona č. 275/2006 Z. z. *„podanie a oznámenie uskutočnené prostredníctvom integrovaného obslužného miesta sa považuje za podanie a oznámenie uskutočnené fyzickou osobou alebo právnickou osobou, v mene ktorej sa uskutočňuje.“* Predmetné ustanovenie obsahuje zákonnú fikciu „priameho podania“ podaní povinnej osobe, ak sú realizované cez IOM, pričom zároveň ide o *quasi* zákonné splnomocnenie na podávanie podaní v mene fyzických a právnických osôb, resp. o ustanovenie, na základe ktorého IOM nemusí voči povinnej osobe preukazovať oprávnenie na podanie podaní a oznámení v mene fyzickej a právnickej osoby. Toto ustanovenie výrazne uľahčí proces komunikácie IOM s povinnými osobami, ako aj odbremení IOM od potreby riešiť oprávnenie na podávanie podaní a oznámení v každom jednotlivom prípade osobitne.

Podľa § 4 ods. 1 písm. g) zákona č. 275/2006 Z. z. MFSR *„riadi, kontroluje, koordinuje a metodicky usmerňuje činnosť integrovaných obslužných miest“* a podľa § 4 ods. 2 písm. g) *„vedie register prevádzkovateľov integrovaných obslužných miest a zverejňuje ho na svojom webovom sídle“*. Predmetné ustanovenia, aj v spojení s § 13 ods. 1 písm. b), zakladajú kompetenciu MFSR regulovať činnosť IOM. V zákonnej úprave však absentujú sankčné oprávnenia MFSR vo vzťahu k činnosti IOM, s výnimkou (i) oprávnenia zrušiť zápis prevádzkovateľa IOM do registra a tým zrušiť oprávnenie vykonávať činnosť prevádzkovateľa IOM, ale to len v prípade, ak prestane spĺňať podmienky na prevádzku a nie v prípade porušenia iných povinností a (ii) oprávnenia uložiť pokutu za správny delikt, ak IOM koná ako osvedčujúca osoba a poruší povinnosti osvedčujúcej osoby podľa § 9. Absencia úpravy sankčných oprávnení má vplyv na účinnú kontrolu činnosti IOM zo strany štátu a bude ju potrebné v budúcnosti upraviť.

Ustanovenie § 9a zákona č. 275/2006 Z. z., v súlade s definovaným statusom a účelom činnosti IOM, podrobnejšie ustanovuje jednak rozsah činnosti IOM a jednak okruh osôb, ktoré môžu IOM prevádzkovať. Z hľadiska rozsahu činnosti ide o (i) činnosť osvedčujúcej osoby a (ii) zabezpečenie prístupu k službám verejnej správy poskytovaným povinnými osobami, najmä podávanie návrhov, žiadostí a iných podaní povinným osobám a inú komunikáciu s povinnými osobami. Z hľadiska okruhu možných prevádzkovateľov IOM, týmito podľa § 9a ods. 2 môžu byť len (i) povinná osoba, (ii) notár alebo (iii) poštový podnik poskytujúci univerzálnu poštovú službu.

Úprava procesu vzniku oprávnenia na prevádzkovanie IOM je v zákone založená na štandardnom registračnom princípe na základe žiadosti prevádzkovateľa, pričom po splnení podmienok prevádzky je na registráciu prevádzkovateľa IOM právny nárok.

Pokiaľ ide o podmienky výkonu činnosti IOM, resp. prevádzky IOM, zákon jednak (i) ustanovuje druhovo oblasti, ktorých sa tieto podmienky môžu týkať a v podrobnostiach odkazuje na vykonávací právny predpis a tiež (ii) ukladá povinnosť označovať prevádzku IOM a (iii) zakladá titul na vyberanie úhrad za výkon činnosti IOM, ktorých reguláciu tiež ponecháva na vykonávací právny predpis.

Z vyššie uvedeného je zrejmé, že úprava podrobností o zriaďovaní a označovaní IOM, podmienkach ich prevádzky a úhradách za ich služby má byť upravená vykonávacím právnym predpisom, čo znamená, že bez vydania vykonávacieho právneho predpisu nie je pilotné nasadenie IOM možné. Predmetný vykonávací predpis by podľa § 13 ods. 1 písm. b) zákona č. 275/2006 Z. z. mal obsahovať úpravu tak samotného procesu registrácie, resp. žiadosti o ňu, ako aj spôsobu zriaďovania a podmienok prevádzky, vrátane úhrad – teda *de facto* celý spôsob fungovania IOM.

Zákon neustanovuje formu vykonávacieho predpisu, môže ním byť teda aj výnos. Jedinou podmienkou je, aby bol v plnom znení publikovaný v Zbierke zákonov. Napriek širokému splnomocňovaciemu ustanoveniu platí, že podzákonný predpis nesmie ísť nad rámec zákona a nesmie ukladať podmienky, ale len podrobne

upravovať to, čo zákon upravuje rámcovo. Z hľadiska náležitostí žiadosti o zápis, podrobností o označovaní a sadzovníku úhrad nie je problém v rozsahu ich úpravy výnosom. Samotný sadzovník úhrad dáva priestor na svojho druhu reguláciu cien v tejto oblasti a tiež na zjednotenie postavenia orgánov verejnej moci a súkromných osôb pri prevádzke IOM.

Pokiaľ ide o podrobnosti o zriaďovaní, je potrebné upozorniť na to, že výnos by, bez opory v zákone, nemal určovať pravidlá na financovanie zriaďovania zo strany štátu. Inými slovami, ak sa uvažuje o podpore zriaďovania prevádzok IOM zo strany štátu, potom je potrebné nájsť titul pre túto podporu v zákone alebo inom nástroji, ktorý predmetné umožňuje, ale nie vo výnose. Pričom zároveň platí, že výnos na tento titul financovania môže odkazovať a môže ho spresňovať, ale nie zakladať.

Vo vzťahu k podmienkam prevádzky IOM je možné použiť návrh procesného modelu, ako reguláciu postupu IOM pri poskytovaní služieb.

### 3.1.2 Právna úprava ochrany pred podvodným konaním IOM

Prostriedky ochrany pred podvodným konaním IOM, resp. jednotlivých osôb, zabezpečujúcich a vykonávajúcich jeho činnosť, je možné vo všeobecnosti rozdeliť na občianskoprávnú a trestnoprávnú. Pod podvodným konaním je pritom možné rozumieť v najširšom slova zmysle výkon činnosti IOM v rozpore s právnymi predpismi, podávanie podaní a vyžiadanie odpisov a vydávanie výstupov bez žiadosti či súhlasu dotknutej osoby, ak sa takýto súhlas vyžaduje, falšovanie výstupov či ID údajov žiadateľov, neautorizované vstupy do elektronických schránok osôb a iné.

Pokiaľ ide o zodpovednosť občianskoprávnú, okrem neplatnosti právneho úkonu z dôvodu nedostatku na strane konajúcej osoby (úkon vykonaný IOM bez potrebnej autorizácie osoby, v mene ktorej sa koná, nie je platný) a z toho vyplývajúcich následkov, prichádza vždy do úvahy náhrada škody, a to tak na základe všeobecnej zodpovednosti za škodu spôsobenú porušením povinnosti, ako aj za škodu spôsobenú orgánom verejnej moci, napr. ak pôjde o povinnú osobu či notára.

Vo vzťahu k trestnoprávnej zodpovednosti prichádzajú do úvahy viaceré trestné činy, pričom, vzhľadom na striktné formálny charakter trestnoprávnej zodpovednosti bude vždy závisieť od konkrétnych skutkových okolností, či jednotlivé skutkové podstaty budú naplnené. Rovnako bude dôležité, či na strane IOM, resp. pracovníka IOM bude existovať úmysel napr. spôsobiť žiadateľovi škodu či privodiť sebe či inému prospech. V skratke, ďalej uvedené skutočnosti k trestnoprávnej zodpovednosti je potrebné vnímať z toho pohľadu, že konkrétne skutkové okolnosti prípadu budú mať zásadný vplyv na jej uplatnenie.

Vo vzťahu k IOM, resp. jeho pracovníkom, ktorí majú postavenie verejného činiteľa (napr. notár, štátny zamestnanec, zamestnanec obce) prichádza do úvahy trestný čin zneužitia právomoci verejného činiteľa podľa § 326 Trestného zákona, podľa ktorého verejný činiteľ, ktorý v úmysle spôsobiť inému škodu alebo zadovážiť sebe alebo inému neoprávnený prospech, (i) vykonáva svoju právomoc spôsobom odporujúcim zákonu, (ii) prekročí svoju právomoc, alebo (iii) nesplní povinnosť vyplývajúcu z jeho právomoci alebo z rozhodnutia súdu, potrestá sa trestom odňatia slobody.

Do úvahy prichádza aj trestný čin poškodzovania cudzích práv podľa § 375 Trestného zákona, podľa ktorého ktokoľvek, kto inému spôsobí vážnu ujmu na právach tým, že (i) uvedie niekoho do omylu alebo (ii) využije niečí omyl, potrestá sa trestom odňatia slobody. Ide o ustanovenie, ktoré sa aplikuje napríklad aj na situácie, keď sa pri úkone niekto vydáva za inú osobu a tým mu spôsobí ujmu na právach – ide o pomerne všeobecne naformulované ustanovenie skutkovej podstaty trestného činu, ktoré by mohlo byť použité v prípadoch realizácie úkonov v mene inej osoby bez jej súhlasu, ak tým privodí vznik vážnej ujmy. Poškodzovanie cudzích práv Trestný zákon vymedzuje osobitnou skutkovou podstatou aj v § 376, podľa ktorého kto neoprávnene poruší tajomstvo listiny alebo inej písomnosti, zvukového záznamu, obrazového záznamu alebo iného záznamu, počítačových dát alebo iného dokumentu uchovávaného v súkromí iného tým, že ich zverejní alebo sprístupní tretej osobe alebo iným spôsobom použije a inému tým spôsobí vážnu ujmu na právach, potrestá sa odňatím slobody až na dva roky. Ustanovenie § 376 Trestného zákona je možné uplatniť vo vzťahu k zásahom do obsahu elektronickej schránky.

Vo vzťahu k zásahom do elektronickej schránky a jej obsahu, ako aj k prepravovaným správam sú z hľadiska trestnoprávnej zodpovednosti relevantnými aj § 196 a 197 Trestného zákona. Skutková podstata trestného činu porušovania prepravovaných správ podľa § 196 postihuje úmyselné porušenie listového

tajomstva alebo inej písomnosti prepravovanej poštovým podnikom, ale aj porušenie tajomstva informácie prenášanej prostredníctvom elektronickej komunikačnej služby, alebo tajomstva neverejného prenosu počítačových dát do počítačového systému, z neho alebo v jeho rámci (ods. 1), pričom osobitne v odseku 2 sa postihuje takéto konanie, ak ho spácha poskytovateľ poštovej služby alebo elektronickej komunikačnej služby, alebo ak inému úmyselne umožní spáchať taký čin, alebo pozmení alebo potlačí písomnosť prepravovanú poštovým podnikom alebo iným obvyklým spôsobom alebo správu podanú prostredníctvom elektronickej komunikačnej služby. Podľa § 197 sa postihuje konanie na účel dosiahnutia prospechu, ktorým sa prezradí listové tajomstvo, o ktorom sa dozvedel z uzavretého listu alebo inej písomnosti prepravovaných poštovým podnikom alebo iným obvyklým spôsobom, ktoré neboli určené jemu, alebo z informácie prenášanej prostredníctvom elektronickej komunikačnej služby, alebo sa také tajomstvo využije. V skratke, úprava ochrany tajomstva prepravovaných správ poskytuje tiež bázu na vyvodenie trestnoprávnej zodpovednosti za konanie, ktorým sa neoprávnene vstupuje, vyzrádza či modifikuje obsah správ prepravovaných aj v rámci asistovaného výkonu verejnej správy prostredníctvom IOM.

Vo vzťahu k zneužitiu či falšovaniu rôznych výstupov z ISVS prichádza do úvahy aj trestný čin falšovania a pozmeňovania verejnej listiny, úradnej pečate, úradnej uzávery, úradného znaku a úradnej značky podľa § 352 Trestného zákona. Podľa tohto ustanovenia kto verejnú listinu, úradnú pečať, úradnú uzáveru, úradný znak, úradnú značku alebo ciachu falšuje, podstatne pozmení ich obsah v úmysle, aby sa použili ako pravé, alebo ich použije ako pravé, alebo si ich nechá vyhotoviť s úmyslom použiť ich ako pravé, potrestá sa odňatím slobody až na tri roky. Rovnako sa potrestá, kto dosiahne vydanie pravej verejnej listiny, úradnej pečate, úradnej uzávery, úradného znaku, úradnej značky alebo ciachy na základe aj nepravých podkladov. Predmetná skutková podstata sa môže uplatniť práve vo vzťahu k výstupom z ISVS, keďže verejnou listinou podľa Trestného zákona je písomnosť vydaná na základe zákona štátnym orgánom alebo iným orgánom verejnej moci v rámci jeho pôsobnosti, ktorá zakladá, mení alebo ruší práva alebo povinnosti alebo osvedčuje ich vznik, zmenu alebo zánik, alebo osvedčuje totožnosť osoby alebo veci, ich stav, vlastnosti alebo spôsobilosť alebo právom chránené záujmy.

V prípade zneužitia pri činnosti IOM, motivovaného majetkovým prospechom prichádzajú do úvahy aj trestné činy proti majetku, či už podvod alebo neoprávnené obohatenie.

### 3.1.3 Analýza právneho rámca SR a EU, ktorá ma vzťah k danému riešeniu.

Na samotný projekt sa vzťahuje viacero smerníc Európskeho parlamentu a Rady, najdôležitejšie sú však dokumenty vychádzajúce z iniciatívy „i2010-Európska informačná spoločnosť pre ekonomický rast a zamestnanosť“. Pri napĺňaní priority :

- vytvorenie jednotného európskeho informačného priestoru , ktorý podporuje otvorený a konkurencieschopný vnútorný trh v oblasti informačnej spoločnosti a médií,

Služby informačnej spoločnosti sú predmetom smernice Európskeho parlamentu a Rady 2000/31/ES z 8. júna 2000 o určitých právnych aspektoch služieb informačnej spoločnosti na vnútornom trhu. Z tejto smernice ide hlavne (ale nie len) o rešpektovanie nasledovných článkov:

- Článok 15 : Zachovanie dôvernosti komunikácie (poskytnutých informácií) zaručuje článok 5 smernice 97/66/ES; v súlade s touto smernicou musia členské štáty zakázať všetky druhy odpočúvania alebo dohľadu nad takouto komunikáciou inými, ako sú odosielatelia alebo príjemcovia, s výnimkou prípadov, keď je to povolené podľa zákona.
- Článok 5: Okrem ostatných požiadaviek na informácie, ktoré sú ustanovené v práve spoločenstva, musia členské štáty zabezpečiť, aby poskytovateľ služieb poskytol príjemcom služby a príslušným orgánom minimálne tieto informácie, ktoré musia byť ľahko, priamo a stále dostupné:
  - (a) názov/meno poskytovateľa služieb,
  - (b) zemepisnú adresu, na ktorej má poskytovateľ služieb sídlo,
  - (c) podrobné informácie o poskytovateľovi služieb, vrátane adresy jeho elektronickej pošty, ktorá mu umožní, aby bolo možné sa s ním rýchlo spojiť a aby s ním bolo možné komunikovať priamo a efektívne.

Okrem smerníc je vhodné počas projektu rešpektovať odporúčenia IDABC čo je skratka pre Interoperable Delivery of European eGovernment Services to Public Administration, Business and Citizens (Interoperabilita európskych eGovernment služieb pre verejnú správu, podnikateľov a občanov). IDABC zverejňuje odporúčania, vyvíja riešenia a zabezpečuje služby, ktoré umožňujú národným a európskym administratívam elektronickú komunikáciu ponúknuť podnikateľom a občanom modernú verejnú správu.

IDABC predstavuje zásadný dokument pre rozvoj služieb eGovernmentu v EU. Obsahuje stanovenie základných princípov informatizácie verejnej správy:

- Služby občanom – poskytovanie služieb orgánmi verejnej správy má byť zamerané na občanov a nie obrátené proti nim.
- Efektívnosť – služby poskytované elektronickými komunikačnými kanálmi by mali byť ponúkané efektívnejšie ako konvenčne poskytované služby. V snahe prispôbiť sa týmto požiadavkám musí verejná správa prehodnotiť existujúce administratívne procesy.
- Bezpečnosť – elektronická komunikácia je realizovaná na báze bezpečnostnej politiky, ktorá je podriadená pravidlám a praktikám vyplývajúcich z vykonanej analýzy rizík.. Bezpečnostné požiadavky musia byť zosúladené s dokumentom 2001/264/EC1.
- Transparentnosť – zapojenia všetkých zainteresovaných do procesu plánovania, a implementácie elektronických služieb.
- Prístupnosť – zabezpečenie dostupnosti všetkých pre čo najširšie vrstvy používateľov, vrátane znevýhodnených skupín.
- Ochrana súkromia – zabezpečenie jednoznačnej ochrany osobných údajov.
- Viacúrovňová spolupráca – zabezpečenie schopnosti vzájomnej komunikácie pre všetky relevantné systémy vychádzajúc z Európskeho rámca interoperability, ako aj medzinárodne voľne dostupných štandardov a riešení.
- Používanie „Open standards“ – ako prostriedku pre dosiahnutie interoperability.
- Technologická a softvérová neutralita – riešenia musia byť prístupné novým technológiám a neutrálne ku konkrétnej použitej technológii, ktorá môže zvýhodňovať, resp. znevýhodňovať konkrétneho poskytovateľa riešenia alebo služby.

Ďalšou oblasťou je využívanie ETSI ako najvýznamnejšieho tvorca európskych noriem na informačné a komunikačné technológie so zameraním na telekomunikácie, informačné technológie, rozhlasové a televízne vysielanie najmä na audiovizuálne a multimediálne technológie. Spolupracuje predovšetkým s partnerskými európskymi normalizačnými organizáciami - Európskym výborom pre normalizáciu (CEN), Európskym výborom pre normalizáciu v elektrotechnike (CENELEC) a Medzinárodnou telekomunikačnou úniou (ITU). Na tento projekt sa dnes nevzťahuje žiadna vydaná norma ETSI, ale pri vytváraní štandardov v projekte je vhodné spolupracovať s Výskumný ústav spojov, n. o. v Banskej Bystrici, ktorý je za Slovensko poverený výkonom členských povinností.

## 3.2 Procesy a služby

Pri komunikácii občanov a podnikateľov a využívaní služieb a verejnej správy prevažuje papierová forma úradného styku. Občan (alebo podnikateľ) má možnosť využívať v súčasnosti elektronický spôsob komunikácie iba v obmedzenej forme. Majoritná časť poskytovaných elektronických služieb je poskytovaná v súčasnosti iba na *základnej* úrovni, t.j. používateľ prostredníctvom služby môže získať informácie o možnostiach realizácie služby, prípadne si môže stiahnuť potrebné formuláre pre konkrétnu službu. Jednotlivé inštitúcie verejnej správy majú vlastnú stránku, na ktorej sú sprístupnené verejnosti základné informácie o poskytovaných službách, úradných hodinách, tlačivách a pod.

---

<sup>1</sup> Rozhodnutie Rady z 19. marca 2001 prijímajúce bezpečnostné nariadenia Rady (2001/264/ES)



Vyšším stupňom poskytovaných verejných služieb sú *rozšírené služby*. Pri tejto úrovni elektronických služieb môže používateľ kompletne elektronicky spracovať verejnú službu. Túto úroveň však v súčasnosti dosahuje len minimálny počet služieb. Projekty financované z programu OPIS (napr. v oblasti Sociálnej poisťovne, katastra, agiend Ministerstva vnútra a pod.) budú mať za dôsledok dostupnosť pomerne širokého spektra elektronických služieb, ktoré bude možné využiť v rámci poskytovania prostredníctvom IOM.

V súčasnosti na Slovensku existujú Jednotné kontaktné miesta popísané bližšie v časti 3.2.4, ktoré sú svojim charakterom (sprostredkovanie služieb rôznych inštitúcií na jednom mieste) podobné k pracoviskám IOM. JKM však poskytujú len obmedzený rozsah služieb v porovnaní s plánovaným portfóliom služieb dostupných na IOM.

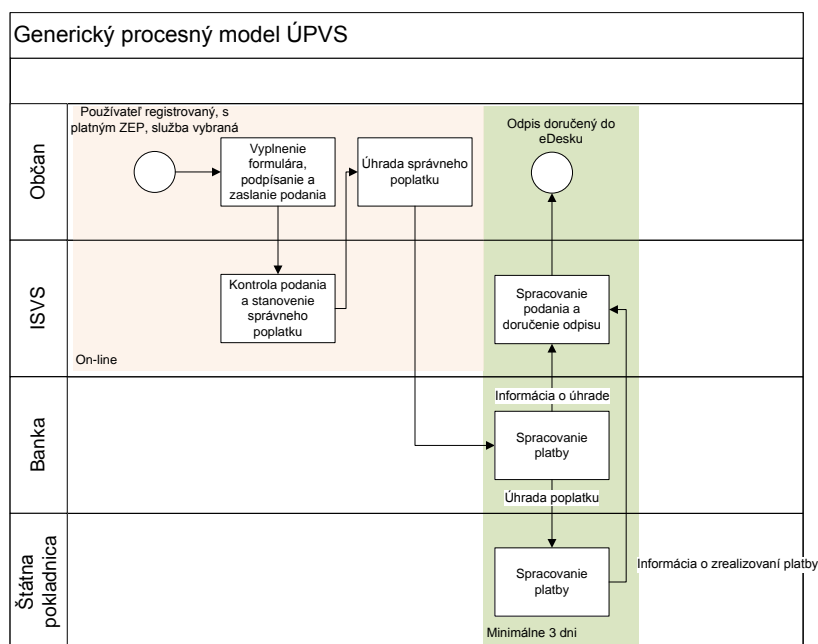
### 3.2.1 Elektronické služby prístupné prostredníctvom ÚPVS

V súčasnosti je cez ÚPVS možné realizovať anonymné, bežné a kvalifikované (podpísané ZEP) podania a jeho prostredníctvom získať elektronický výstup na informatívne účely. Výpisy, teda osvedčené odpisy (podpísané ZEP povinnej osoby) z ISVS je možné v súčasnosti získať len v rámci služieb obchodného registra a to len v režime off-line.

Pre všetky služby typu „podanie – výstup“ platí na ÚPVS generický procesný model. Používateľ sa musí na ÚPVS zaregistrovať prostredníctvom vyplnenia registračného formulára. Registrácia prebieha v režime on-line. Následne používateľ získa prístupové meno, heslo a je mu zriadená schránka eDesk. Prostredníctvom tohto prístupu môže používateľ realizovať anonymné a bežné podania. Registrovaný používateľ má prístup k informatívnym výstupom. Po zakúpení ZEP a inštalácii D.Signer môže registrovaný používateľ podania podpisovať svojim ZEP a má prístup k výstupom podpísaných ZEP povinnej osoby.

Komunikácia s povinnou osobou prebieha nasledovne:

- Používateľ si vyberie príslušnú službu.
- Vyplní online formulár, ktorý v prípade dostupnosti služby kvalifikovaného podania podpíše ZEP a zašle prostredníctvom ÚPVS na príslušnú povinnú osobu.
- Používateľ v zapätí obdrží do eDesktop-u správu s platobnými údajmi.
- Následne uhradí určený správny poplatok.
- Do 3 dní (reálna prax ORSK uvádza až 6 dní) obdrží do eDesktop-u požadovaný výstup podpísaný ZEP povinnej osoby vo formáte .zep.



Obr. 1 – Procesný model ÚPVS(súčasný stav)

V súčasnosti výstupy podpísané ZEP povinnej osoby sú poskytované iba v prípade služieb OR. Používateľ má možnosť získať výpisy z OR v elektronickej podobe použiteľné na právne úkony prostredníctvom internetu a prostredníctvom osvedčujúcej osoby – notári.

Žiadateľ na pracovisku notára písomne na základe štandardného papierového formulára splnomocní notára na získanie výpisu z OR alebo zápis a zmenu údajov v OR. Notár vyplní príslušné formuláre na ÚPVS podpíše svojím ZEP a prostredníctvom ÚPVS zašle na OR. Po zaplatení správneho poplatku do 3 dní obdrží notár do svojho eDesktop-u požadovaný výstup vo formáte .zep. Príslušný súbor prepíše na .zip, vytlačí. Následne ho prostredníctvom štandardnej osvedčovacej doložky osvedčí a odovzdá zákazníkovi. Tento výstup je potom použiteľný na právne úkony.

### 3.2.2 Elektronické služby IS samospráv

Elektronické služby samospráv sú v súčasnosti zabezpečované len v niektorých mestách, mestských častiach a VÚC. Na komunikáciu s občanmi používajú vlastné formuláre (väčšinou off-line) a vlastnú podateľňu. Vo väčšine samospráv fungujú tzv. miesta prvého kontaktu, na ktorých zamestnanci pracoviska poskytujú asistované služby postavené na papierovej komunikácii.

Plne elektronickú komunikáciu k vybraným službám v súčasnosti poskytujú len niektoré samosprávy ako Turčianske Teplice, Šaľa a pod.

### 3.2.3 Súčasný stav služieb

V nasledujúcej tabuľke je uvedený prehľad súčasného stavu služieb prístupných prostredníctvom ÚPVS. Pre každú službu je identifikovaná oblasť, ku ktorej sa služba vzťahuje, kategória (základná, rozšírená ako je uvedené v časti 3.2) a používateľ, pre ktorého je služba primárne určená.

Oblasť služieb	Názov služby	Kategória služieb	Používateľ
Colnej správy	Colné vyhlásenia	základná	PO
	Výstup tovaru z územia SR (clo)	základná	FO, PO
Daňovej správy	Daň z pridanej hodnoty	základná	PO
	Daň z príjmu právnických osôb	základná	PO
	Daň z príjmu fyzických osôb	základná	FO
	Poukázanie % z daní pre neziskové organizácie	základná	FO
	Daňové priznanie k spotrebnej dani	základná	PO
	Daňové priznanie k dani z motorových vozidiel	základná	FO, PO
	Daňové priznanie k dani z nehnuteľností	základná	FO, PO
Registrácia podnikateľov	Služby Obchodného registra MSSR	rozšírená	PO
	Služby živnostenského registra	základná	PO
	Overenie výskytu subjektu v živnostenskom registri	rozšírená	FO, PO
Polícia	Osobné doklady (občianske preukazy, cestovné doklady, vodičské preukazy)	základná	FO
	Oznámenie o presťahovaní	základná	FO
	Oznámenia polícii	základná	FO
	Evidencia motorových vozidiel	základná	FO, PO
	Žiadosť o pridelenie tabuľky so zvláštnym evidenčným číslom obsahujúcim v prvom riadku písmeno C	základná	FO, PO
	Žiadosť o vyradenie vozidla z premávky na pozemných komunikáciách dočasne	základná	FO, PO
	Žiadosť o zapísanie zmeny údajov do osvedčenia o evidencii	základná	FO, PO
	Overenie platnosti dokladu (stratený/odcudzený)	základná	FO
	Zistenie stavu vybavovania žiadosti o doklad	základná	FO
	Výpis z registra trestov	základná	FO
	Vydanie zbrojného preukazu	základná	FO, PO
Sociálna a zdravotná	Vydanie inštruktorského preukazu (autoškola)	základná	FO
	Sociálne príspevky za zamestnancov	základná	PO
	Príspevky sociálneho zabezpečenia	základná	FO
	Hlásenie choroby z povolania alebo ohrozenia chorobou z povolania pre účely dôchodku.	základná	FO
	Potvrdenia za oblasť sociálneho poistenia	základná	FO
	Podanie evidenčného listu dôchodkového zabezpečenia	základná	PO
	Podanie potvrdenia o dočasnej pracovnej neschopnosti	základná	FO, PO
	Podanie preukazu o trvaní dočasnej pracovnej neschopnosti	základná	FO, PO

Oblasť služieb	Názov služby	Kategória služieb	Používateľ
	Potvrdenie zamestnávateľa o zamestnancovi na účely uplatnenia nároku na nemocenskú dávku	základná	PO
	Podanie lekárskeho posudku	základná	PO
	Poskytnutie údajov o poistných dobách	základná	PO
	Poskytnutie údajov o výške a druhu dávky	základná	PO
	Poskytnutie údajov o poistencoch štátu	základná	PO
	Poskytnutie údajov o postúpených príspevkoch DSS	základná	PO
	Poskytnutie odpovede na dohodnuté otázky o subjekte poistenia	základná	PO
	Poskytnutie údajov o dobách zamestnania	základná	PO
	Poskytnutie individuálneho účtu občana	základná	FO
	Poskytnutie individuálneho účtu platiteľa poistného	základná	PO
	Poskytnutie saldokonta občana	základná	FO
	Poskytnutie saldokonta platiteľa poistného	základná	PO
	Zápis vyúčtovania vyplatených dávok zo Slovenskej pošty	základná	PO
	Finančná podpora rodičom	základná	FO
	Finančná podpora v hmotnej núdzi	základná	FO
	Poskytnutie dotácie na obstaranie nájomných bytov, na odstraňovanie systémových porúch, na prípravu územia a výstavbu technickej vybavenosti.	základná	PO
	Potvrdenia pre účely rodinných dávok	základná	FO
	Zasielanie informácií o voľných pracovných miestach s notifikáciou	rozšírená	FO
	Zdravotnícke služby	základná	FO
	Ročné zúčtovanie zdravotného poistenia	základná	FO
	Žiadosti o oznámenia spadajúce do oblasti sociálneho poistenia (nemocenské, dôchodkové úrazové a poistenie v nezamestnanosti)	základná	FO
Školstvo	Zápisy na vysoké školy	základná	FO
	Žiadosti súvisiace s povinnou školskou dochádzkou (prijatie, priradenie, prestup, uvoľnenie žiaka, oslobodenie od vzdelávania)	základná	FO
	Poskytnutie pôžičky z Pôžičkového fondu pre začínajúcich pedagógov	základná	FO
	Žiadosť o pôžičku zo študentského pôžičkového fondu	základná	FO
	Uznávanie odborných kvalifikácií a dokladov o vzdelaní	základná	FO
Správa katastra	Získanie základných informácií zo správy katastra	rozšírená	FO, PO
	Získanie informácií o katastrálnom konaní	rozšírená	FO, PO
Iné	Povolenia z oblasti životného prostredia	základná	PO
	Verejné obstarávanie	základná	PO
	Vykazovanie štatistických údajov	základná	PO
	Stavebné povolenia	základná	FO
	Úradné výpisy z matriky (rodný, sobášny list, matričné udalosti)	základná	FO
	Verejné knižnice (rezervácia, výpožičné služby, rešeršné služby)	základná	FO
	Podanie na Slovenskú obchodnú inšpekciu	rozšírená	FO, PO
	Žiadosť o registráciu digitálneho certifikátu	rozšírená	FO, PO
	Overenie platnosti zaručeného elektronického podpisu	rozšírená	FO, PO
	Všeobecné podanie nepodpísané	rozšírená	FO, PO
	Všeobecné podanie podpísané	rozšírená	FO, PO
	Hlásenia v rámci podporných opatrení v pôdohospodárstve	základná	PO
	Žiadosť o poskytnutie právnej pomoci	základná	FO
	Podpora zo štátneho fondu rozvoja bývania	základná	FO, PO

Tab. 2 – Prehľad služieb prístupných na ÚPVS

Elektronické služby sú prístupné aj na portáloch jednotlivých inštitúcií VS. Tieto v niektorých prípadoch poskytujú detailnejšie informácie a umožňujú realizáciu elektronických služieb agend na danom úseku správy. Z uvedeného dôvodu je možné, že v nasledujúcich tabuľkách popisujúcich služby na vybraných portáloch je kategória služby odlišná ako je kategória rovnakej služby poskytovaná prostredníctvom ÚPVS.

Názov služby	Kategória služieb	Používateľ
Elektronický zber údajov	rozšírená	FO, PO
Poskytovanie vzorov elektronických formulárov	základná	FO, PO
Dlžníci na poistnom	základná	FO, PO
Voľné pracovné miesta v SR	základná	FO
Voľné pracovné miesta v EU (systém EURES)	základná	FO, PO

Tab. 3 – Prehľad služieb na portáli SP a ÚPSVR



Názov služby	Kategória služieb	Používateľ
Ohlásenie podnikateľského subjektu na DR SR z JKM (MV SR)	rozšírená	vláda <sup>2</sup>
Autorizované elektronické služby	rozšírená	FO, PO
Zverejňovanie a vyplňanie formulárov na Internete	základná	FO, PO
Zistenie miestnej príslušnosti daňového subjektu	základná	FO, PO
Zoznam platiteľov DPH	základná	FO, PO
Overovanie IČ v SR	základná	FO, PO
Overovanie IČ v EU	základná	FO, PO
DPH z elektronických služieb	základná	FO, PO

Tab. 4 – Prehľad služieb na portáli DR SR

Názov služby	Kategória služieb	Používateľ
Elektronická komunikácia pri podávaní colných vyhlásení do režimu tranzit, pri ukončení režimu tranzit a pri správe záruky s úradom prijímania záruk v systéme NCTS	rozšírená	FO, PO
Elektronická komunikácia pri zabezpečení dovozných platieb (GDS)	rozšírená	FO, PO
Elektronické podávanie colných vyhlásení vo vývoze	rozšírená	FO, PO
Vyplňovanie INTRASTAT-SK hlásení	rozšírená	FO, PO

Tab. 5 – Prehľad služieb na portáli CR SR

Názov služby	Kategória služieb	Používateľ
Elektronický zber údajov	rozšírená	FO, PO
Poskytovanie vzorov elektronických formulárov	základná	FO, PO
Získanie výpisu z osobného účtu poistenca, prípadne výpisu osobného účtu rodinných príslušníkov poistených vo VŠZP	rozšírená	FO
Overenie platnosti preukazu EHIC	základná	FO
Vyhľadávanie zmluvných poskytovateľov zdravotnej starostlivosti a zmluvných lekárov poisťovne	základná	FO
Vyhľadávanie liekov a zdravotníckych pomôcok	základná	FO

Tab. 6 – Prehľad služieb na portáli VŠZP

### 3.2.4 Stav služieb po realizácii OPIS projektov

Realizácia projektov financovaných prostredníctvom OPIS bude viesť k vytvoreniu elektronických služieb spĺhajúcich definované požiadavky a prístupných prostredníctvom ÚPVS. Takýto stav umožní sprístupnenie týchto služieb verejnosti aj prostredníctvom IOM.

Nasledujúca tabuľka uvádza vzorku eGov služieb vybraných organizácií VS, ktoré budú môcť byť sprístupnené verejnosti prostredníctvom IOM.

ID	Poskytovateľ služby	Názov služby
1.1	Úrad geodézie, kartografie a katastra SR	Katastrálne konanie
1.2	Úrad geodézie, kartografie a katastra SR	Vydanie kópie listu vlastníctva
1.3	Úrad geodézie, kartografie a katastra SR	Vydanie výpisu z Katastra nehnuteľností
2.1	Živnostenský register Slovenskej republiky MVSR	Overenie výskytu subjektu v živnostenskom registri
2.2	Živnostenský register Slovenskej republiky MVSR	Poskytnutie výpisu z živnostenského registra
3.1	Obchodný register MSSR	Žiadosť o poskytnutie výpisu z obchodného registra
3.2	Obchodný register MSSR	Žiadosť o poskytnutie výpisu z obchodného registra v tlačenej podobe
3.3	Obchodný register MSSR	Žiadosť o vyhotovenie kópie listiny uloženej v zbierke listín v tlačenej podobe
3.4	Obchodný register MSSR	Žiadosť o vyhotovenie kópie listiny uloženej v zbierke listín v elektronickej podobe
3.5	Obchodný register MSSR	Žiadosť o vystavenie potvrdenia o tom, že listina nie je uložená v zbierke listín v el. podobe
3.6	Obchodný register MSSR	Žiadosť o vystavenie potvrdenia o tom, že listina nie je uložená v zbierke listín v tlačenej podobe
3.7	Obchodný register MSSR	Návrhy na zápis, zmenu a výmaz údajov v obchodnom registri
3.8	Obchodný register MSSR	Žiadosť o uloženie listiny do zbierky listín

<sup>2</sup> Jedná sa o špecifickú službu vykonávanú v mene FO prostredníctvom JKM

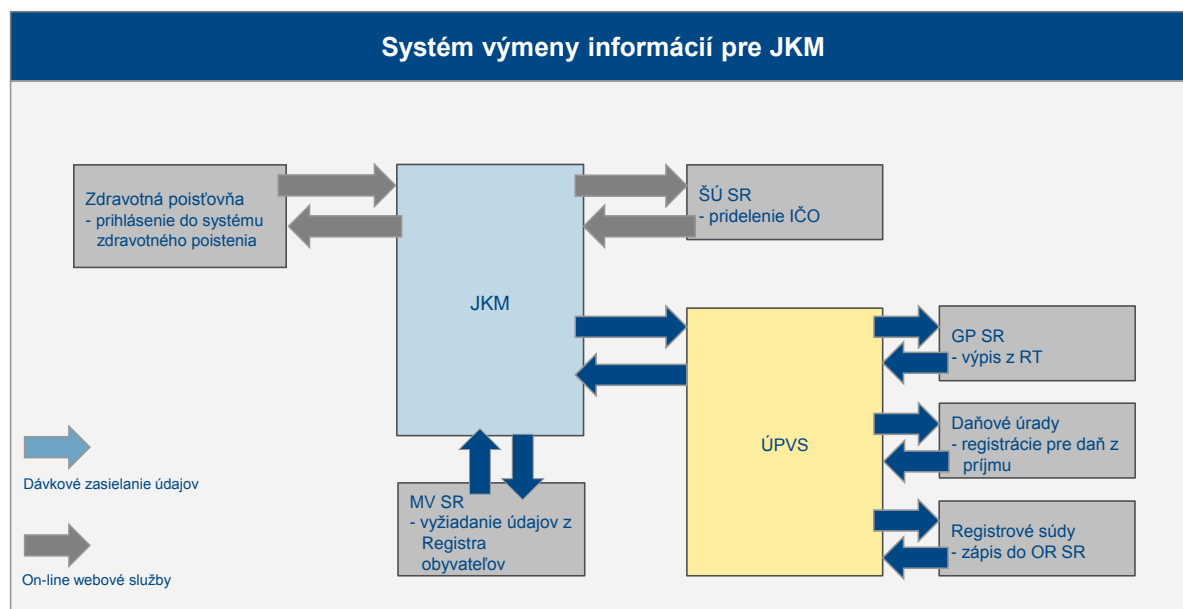
ID	Poskytovateľ služby	Názov služby
3.9	Obchodný register MSSR	Námietka proti odmietnutiu vykonania zápisu
3.10	Obchodný register MSSR	Návrh na začatie konania o zhode
4.1	Generálna prokuratúra SR	Vydanie výpisu z Registra trestov
5.1	Daňové riaditeľstvo SR	Podanie žiadosti o registráciu v informačnom prostredí finančnej správy (IPFS)
5.2	Daňové riaditeľstvo SR	Informovanie sa o daňovom subjekte
5.3	Daňové riaditeľstvo SR	Podanie prihlášky pre registráciu daňovníka
5.4	Daňové riaditeľstvo SR	Podanie žiadosti pre finančnú správu
5.5	Daňové riaditeľstvo SR	Podanie žiadosti o zápis do registru servisných organizácií
5.6	Daňové riaditeľstvo SR	Podanie žiadosti o súhlas s návrhom na výmaz z obchodného registra
5.7	Daňové riaditeľstvo SR	Získanie potvrdenia o daňovom priznaní
5.8	Daňové riaditeľstvo SR	Poskytnutie elektronického dokumentu z osobnej schránky daňového subjektu
6.1	Sociálna poisťovňa	Získanie potvrdenia za oblasť sociálneho poistenia
7.1	Ministerstvo práce sociálnych vecí a rodiny SR	Poberanie nepojistných dávok

Tab. 7 – Vzorke vybraných služieb

### 3.3 Aplikácie

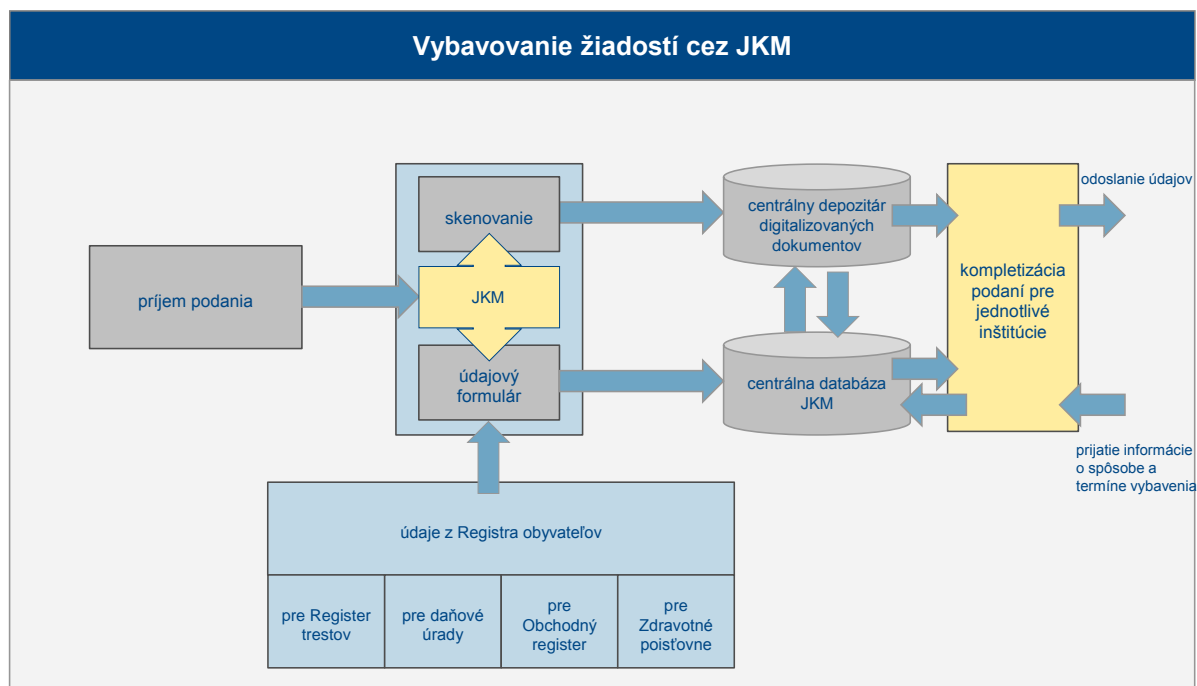
V súčasnosti nie je Slovensku prevádzkované riešenie IOM. Jednotné kontaktné miesto (JKM) je možné považovať za riešenie podobné IOM (sprostredkovanie služieb rôznych inštitúcií) pre obmedzený okruh služieb. Hlavným rozdielom voči plánovaným IOM je obmedzený počet služieb dostupných cez JKM. Zároveň tieto služby sú dostupné na základe priameho prepojenia JKM s back-end systémami príslušných poskytovateľov služby.

Novelou zákona o živnostenskom podnikaní, účinnou od 1. októbra 2007, bol do právneho poriadku zavedený inštitút JKM, ktorého pôsobnosť vykonáva obvodný úrad na úseku živnostenského podnikania. Úlohy a pôsobnosť JKM sú z povahy vecí, obmedzené len na oblasť živnostenského podnikania a ich cieľom je uľahčenie a zefektívnenie získania povolenia, alebo osvedčenia a iných formalít nutných pre na živnostenské podnikanie. Úlohou JKM nie je len vystavovanie živnostenských oprávnení, ale aj poradenstvo a poskytovanie informácií o podmienkach prevádzkovania živnosti, pričom ich služby sú bezplatné.



Obr. 2 – Výmena informácií pre JKM

JKM samo zabezpečí pre žiadateľa výpis z registra trestov. Rovnako za neho vybaví registráciu na daňovom úrade a v zdravotnej poisťovni. JKM prijíma od FO alebo PO uchádzajúcich sa o oprávnenie prevádzkovať živnosť údaje, potrebné na registráciu a oznámenia daňovníka podľa osobitného predpisu, prihlásenia sa do systému povinného zdravotného poistenia a oznámenie zmeny platiteľa poistného na účely zdravotného poistenia; údaje preveruje a zodpovedá za ich správnosť.



Obr. 3 – Vybavenie žiadosti cez JKM

Poskytovanie informácií nemá charakter právneho poradenstva, informácie majú iba všeobecný a vysvetľujúci charakter. Poskytujú sa v štátnom jazyku na základe žiadosti, ktorá môže byť doručená aj elektronickými prostriedkami.

## 4. Návrh cieľového stavu

### 4.1 Legislatíva

IOM bude sprostredkovať prístup k elektronickým službám povinných osôb. Tieto služby ako aj legislatívne predpoklady pre ich poskytovanie budú vytvorené v rámci príslušných projektov viazaných k jednotlivým agendám výkonu verejnej správy a elektronickým službám. Samotná činnosť IOM by mala byť upravená pripravovaným zákonom o eGovernmente a aktualizáciou zákona o ISVS. Zároveň bude potrebné vydanie výnosu MFSR o IOM.

#### 4.1.1 Všeobecne

Z hľadiska zákonného statusu sú IOM prístupovým kanálom k elektronickým službám verejnej správy, čo zároveň vymedzuje aj okruh potrebných legislatívnych úprav na ich plnohodnotné zavedenie. Zároveň je potrebné vychádzať zo skutočnosti, že pre činnosť IOM v cieľovom stave je potrebná dostupnosť služieb ostatných komponentov, najmä spoločných modulov ÚPVS. Inými slovami, keďže ide o moduly, ktorých fungovanie je predpokladom fungovania elektronických služieb a keďže IOM tieto komponenty nevytvára ale využíva, vychádzajú legislatívne dopady z predpokladu zavedenia týchto modulov a osobitne sa nevenujú tomu, že pri svojej činnosti ich IOM využíva a je ich potrebné legislatívne upraviť. Legislatívne dopady zavedenia týchto modulov sú podrobne uvedené v príslušných SU.

Z pohľadu spôsobu legislatívnej úpravy sú možné dva prístupy – (i) zlúčenie statusových a procesných ustanovení do jedného zákona, napr. do zákona o ISVS, ktorý už základnú úpravu obsahuje alebo (ii) ponechanie statusovej úpravy v zákone o ISVS a vyčlenenie procesnej úpravy fungovania do osobitného zákona, upravujúceho fungovanie e-governmentu. Voľba medzi týmito prístupmi by mala byť založená na tom, ktorá oblasť je náchylná v budúcnosti podliehať častejším zmenám, ktoré sú zároveň spojené aj so zmenami v úprave súvisiacich oblastí doručovania, konverzie, platenia poplatkov či iných. Inými slovami, odporúčame zvážiť riešenie, ktoré ponechá zákon o ISVS ako „kompetenčný zákon pre elektronické služby“ a všetky procesné aspekty budú upravené v zákone, ktorý bude zastrešovať spôsob výkonu elektronickej vlády a elektronickej komunikácie so súkromnými subjektami pri poskytovaní služieb verejnej správy.

#### 4.1.2 Úpravy na úrovni zákona

Úprava zákonného statusu IOM a oblasť pôsobnosti je obsiahnutá v zákone o ISVS v základnom, rámcovom rozsahu. Na samotnej definícii IOM nie je potrebné vykonať zmeny, pričom však v intenciách navrhovaného členenia základných entít a ich postavenia odporúčame explicitne v zákone o ISVS ustanoviť vytvorenie IS IOM, ako systému podpory činnosti IOM, ktorý bude spravovať MFSR. Pôjde o obdobnú úpravu, ako pri ÚPVS, keďže oba (IOM aj ÚPVS) sú komunikačnými kanálmi vo vzťahu k elektronickým službám verejnej správy. Obdobne vo vzťahu k okruhu prevádzkovateľov IOM je vhodné explicitne ustanoviť, že prevádzku IOM môžu vykonávať na viacerých pracoviskách, viacerých miestach, na ktoré sa budú následne vzťahovať podmienky prevádzky IOM. Inými slovami, pre ujasnenie hierarchie a štruktúry celého komplexu činnosti IOM odporúčame v zákone o ISVS definovať tak jednotlivé zložky (IS IOM, IOM a pracovisko IOM) ako aj ich správcov a prevádzkovateľov v jednom, komplexnom ustanovení.

Tiež je možné odporučiť, aby ak sa IOM umožní vykonávať aj doplnkové a podporné služby, bude im toto oprávnenie potrebné v zákone zveriť, rovnako, ako im je zverené oprávnenie vykonávať činnosť povinnej osoby. Napriek potenciálne dynamickému katalógu týchto služieb je možné odporučiť, aby služby typu konverzie a osvedčenia dokumentu či osvedčenia podpisov na listinách boli vymenované explicitne. Inými slovami, oprávnenie vykonávať služby, ktorých výsledkom, resp. podstatou je vykonanie právneho úkonu alebo vytvorenie verejnej listiny či deklarovanie a potvrdenie určitej skutočnosti, ďalej použité na právne účely, je potrebné upraviť zákonom.

Podmienky a spôsob zriaďovania IOM, ako aj okruh prevádzkovateľov je ďalšou zo statusových otázok, ktorých úpravu je potrebné v zákone o ISVS, v intenciách tejto SU, rozšíriť a podrobnejšie upraviť.

Spôsob úpravy podmienok na začatie výkonu činnosti je v zákone o ISVS upravený s odkazom na podzákonný predpis, pričom systém povoľovania prevádzkovania IOM je postavený na základnom

registračnom princípe, právnej nárokovateľnosti udelenia oprávnenia po splnení podmienok. Dnes platný stav, ktorý podmienky prevádzky IOM vymedzuje druhovo a v ich úprave odkazuje na výnos, je takpovediac na hrane prípustnosti, keďže vymedzuje podmienky prevádzky príliš všeobecne a ponecháva na výnos úpravu *de facto* podmienok a nie podrobností o podmienkach. Rovnako, spojenie „podmienky prevádzky“ je legislatívnou skratkou, vyjadrujúcou vlastne podmienky na registráciu, teda podmienky, ktoré musia byť splnené pred začatím samotnej prevádzky a splnomocňovacie ustanovenie § 13 zákona o ISVS *stricto sensu* neumožňuje vo výnose upraviť podmienky či podrobnosti o samotnej prevádzke, teda o výkone činnosti po udelení registrácie. Je preto možné odporučiť bližšiu druhovú špecifikáciu podmienok prevádzky, ako aj podmienok výkonu činnosti, s odkazom na úpravu podrobností o nich vo vykonávacom predpise. Vzhľadom na to, že IOM môže byť prevádzkované na viacerých pracoviskách, je v zákone vhodné explicitne ustanoviť, že splnenie podmienok a registrácia sa udeľuje vo vzťahu ku konkrétnemu pracovisku, resp. pri rozšírení ich počtu toto podlieha zmene registrácie vo vzťahu k novým pracoviskám IOM.

Pokiaľ ide o podmienky prevádzky, teda podmienky, ktoré musia byť splnené pred registráciou, považujeme za potrebné ustanoviť podmienku absolvovania školenia a skúšky osobami, ktoré u prevádzkovateľa IOM budú na jednotlivých pracoviskách vykonávať činnosti IOM, ako aj povinnosť absolvovať pravidelné rekvalifikačné školenia spojené so skúškou a nadväzne na to upraviť v zákone o ISVS (i) povinnosť MFSR zabezpečiť tieto školenia a skúšky, či už vlastnou kapacitou alebo cez tretie osoby, a to na náklady žiadateľa o registráciu prevádzkovateľa IOM a (ii) ustanoviť, že osoby, zamestnanci takéhoto žiadateľa budú povinní školenie a skúšku absolvovať v rámci takéhoto školenia, t. j. školenia zabezpečeného MFSR. Okrem podmienky školenia a skúšky je možné odporučiť aj ustanovenie podmienky bezúhonnosti pracovníkov IOM a túto viazať napr. na odsúdenie za úmyselný trestný čin a trestný čin majetkovej povahy s ustanoveným spôsobom preukazovania výpisom z registra trestov nie starším, ako tri mesiace. Týmto dôjde jednak k zabezpečeniu jednotnej úrovne školení a skúšok, ako aj kontroly ich vykonávania priamo MFSR a tiež bude následne možné práve a len takéto školenie a skúšku od prevádzkovateľov IOM vyžadovať a ich absenciu, resp. absenciu vykonávania rekvalifikačných školení sankcionovať napr. aj zrušením registrácie.

Samotný okruh prevádzkovateľov nie je potrebné rozširovať, pričom však je možné odporučiť doplnenie možnosti prevádzky IOM právnickou osobou, ktorá združuje prevádzkovateľov IOM. Inými slovami, umožniť tam, kde je to najmä z ekonomického hľadiska vhodné, udeliť oprávnenie na prevádzkovanie IOM aj entitám, akými sú napr. ZMOS alebo Notárska komora SR takpovediac priamo a nie prostredníctvom registrácií jednotlivých obcí či notárov.

Pokiaľ ide o podmienky výkonu činnosti IOM, ide o oblasť procesnej úpravy, ktorá nevyhnutne nemusí byť definovaná zákonom, avšak je možné odporučiť zdefinovanie základných okruhov procesného postupu pracovníkov IOM pri poskytovaní služieb prostredníctvom IOM, ktoré musia byť dodržané. Vychádzajúc z odporučení tejto štúdie je možné odporučiť najmä uloženie povinnosti prevádzkovateľom IOM vykonávať činnosť IOM prostredníctvom IS IOM. Následne by sa na úrovni zákona ustanovili základné, druhovo určené, náležitosti tohto systému, ktoré by musel systém štandardne zabezpečiť – išlo by o povinnosť identifikácie a autentifikácie, autorizácie a kontroly a potvrdenia správnosti, potvrdenia o vykonaní služby a vedenia evidencie. Predmetná úprava by (i) zabezpečila jednak jednotnosť výkonu činnosti IOM prostredníctvom jedného IS IOM a zároveň by (ii) ponechala priestor na úpravu ďalších podrobností vo výnose, ak by sa to vzhľadom na aplikačnú prax ukázalo ako nevyhnutné avšak (iii) umožnila by fungovanie systému aj bez tejto úpravy vo výnose s dostatočnou mierou flexibility pri úprave samotného systému IS IOM, ak by si to okolnosti v budúcnosti žiadali. Inými slovami, navrhnutým riešením by sa zabezpečila jednotnosť výkonu činnosti IOM, pri zachovaní možnosti v prípade potreby viac či menej regulovať a unifikovať výkon činnosti IOM a reagovať aj na zmeny v budúcnosti.

Medzi podmienky výkonu činnosti IOM je možné navrhnúť aj zaradenie prevádzkovej doby, teda kvázi „úradných hodín“, ktoré by sa oznamovali pri registrácii, ich zmena by podliehala ohlasovacej povinnosti a zapisovali by sa do registra prevádzkovateľov IOM. Vzhľadom na potrebu meniť obsah zápisu do registra a vzhľadom na doplnenie podmienok výkonu činnosti do zákona je možné odporučiť doplnenie podmienky otváracích hodín doplniť priamo do zákona, keďže ide o málo rozsiahlu úpravu.

Osobitnou oblasťou je povinnosť registrovaného prevádzkovateľa IOM poskytovať asistenciu pri elektronických službách verejnej správy, s čím je spojená otázka mechanizmu určenia takýchto služieb

a otázka povinnosti jednotlivých orgánov verejnej správy ohlasovať poskytované elektronické služby. Zákon o ISVS explicitne neustanovuje povinnosť prevádzkovateľov IOM poskytovať asistenciu pri všetkých elektronických službách verejnej správy a z tohto dôvodu, na účely odstránenia potenciálnych výkladových sporov, je možné odporučiť explicitné doplnenie tejto povinnosti do zákona o ISVS. Nadväzne na túto povinnosť by bolo potrebné v zákone o ISVS ustanoviť oprávnenie MFSR, ako správcu IS IOM, určiť priamo v IS IOM, ktoré služby verejnej správy sa budú prostredníctvom IOM poskytovať. V nadväznosti na povinnosť poskytovať služby IOM len prostredníctvom IS IOM sa tým vymedzí rozsah plnenia povinnosti prevádzkovateľa IOM poskytovať služby verejnej správy. Zároveň by sa uložila povinnosť orgánom verejnej správy, ktoré poskytujú elektronické služby verejnej správy, oznamovať MFSR túto skutočnosť, spolu s podrobnosťami vo vzťahu k dostupnosti a využívaniu týchto služieb. Podrobnosti by v prípade potreby mohli byť ustanovené v podzákonnom predpise.

Dohľadová a sankčná pôsobnosť MFSR, ako akreditujúceho orgánu, je založená zákonom o ISVS, pričom však z hľadiska efektívneho vynucovania plnenia podmienok výkonu činnosti IOM by bolo potrebné doplniť ustanovenia o správnych deliktach aj o skutkovú podstatu správnych deliktov, spočívajúcich v porušení zákonných povinností prevádzkovateľov IOM. Platný zákon o ISVS obsahuje len možnosť zrušenia zápisu v registri prevádzkovateľov IOM, čo je z hľadiska vynucovania plnenia zákona sankcia finálna, ktorá by mala byť doplnená štandardnými sankciami pozastavenia oprávnenia na výkon činnosti a sankciami finančnej povahy.

#### 4.1.3 Úpravy na úrovni podzákonného predpisu (výnosu)

Obsah podzákonného predpisu, výnosu, závisí od znenia splnomocňovacieho ustanovenia v zákone o ISVS, konkrétne § 13 ods. 1 písm. b), podľa ktorého (v platnom znení) je obsahom výnosu „*obsah žiadosti o zápis, podrobnosti o zriaďovaní a označovaní integrovaných obslužných miest, podmienky prevádzky integrovaných obslužných miest a sadzobník úhrad*“. Ak by sa v budúcnosti vyžadovala úprava podrobností o podmienkach výkonu činnosti IOM, resp. o náležitostiach IS IOM, tak by tieto mohli byť rovnako predmetom úpravy výnosu.

Vychádzajúc z uvedeného by výnos upravoval:

- a) obsah žiadosti o registráciu prevádzkovateľa IOM, jej prílohy a spôsob nahlasovania zmien registrovaných údajov a vznik nových pracovísk už registrovaného prevádzkovateľa,
- b) spôsob zriaďovania jednotlivých pracovísk IOM,
- c) označovanie pracoviska IOM,
- d) technické, technologické a organizačné podmienky, ktoré je potrebné splniť pred registráciou a dodržiavať počas výkonu činnosti IOM,
- e) spôsob, aktualizácia a zverejňovanie výpočtu úhrad za služby IOM.

#### 4.1.4 Úhrada za činnosť integrovaného obslužného miesta ako osvedčujúcej osoby

Podľa § 7 ods. 4 zákona o ISVS, činnosť osvedčujúcej osoby, teda vydávanie výstupov z ISVS, opatrených osvedčovacou doložkou, vykonáva aj IOM. Podľa § 9a ods. 1 zákona o ISVS je výkon činnosti IOM ako osvedčujúcej osoby jednou z činností, ktoré IOM vykonáva a preto aj úhrada za túto činnosť spadá pod úhradu za činnosť IOM podľa § 9a ods. 9, upravené v sadzobníku úhrad podľa § 13 ods. 1 písm. b) zákona o ISVS.

Len pre úplnosť uvádzame, že podľa platného právneho stavu, ak činnosť osvedčujúcej osoby vykonáva notár, úhradu za túto činnosť upravuje vyhláška MS SR č. 31/1993 Z. z., v prílohe v položke C 1. – ide *de facto* o úhradu v totožnej sume ako v prípade akéhokoľvek osvedčenia zhody odpisu alebo fotokópie s listinou. Notári vykonávajú v súčasnosti činnosť osvedčujúcej osoby z titulu ich postavenia ako osvedčujúcej osoby, pričom však môžu byť po registrácii aj v postavení prevádzkovateľa IOM a vydávať tieto výstupy aj ako IOM – v druhom prípade by sa však na úhradu za činnosť IOM mal použiť sadzobník úhrad podľa vykonávacieho predpisu k zákonu o ISVS, čím by bola jedna a tá istá činnosť spoplatnená dvomi rôznymi spôsobmi, resp. úhrada za ňu by sa v prípade notárov spravovala dvomi predpismi. Rovnako to platí aj pre povinné osoby, ktoré sú osvedčujúcimi osobami a ktoré by vykonávali aj činnosť IOM.



Keďže je potrebné zachovať reguláciu osobitných úhrad za vydávanie výstupov osvedčujúcou osobou, ktorá nie je zároveň prevádzkovateľom IOM a keďže je predpoklad, že niektoré osvedčujúce osoby budú zároveň aj prevádzkovateľmi IOM, je potrebné v zákone o ISVS ustanoviť, ako bude regulovaná úhrada za vydávanie výstupov z ISVS v prípade, ak ich bude vydávať subjekt, ktorý je zo zákona aj osvedčujúcou osobou a zároveň, na základe registrácie, aj prevádzkovateľom IOM. Navrhujeme v takomto prípade ustanoviť prednosť regulácie úhrady podľa sadzobníku úhrad, vydaného vykonávacím predpisom podľa splnomocnenia v § 13 ods. 1 písm. b) zákona o ISVS.

#### 4.1.5 Mandatórne IOM

V prípade potreby realizácie alternatívy mandatórnych IOM, teda na účely dosiahnutia pokrytia 85% a viac územia SR, je z praktických dôvodov a pri súčasnom okruhu prevádzkovateľov IOM možné uvažovať len s obcami a s poštovým podnikom, poskytujúcim univerzálnu poštovú službu. Uvedené vychádza z predpokladu, že žiaden iný potencionálny prevádzkovateľ IOM nemá také plošné pokrytie, aby zabezpečil požadovanú dostupnosť služieb IOM. Samotné zavedenie mandatórnych IOM, teda „príkazu“ prevádzkovať IOM, je možné realizovať len na úrovni zákona, pričom sú s tým spojené nasledovné otázky.

Ak sa prevádzkovanie IOM ustanoví ako povinnosť pre určité subjekty, bude nevyhnutné riešiť postavenie tých prevádzkovateľov IOM, ktorí IOM prevádzkujú, resp. začali prevádzkovať na základe skoršej právnej úpravy. Zmenou prevádzkovania IOM z dobrovoľnej, kvázi podnikateľskej, zárobkovej činnosti na povinný výkon tejto činnosti zmení aj charakter samotnej činnosti IOM na *de facto* výkon verejnej správy, resp. štátnej správy. V súlade s princípom právnej istoty a dôvery v stabilitu práva bude potrebné minimálne na určité obdobie ponechať možnosť prevádzkovať IOM aj doterajším už registrovaným prevádzkovateľom, čo však prinesie nevyhnutnosť dvojkoľajného mechanizmu regulácie činnosti IOM po určitú dobu.

Vo vzťahu k uloženiu povinnosti prevádzkovať IOM obcami neexistuje zásadná prekážka, pričom z povahy veci bude výkon tejto činnosti zrejme definovaný ako výkon prenesenej štátnej správy a nie výkon samosprávnych funkcií, s čím bude spojená nevyhnutnosť uhrádzať výdavky na výkon tejto činnosti zo štátneho rozpočtu. Rovnako to platí aj pre uloženie tejto povinnosti iným orgánom štátnej správy či územnej samosprávy.

Pokiaľ by povinnosť prevádzkovať IOM bola uložená poštovému podniku, ktorý je poskytovateľom univerzálnej služby, vzniká problém legitímnosti takejto povinnosti a zároveň spôsobu jej kompenzácie, resp. kompenzácie nákladov, s ňou spojených. Prevádzkovanie IOM by z povahy veci nemohlo byť univerzálnou poštovou službou a jeho výkon by teda nepodliehal poštovej licencií a s tým spojenej povinnosti univerzálnu službu poskytovať. Vzhľadom na liberalizáciu poštového trhu v nasledujúcich rokoch a zmenu financovania univerzálnej služby nie je možné prevádzkovanie IOM financovať z kompenzačného fondu. Z tohto dôvodu by bolo nevyhnutné riešiť otázku kompenzácie nákladov, ktoré by prevádzkovaním IOM vznikli, iným spôsobom. Samotné zverenie výkonu štátnosprávnych činností subjektu súkromného práva nie je výnimočným, aj keď v zásade sa tieto zverujú tým osobám, ktoré majú vecný vzťah k danej oblasti a vstup do tejto oblasti je ponechaný na dobrovoľné rozhodnutie príslušnej osoby.

## 4.2 Procesy a služby

### 4.2.1 Popis navrhovaného riešenia

Fyzická alebo právnická osoba bude môcť jednotlivé služby eGovernmentu využívať prostredníctvom základných prístupových komponentov, ktorými sú ÚPVS, Kontaktné centrum a Integrované obslužné miesto. IOM bude poskytovať asistované využívanie e-služieb vyplývajúcich z agend jednotlivých povinných osôb, resp. možných životných situácií.

Vzhľadom na navrhovaný princíp fungovania a interoperability jednotlivých modulov v rámci IISVS bude možné o službu požiadať ktorýmkoľvek prístupovým komponentom. Ďalšie dopĺňanie informácií alebo získanie výstupu zo spracovania podania nebude podmienené použitím toho istého prístupového komponentu. Žiadateľ o službu bude napr. môcť zrealizovať podanie prostredníctvom IOM a výstup zo spracovania podania bude môcť získať rovnako cez IOM, prípadne prostredníctvom ÚPVS (prístupom do svojej elektronickej schránky v eDesk module – ak ju daný používateľ má zriadenú).

V súlade s vyššie uvedenými princípmi je možné z pohľadu sprístupnenia služieb eGovernmentu prostredníctvom IOM identifikovať nasledovné základné a doplnkové služby IOM vyplývajúce z funkcionality IOM a požiadaviek a potrieb FO/PO. Ide predovšetkým o nasledovné služby:

- asistovaná služba podania,
- asistovaná služba získania výstupu zo spracovania podania,
- doplnkové služby IOM (priamo nesúvisiace s eGov službami).

#### 4.2.1.1 Asistovaná služba podania

Asistovaná služba podania sa ďalej delí na nasledovné typy:

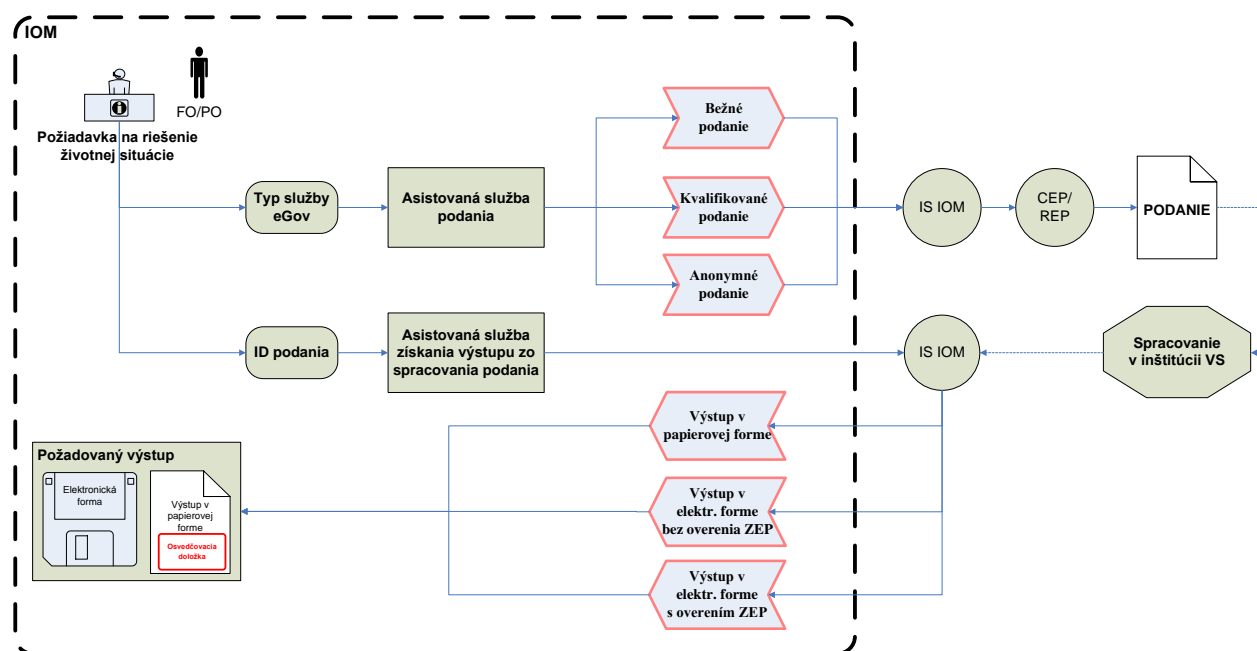
- Kvalifikované podanie - podpísané ZEP, a ktoré je podaním podľa osobitných predpisov, spôsobilé iniciovať konanie podľa týchto predpisov alebo vyvolať právne účinky podľa týchto predpisov (ďalej aj „kvalifikované podanie“).
- Bežné podanie - obsahujúce identifikáciu podávajúceho, ktoré neobsahujú ZEP alebo elektronický podpis (ďalej len „EP“) ale môžu byť podpísané ZEP alebo EP, avšak (i) pre ktoré sa podľa osobitných predpisov podpísanie ZEP alebo EP nevyžaduje na vyvolanie právnych účinkov takéhoto podania alebo (ii) ktorých obsahom je oznámenie či iná komunikácia adresovaná prijímateľovi podania, ktorá nemá vyvolať právne účinky (ďalej aj „bežné podanie“).
- Anonymné podanie - nepodpísané ZEP ani EP, a ktoré neobsahujú identifikáciu podávajúceho (ďalej aj „anonymné podanie“).

#### 4.2.1.2 Asistovaná služba získania výstupu zo spracovania podania

Asistovaná služba získania výstupu zo spracovania podania sa delí na nasledovné typy:

- asistované získanie výstupu v papierovej forme,
- asistované získanie výstupu v elektronickej forme bez overenia ZEP,
- asistované získanie výstupu v elektronickej forme s overením ZEP.

Jednotlivé základné služby IOM a príslušné typy jednotlivých služieb sú graficky znázornené na nasledujúcom obrázku.





Obr. 4 – Základné služby a typy služieb IOM.

#### 4.2.2 Základné východiská

IOM je v zmysle NKIVS definované ako jeden z troch základných prístupových komponentov k službám eGovernmentu v rámci IISVS, pričom bude zabezpečovať predovšetkým<sup>3</sup>:

- asistované sprístupnenie e-služieb verejnej správy prostredníctvom pracovníka IOM ako sprostredkovateľa vybavovania vecí,
- vydávanie a overovanie právoplatných potvrdení, výpisov či iných dokumentov generovaných na základe obdržaných výstupov z rôznych ISVS v papierovej, prípadne v elektronickej podobe.

#### 4.2.3 Identifikácia a návrh kľúčových pojmov, entít a aktérov procesu poskytovania asistovaných služieb eGov prostredníctvom IOM

Základnou úlohou pri analýze a návrhu procesov pre jednotlivé činnosti a služby IOM je identifikácia entít a aktérov procesu, ich postavenie, úlohy a zodpovednosti a s tým súvisiaci návrh jednotlivých kľúčových pojmov, ktoré dnes nie sú zavedené.

Zákon č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ISVS“) v zmysle novely zákona č. 570/2009 Z. z. z 1. decembra 2009 definuje nižšie uvedené entity, ich práva a povinnosti a základné pojmy, ktoré je však pre účely návrhu fungovania IOM popísaného v tejto štúdií potrebné rozšíriť a doplniť.

V ďalšom texte sú preto uvedené pojmy a definície vyplývajúce z citovanej legislatívy ako aj návrhy na doplnenie a rozšírenie vyplývajúce z tejto štúdie.

##### 4.2.3.1 Základné entity, ich postavenie, úlohy a zodpovednosti

###### 4.2.3.1.1 Integrované obslužné miesto (IOM)

V zmysle zákona o ISVS je IOM prístupový komponent a technologické rozhranie ISVS, ktoré slúži ako kontaktné miesto asistovanej komunikácie fyzickej osoby a právnickej osoby s povinnou osobou pri poskytovaní elektronických služieb VS.

Integrované obslužné miesto vykonáva činnosť osvedčujúcej osoby a zabezpečuje prístup k službám verejnej správy poskytovaným povinnými osobami, najmä podávanie návrhov, žiadostí a iných podaní povinným osobám a inú komunikáciu s povinnými osobami.

Podanie a oznámenie uskutočnené prostredníctvom integrovaného obslužného miesta sa považuje za podanie a oznámenie uskutočnené fyzickou osobou alebo právnickou osobou, v mene ktorej sa uskutočňuje.

###### 4.2.3.1.2 Informačný systém IOM (IS IOM)

IS IOM je informačný systém verejnej správy, ktorý technicky zabezpečuje podporu výkonu činností IOM.

###### 4.2.3.1.3 Správca IS IOM

V zmysle zákona o ISVS je správcom IS VS, čiže aj IS IOM povinná osoba, ktorá zodpovedá za vytváranie, správu a rozvoj IS IOM, a ktorá zároveň zabezpečuje výkon VS na určenom úseku VS v zmysle platnej legislatívy.

Za správcu IS IOM navrhujeme Ministerstvo financií SR.

Základné povinnosti správcu IS IOM sú zadefinované v zákone o ISVS.

###### 4.2.3.1.4 Prevádzkovateľ IS IOM

Prevádzkovateľom IS IOM je v zmysle zákona o ISVS správca IS VS alebo fyzická osoba, prípadne právnická osoba určená správcom, ktorá vykonáva správcom určené informačné činnosti.

<sup>3</sup> NKIVS, časť 4.2.5.3 Integrované obslužné miesto

V prípade, že správca poverí prevádzkou IS IOM inú fyzickú alebo právnickú osobu, navrhujeme okrem samotného poverenia zaviesť aj princíp nezávislého, pravidelného preverovania spĺňania požiadaviek na bezpečnú a spoľahlivú prevádzku IS IOM definovaných v rámci pripravovaného výnosu MFSR k IOM.

#### **4.2.3.1.5 Prevádzkovateľ IOM**

Integrované obslužné miesto môže v zmysle zákona o ISVS prevádzkovať povinná osoba, notár alebo poštový podnik - poskytujúci univerzálnu poštovú službu.

Prevádzkovateľ integrovaného obslužného miesta je oprávnený ho prevádzkovať, ak:

- spĺňa technické, technologické a organizačné podmienky zabezpečenia plynulej, bezpečnej a spoľahlivej prevádzky IOM a
- je ministerstvom zapísaný do registra prevádzkovateľov IOM.

Ďalšie podrobnosti na prevádzkovateľa IOM sú uvedené v zákone o ISVS. Navrhované podmienky prevádzky IOM a požiadavky na vybavenie IOM sú uvedené v častiach 4.6.2.2 a 4.6.2.4.

#### **4.2.3.1.6 Používateľ IS IOM**

Do prvej skupiny používateľov IS IOM patria všetci oprávnení pracovníci IOM, ktorí spĺňajú kvalifikačné a iné predpoklady na výkon činností IOM, a ktorí majú absolvované školenie na výkon činností IOM ukončené úspešným vykonaním záverečnej skúšky, čo je potvrdené vydaním certifikátu.

Druhá skupina používateľov IS IOM je tvorená definovanými pracovníkmi MFSR, ktorí budú realizovať administratívne a iné podporné činnosti prostredníctvom príslušných modulov IS IOM.

Špeciálnu kategóriu interných používateľov IS IOM samozrejme tvoria príslušní administrátori a operátori, prípadne iné technické alebo bezpečnostné role definované v systéme IS IOM prevádzkovateľom IS IOM.

#### **4.2.3.1.7 Žiadateľ o službu IOM**

Žiadateľom o službu IOM je fyzická alebo právnická osoba, ktorá:

- využíva asistovanú komunikáciu prostredníctvom IOM s povinnou osobou pri poskytovaní elektronických služieb VS, alebo
- využíva iné, najmä doplnkové služby poskytované príslušným IOM.

#### **4.2.3.1.8 Pracovisko IOM**

Je to fyzické miesto asistovaného poskytovania vybraných služieb eGovernmentu, ktoré spĺňa technicko-organizačné podmienky stanovené vo výnose MFSR o IOM.

#### **4.2.3.2 Základné predpoklady zriadenia a udržateľnosti IOM**

Pre všetkých vyššie uvedených aktérov boli identifikované základné predpoklady zriadenia a udržateľnosti IOM.

##### **4.2.3.2.1 Pridaná hodnota z projektu IOM**

Aby bol koncept IOM trvalo udržateľný, musia IOM generovať dostatočné zdroje na zabezpečenie ich prevádzky a ďalšieho rozvoja. Všetci aktéri musia byť pritom motivovaní tým, že IOM bude pre nich prinášať trvalo pridanú hodnotu (tzv. „win-win“ princíp).

IOM bude prinášať pridanú hodnotu pre zákazníkov IOM tým, že služby IOM by mali byť v porovnaní s papierovými službami po započítaní všetkých vedľajších nákladov (čas, cestovanie, ušlá mzda, a pod.) lacnejšie a kvalitnejšie (všetko na jednom mieste, osobný kontakt a individuálny prístup).

Z pohľadu povinných osôb by mala pridaná hodnota IOM spočívať v tom, že IOM poskytnú nadstavbu nad službami povinnej osoby vo forme asistovanej služby. Ekonomické prínosy by mali spočívať najmä v úspore nákladov povinnej osoby na prevádzku „front-office“, resp. organizačné útvary zabezpečujúce komunikáciu medzi poskytovateľom a používateľom služby.

Z pohľadu rozpočtu verejnej správy by mala pridaná hodnota IOM pre MFSR ako garanta eGovernmentu spočívať vo finančných a ekonomických prínosoch z IOM (zefektívnenie prevádzky „front-office“ povinných osôb zapojených do projektu IOM).

Z pohľadu prevádzkovateľov by mala pridaná hodnota z projektu IOM spočívať v príjmoch získaných od používateľov služieb IOM platiacich za ich poskytnutie prevádzkovateľovi v zmysle sadzobníka úhrad. Zároveň môžu mať prevádzkovatelia možnosť získať dotáciu na zriadenie IOM.

#### **4.2.3.2.2 Dostupnosť atraktívnych elektronických služieb verejnej správy, ktoré možno sprostredkovať prostredníctvom IOM**

IOM bude sprostredkovať elektronické služby verejnej správy, sprístupňované jednotlivými povinnými osobami v rámci samostatných projektov eGovernmentu. Čím väčší bude ich počet, tým bude aj vyššia pridaná hodnota pre každého z aktérov. Kritický objem dostupných e-služieb by mal byť dosiahnutý na konci realizácie projektu OPIS.

#### **4.2.3.3 Definícia požiadaviek identifikovaných aktérov procesu**

Pri analýze požiadaviek IOM boli identifikovaní nasledovní aktéri, ktorí budú zapojení do procesov vzniku a prevádzky IOM, tak na strane poskytovateľa, ako aj na strane prevádzkovateľa služieb IOM:

- zákazníci, resp. žiadatelia o služby IOM,
- povinné osoby,
- Ministerstvo financií SR,
- prevádzkovatelia IOM,
- ostatné subjekty ako dodávatelia, komerčné banky a pod.

##### **4.2.3.3.1 Požiadavky na IOM z pohľadu zákazníkov IOM**

Z pohľadu zákazníkov IOM boli identifikované nasledovné minimálne požiadavky na IOM:

- vysoká dostupnosť pracovísk IOM (priestorové umiestnenie, bezbariérový prístup, otváracie hodiny, čakacie doby),
- vysoká kvalifikovanosť pracovníkov IOM umožňujúca poskytovanie poradenských služieb pri využívaní služieb verejnej správy,
- bezpečnosť a dôverynosť poskytovaných asistovaných služieb prostredníctvom IOM.

##### **4.2.3.3.2 Požiadavky na IOM z pohľadu Povinných osôb**

Z pohľadu PO boli identifikované nasledovné minimálne požiadavky na IOM:

- bezpečnosť, plynulosť a spoľahlivosť IOM ako prístupového kanálu k poskytovaným službám.

##### **4.2.3.3.3 Požiadavky na IOM z pohľadu MFSR**

Z pohľadu MFSR boli identifikované nasledovné minimálne požiadavky na IOM:

- Splnenie zákonom stanovených podmienok prevádzky IOM - MFSR musí v zmysle Zákona zabezpečiť vypracovanie a zverejnenie všeobecne záväzného právneho predpisu upravujúceho podmienky prevádzky IOM v súlade so Zákonom č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov.
- Jednoduchá administrácia IOM - procesy registrácie, monitorovania a kontroly prevádzky IOM, riadenia projektu OPIS, za ktoré je zodpovedné MFSR musia byť zabezpečené efektívnym spôsobom s minimálnymi nákladmi na IT podporu.
- Bezpečná, plynulá a spoľahlivá prevádzka jednotlivých IOM - MFSR musí vytvoriť technologické a organizačné podmienky pre prevádzkovateľov IOM. Tieto spočívajú najmä vo vytvorení IS IOM podporujúceho procesy správy a prevádzky IOM.

- Úroveň elektronických služieb sprostredkovaných cez IOM by mala byť na rozšírenej úrovni a malo by ísť o služby kde je možné prístupom do IISVS získať on-line požadovaný aktuálny výstup.
- Vybrané služby musia byť dostatočne zaujímavé a frekventované pre občanov a podnikateľov.

#### 4.2.3.3.4 Požiadavky na IOM z pohľadu prevádzkovateľov IOM

Z pohľadu prevádzkovateľov IOM boli identifikované nasledovné minimálne požiadavky:

- Jednoduchý a transparentný proces registrácie pracovísk IOM. Jasne definované technické, technologické a organizačné podmienky prevádzky IOM.
- Jasne definované podmienky podpory IOM,
- Možnosť získania finančných prostriedkov za poskytovanie služieb (rozdiel medzi cenou služby a cenou služby poskytovanej elektronickým spôsobom - 50% výšky správneho poplatku, najviac 70 Eur) ako aj poplatky za poskytovanie doplnkových služieb.
- Existencia a funkčnosť IS IOM a relevantných spoločných modulov ÚPVS.
- Dostupnosť atraktívnych e-služieb, ktoré zabezpečia využívanie služieb prostredníctvom IOM.

#### 4.2.3.3.5 Požiadavky na IOM z pohľadu platnej legislatívy

Z pohľadu platnej legislatívy a jednotlivých aktérov boli identifikované nasledovné požiadavky na IOM:

Aktér	Názov požiadavky	Typ požiadavky
MFSR	MFSR musí v zmysle Zákona č. 275/2006 zabezpečiť vypracovanie a zverejnenie všeobecne záväzného právneho predpisu upravujúceho podmienky prevádzky IOM.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• V zmysle §9a Zákona č. 275/2006 Z.z. je MFSR povinné viesť register prevádzkovateľov IOM zverejňovať ho na svojom webovom sídle. Register obsahuje najmä: <ul style="list-style-type: none"> <li>• obchodné meno alebo názov a sídlo prevádzkovateľa integrovaného obslužného miesta,</li> <li>• identifikačné číslo prevádzkovateľa integrovaného obslužného miesta, ak bolo pridelené,</li> <li>• adresa a iné kontaktné údaje miesta, na ktorom prevádzkovateľ integrovaného obslužného miesta prevádzkuje integrované obslužné miesto.</li> </ul> </li> </ul>	IKT, organizácia procesov
	V zmysle Zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov MFSR zodpovedá za bezpečnosť osobných údajov spracovávaných v IOM tým, že je povinný zabezpečiť ochranu práv dotknutých osôb a dohľad nad ochranou spracúvaných osobných údajov. Podľa § 25 Zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov musí správca IS spracovávaného osobné údaje tento IS zaregistrovať na úrade. Podľa § 29 musí prevádzkovateľ o tých IS, ktoré nepodliehajú registrácii viesť evidenciu.	organizácia procesov
Prevádzkovateľ IOM	V zmysle §9a Zákona č. 275/2006 Z. z. je prevádzkovateľ IOM povinný viesť register výpisov, ktorý obsahuje: <ul style="list-style-type: none"> <li>• poradové číslo vydaného výstupu, pod ktorým je zapísaný v evidencii osvedčujúcej osoby,</li> <li>• dátum, hodinu, minútu a sekundu vytvorenia elektronického odpisu,</li> <li>• dátum vyhotovenia osvedčovacej doložky,</li> <li>• meno, priezvisko, rodné číslo alebo dátum narodenia osoby, ktorej totožnosť bola na účely vydania výstupu zistená vrátane spôsobu zistenia totožnosti, ak je zistenie totožnosti potrebné,</li> <li>• identifikáciu informačného systému, z ktorého bol výstup vydaný,</li> <li>• identifikáciu pracovníka IOM, ktorý bol splnomocnený na získanie informácií, rozhodnutí z IISVS,</li> <li>• elektronický odpis, ktorý sa na účel vydania výstupu osvedčoval.</li> </ul>	

Aktér	Názov požiadavky	Typ požiadavky
	Prevádzkovateľ musí za účelom zápisu do registra prevádzkovateľov IOM vypracovať žiadosť o zápis do registra a preukázať splnenie prevádzkových podmienok definovaných MFSR.	
	Prevádzkovateľ musí stanovené prevádzkové podmienky dodržiavať počas celého obdobia prevádzky IOM.	

Tab. 8 - Požiadavky na IOM z pohľadu platnej legislatívy

#### 4.2.4 Rozsah poskytovaných služieb IOM

Služby IOM budú poskytovať prevádzkovatelia IOM, ktorými v zmysle zákona o ISVS sú:

- povinná osoba,
- notár alebo
- poštový podnik poskytujúci univerzálnu poštovú službu.

Celkovo do roku 2013 by malo byť sprístupnených minimálne 1 200 IOM v približne 1 000 obciach. V priemere bude jedno IOM určené pre približne 3 900 jedinečných obyvateľov.

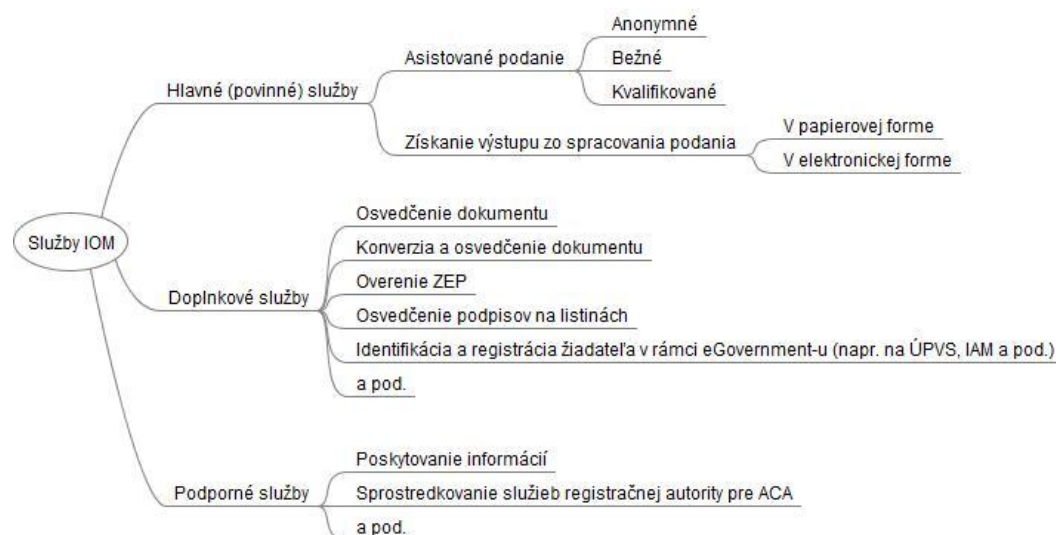
Hlavnými službami, ktoré IOM budú poskytovať, bude zabezpečenie prístupu k elektronickým službám verejnej správy povinných osôb (najmä podávanie návrhov, žiadostí a iných podaní povinným osobám a inú komunikáciu s povinnými osobami).

Okrem služieb asistovaného podania a poskytovania výstupov budú môcť prevádzkovatelia IOM poskytovať aj doplnkové služby, ktoré využívajú časť spoločných procesov poskytovania hlavných služieb ale s hlavnými službami nesúvisia, t.j. nie sú vykonávané s cieľom poskytovania hlavných služieb (napr. realizácia služieb osvedčujúcej osoby).

Podporné služby sú služby, ktoré IOM môže zabezpečovať rovnakým spôsobom bez ohľadu na konkrétnu službu eGovernmentu.

Spôsob vykonávania a rozsah doplnkových a podporných služieb môže byť rozdielny na jednotlivých pracoviskách IOM, nakoľko je závislý len na rozhodnutí prevádzkovateľa pracoviska IOM.

**Poznámka:** Táto štúdia sa zaoberá len hlavnými službami. Doplnkové a podporné služby sú uvedené len z dôvodu prezentácie celkového pohľadu na typy služieb IOM a teda nie sú predmetom tohto dokumentu.



Obr. 5 - Návrh štruktúry služieb IOM

##### 4.2.4.1 Povinné služby IOM

Hlavným typom služieb, ktoré budú IOM povinné poskytovať sú asistované podanie a získanie výstupu zo spracovania podania, t.j. poskytovanie výstupov a odpisov z ISVS podpísaných ZEP povinnej osoby, ktoré



následne môžu byť konvertované do tlačenej formy a doplnené osvedčovacou doložkou pracoviska IOM alebo budú odovzdané žiadateľovi v originálnej elektronickej forme.

Zoznam služieb, ktoré je možné poskytovať integrovaným obslužným miestom, zverejňuje Ministerstvo financií Slovenskej republiky na svojom webovom sídle. Na jeho základe bude prevádzkovateľ povinný poskytovať vymedzený minimálny rozsah služieb eGovernment-u.

#### **4.2.4.2 Doplnkové služby IOM**

Doplnkové služby IOM predstavujú služby, ktoré priamo nesúvisia s eGov službami a samotným ÚPVS. V prevažnej miere, ide o služby IOM, ktoré v zásade vyplývajú z funkcionality povinných služieb a ich procesov. Sú ich podmnožinou alebo len minimálnym rozšírením. Poskytovanie týchto služieb bude na zväžení prevádzkovateľa IOM. Niektoré služby, ako napr. osvedčenie dokumentu, však budú podliehať legislatívnym, prípadne iným opatreniam a povoleniam.

V rámci doplnkových služieb IOM hovoríme najmä o nasledovných službách:

- osvedčenie dokumentu,
- konverzia a osvedčenie dokumentu, ktorý bol prevedený z elektronickej formy do papierovej formy a opačne,
- overenie ZEP,
- osvedčovanie podpisov na listinách,
- získanie výstupu zo spracovania podania (na základe predchádzajúcej autorizácie) a jeho doručenie poštou, kuriérom alebo inými neelektronickými kanálmi,
- identifikácia a registrácia žiadateľa v rámci eGovernment-u (napr. na ÚPVS, IAM a pod.), ak bude IOM na túto činnosť poverené a iné.

#### **4.2.4.3 Podporné služby IOM**

Okrem základných (povinných) a doplnkových služieb môže IOM poskytovať aj rôzne podporné služby, ktoré IOM vykonáva v rámci svojich podnikateľských aktivít. Ide napríklad o nasledovné služby:

- poskytovanie informácií a získanie odpisu z verejne publikovaných zdrojov inštitúcií VS,
- sprostredkovanie služieb registračnej autority v zmysle zákona o elektronickej podpise, ak bude IOM na základe zmluvy vykonávať činnosť registračnej autority pre akreditovanú CA a iné.

#### **4.2.5 Procesný model**

V nasledujúcich kapitolách je popísaný procesný model vychádzajúci z identifikovaných požiadaviek a služieb IOM uvedených v predchádzajúcich kapitolách. Procesný model zohľadňuje uvedený návrh základných pojmov, entít a aktérov procesu poskytovania asistovaných služieb eGov prostredníctvom IOM.

Výstup zo spracovania podania môže byť doručovaný priamo do IS IOM a zároveň aj do elektronickej schránky žiadateľa (eDesk) v rámci ÚPVS, pokiaľ má žiadateľ uvedenú elektronickú schránku zriadenú a aktívnu.

Model je rozdelený na spoločné procesy a na špecifické procesy vykonávania základných typov služieb IOM.

Spoločnými procesmi sa rozumejú aktivity, ktoré sú vykonávané vo všetkých typoch služieb, t.j. v rámci asistovaných služieb podania a aj v rámci asistovaných služieb získania výstupu zo spracovania podania.

Špecifické procesy sú vykonávané len v rámci príslušných služieb asistovaného podania alebo služieb asistovaného získania výstupu zo spracovania podania v inštitúcii VS.

#### 4.2.5.1 Procesný model – popis spoločných procesov

Spoločné procesy predstavujú činnosti, ktoré sa vykonávajú v rámci všetkých služieb IOM<sup>4</sup>. Ide najmä o procesy:

- identifikácia a autentifikácia pracovníka IOM – (SP1),
- identifikácia a autentifikácia žiadateľa o poskytnutie služby – (SP2),
  - identifikácia žiadateľa – (SP2.1),
  - autentifikácia žiadateľa – (SP2.2),
  - autentifikácia žiadateľa FO – (SP2.2.1),
  - autentifikácia žiadateľa PO – (SP2.2.2).

##### 4.2.5.1.1 Proces (SP1) – Identifikácia a autentifikácia pracovníka IOM

Pracovníci IOM musia, najmä z dôvodu bezpečnosti a preukázania jednoznačnej zodpovednosti konkrétnej osoby, používať na prácu len svoj účet do IS IOM, do ktorého sa budú identifikovať a autentifikovať správcom definovaným mechanizmom, napr. pomocou identifikačného a autentifikačného mechanizmu a certifikátu verejného kľúča, ku ktorému bude prisluchajúci tajný kľúč uložený napr. na HW tokene.

Zodpovednosť za správu a riadenie prístupových práv do IS IOM a za správu a včasné rušenie identifikačných a autentifikačných údajov bude na prevádzkovateľovi IOM.

Všetky dôležité aktivity pracovníkov IOM v systéme IOM budú predmetom logovania. Záznamy z logov budú tvoriť podkladový materiál pre vykonávanie pravidelných aj nepravidelných interných, alebo externých auditov. V rámci týchto auditov musia byť činnosti jednotlivých pracovníkov porovnávané z autorizačnými protokolmi podpísanými žiadateľmi o službu IOM. Pracovníci IOM nesmú vykonávať jednotlivé činnosti bez príslušnej autorizácie, okrem poskytovania služby anonymných podaní.

##### 4.2.5.1.2 Proces (SP2) – Identifikácia a autentifikácia žiadateľa o poskytnutie služby

Identifikáciu a autentifikáciu podávajúcej osoby alebo žiadateľa o službu vykonáva pracovník IOM, ktorý je zodpovedný za správnu identifikáciu a autentifikáciu osoby na základe poskytnutých dokladov totožnosti.

Poznámka: Uvedený proces sa vykonáva pre všetky typy služieb IOM okrem typu služby „Anonymné podanie“.

##### Pod-proces I. úrovne (SP2.1) – identifikácia žiadateľa

Identifikácia žiadateľa o poskytnutie služby bude realizovaná na základe poskytnutia platného dokladu totožnosti žiadateľa (napr. občiansky preukaz, cestovný pas alebo iný relevantný doklad s fotografiou identifikujúci žiadateľa).

##### Pod-proces I. úrovne (SP2.2) – autentifikácia žiadateľa

Autentifikácia žiadateľa je proces, pri ktorom je potrebné fyzicky porovnať predložené identifikačné údaje vrátane fotografie žiadateľa s jeho fyzickou podobou. V prípade nejasností, môže byť v rámci procesu autentifikácie požadované predloženie iného platného dokladu totožnosti s fotografiou.

##### Pod-proces II. úrovne (SP2.2.1) – autentifikácia žiadateľa FO

Fyzickú osobu je potrebné autentifikovať na základe minimálne jedného dokladu totožnosti s fotografiou. Pre špeciálne služby (definované poskytovateľom služby a vyžadujúce si vyššiu mieru uistenia) môže byť požadovaný aj druhý doklad totožnosti s fotografiou. Pracovník IOM musí mať informáciu o type služby k dispozícii pri overovaní totožnosti a na základe tejto informácie vykoná príslušnú úroveň overenia.

---

<sup>4</sup> Identifikácia a autentifikácia žiadateľa o službu nie je vykonávaná len v rámci služby „Asistované podania - Anonymné podanie“.

*Pod-proces II. úrovne (SP2.2.2) - autentifikácia žiadateľa PO*

Právnickú osobu je potrebné, rovnako ako FO, autentifikovať na základe minimálne jedného dokladu totožnosti s fotografiou, resp. pre špeciálne služby (definované poskytovateľom služby a vyžadujúce si vyššiu mieru uistenia) môže byť požadovaný aj druhý doklad totožnosti s fotografiou.

Pri PO je však potrebné okrem kontroly totožnosti podávajúcej osoby overiť aj oprávnenosť podávajúcej osoby konať, resp. vykonať príslušný úkon v mene konkrétnej PO, napr. na základe splnomocnenia alebo overenia zápisu osoby v obchodnom registri a pod..

**4.2.5.2 Procesný model – popis procesov Asistovanej služby podania**

Asistovaná služba podania sa skladá z nasledovných základných procesov a pod-procesov nižších úrovní:

- identifikácia životnej situácie a výber služby eGov – (P1),
  - identifikácia životnej situácie – (P1.1),
  - výber služby eGov a príslušného eFormulára – (P1.2),
- vyplnenie a autorizácia elektronického formulára a príloh – (P2),
  - vyplnenie elektronického formulára – (P2.1),
  - ručné vyplnenie formulára pracovníkom IOM – (P2.1.1),
  - konverzia papierovej formy formulára do elektronickej formy – (P2.1.2),
  - import elektronického formulára z média podávajúcej osoby – (P2.1.3),
  - vyplnenie elektronického formulára kombináciou predošlých možností – (P2.1.4),
  - autorizácia elektronického formulára – (P2.2),
  - autorizácia podania ZEP-om pracovníka IOM – (P2.2.1),
  - autorizácia podania ZEP-om FO/PO – (P2.2.2),
  - vyplnenie príloh – (P2.3),
  - ručné vyplnenie príloh – (P2.3.1),
  - konverzia papierovej formy prílohy do elektronickej formy – (P2.3.2),
  - import elektronickej prílohy z média podávajúcej osoby – (P2.3.3),
  - vyplnenie príloh kombináciou predošlých možností – (P2.3.4),
  - autorizácia príloh – (P2.4),
  - osvedčenie prílohy ZEP-om pracovníka IOM – (P2.4.1),
  - autorizácia prílohy ZEP-om FO/PO – (P2.4.2),
- kontrola a potvrdenie správnosti obsahu podania, autorizácia pracovníka IOM na vykonanie požadovanej služby a súhlas na odoslanie podania – (P3),
  - kontrola a potvrdenie obsahu podania a súhlas na odoslanie podania – (P3.1),
  - kontrola a potvrdenie správnosti obsahu podania – (P3.1.1),
  - udelenie súhlasu na odoslanie podania – (P3.1.2),
  - autorizácia pracovníka IOM na vykonanie požadovanej služby – (P3.2),
- zaplatenie správneho poplatku, technická autorizácia podania a odoslanie podania – (P4),
  - zaplatenie správneho poplatku – (P4.1),



- technická autorizácia podania – (P4.2),
- autorizácia podania pomocou eID FO/PO – (P4.2.1),
- autorizácia podania EP IS IOM – (P4.2.2),
- odoslanie podania na CEP/REP – (P4.3),
- vystavenie potvrdenia o realizácii podania prostredníctvom IOM – (P5),
  - vystavenie potvrdenia v papierovej forme – (P5.1),
  - vystavenie potvrdenia v elektronickej forme – (P5.2).

#### **4.2.5.2.1 Proces (P1) - Identifikácia životnej situácie a výber služby eGov**

Proces (P1) je zložený z nasledovných dvoch základných pod-procesov.

##### *Pod-proces I. úrovne (P1.1) - identifikácia životnej situácie*

V rámci tohto pod-procesu pracovník IOM na základe interakcie s podávajúcou osobou v prípade potreby vyberie zo zoznamu životných situácií zverejnených na ÚPVS príslušnú životnú situáciu, ktorú chce podávajúca osoba riešiť. Výber životnej situácie môže byť podporovaný prostriedkom, ktorý na základe prezentovanej požiadavky používateľa vyberie zodpovedajúcu životnú situáciu a v nej príslušnú eGov službu alebo služby. Táto funkčnosť však nebude súčasťou IS IOM, ale bude využívaná funkčnosť obsiahnutá v spoločných moduloch ÚPVS a zdieľaná s portálom ÚPVS.

Poznámka: Tento krok je možné vynechať pokiaľ pracovník IOM alebo žiadateľ vie presne, ktorú službu eGov chce použiť.

##### *Pod-proces I. úrovne (P1.1) - výber služby eGov*

Po potvrdení výberu životnej situácie pracovník IOM vyberie zo zoznamu príslušných služieb eGov pre zvolenú životnú situáciu príslušnú službu eGov.

Na základe výberu konkrétnej služby eGov je poskytnutý prislúchajúci eFormulár a zoznam povinných príloh, resp. informácia o prípadných povinných prílohách.

Po odsúhlasení správnosti výberu služby eGov žiadateľom o službu (podávajúcou osobou) je možné pokračovať v realizácii ďalších krokov.

#### **4.2.5.2.2 Proces (P2) - Vyplnenie a autorizácia elektronického formulára a príloh**

Vyplnenie a autorizácia formulára a/alebo príloh je závislé na forme vstupných údajov a type zvolenej služby eGov.

Podmienkou pri vyplňaní, konverzii alebo importe dát je, že prvotný formulár služby musí byť vždy definovaný formulár v definovanej forme a musí mať vyplnené všetky dáta v požadovanej štruktúre a forme, t.j. nie je možné do tohto formulára vložiť napr. časť dát ako naskenovaný obrázok a pod. Elektronické prílohy formulára už môžu obsahovať aj naskenované obrazy papierových (originálnych) príloh.

Pracovník IOM v každom prípade zodpovedá za zhodnosť údajov v elektronickej forme s ich papierovým originálom pokiaľ bol tento predložený a braný ako základný podkladový materiál v rámci konverzie a pokiaľ na zmene dát po konverzii netrval žiadateľ služby.

##### *Pod-proces I. úrovne (P2.1) - vyplnenie elektronického formulára*

Proces vyplňania elektronického formulára je závislý na forme vstupných údajov žiadateľa o službu.

##### *Pod-proces II. úrovne (P2.1.1) - ručné vyplnenie formulára pracovníkom IOM*

V rámci tohto procesu je potrebné údaje do elektronického formulára zvolenej služby zadať ručne pracovníkom IOM. V takomto prípade musí všetky potrebné údaje interaktívne pracovníkovi IOM poskytnúť žiadateľ služby.

*Pod-proces II. úrovne (P2.1.2) - konverzia papierovej formy formulára do elektronickej formy*

V prípade, že má žiadateľ služby k dispozícii vyplnený formulár v papierovej forme, a povaha vyplnených dát to umožňuje, je možné previesť papierovú formu podania do elektronickej formy, t.j. do príslušného elektronického formulára konkrétnej služby pomocou definovanej technológie (napr. OCR). Následne sú prevedené dáta pracovníkom IOM skontrolované a prípadne upravené, tak aby boli totožné s ich papierovou predlohou.

Na požiadanie žiadateľa môžu byť tieto dáta upravené aj keď v tomto prípade nebudú totožné s ich predloženou papierovou predlohou.

*Pod-proces II. úrovne (P2.1.3) - import elektronického formulára z média podávajúcej osoby*

Import elektronických dát je možné vykonať len z definovaných typov médií, ktoré sú príslušným IOM podporované.

Pred samotným importom dát je potrebné skontrolovať formát dát a teda zistiť, či sú dáta v požadovanom a schválenom formáte. V kladnom prípade je možné realizovať import dát do príslušného elektronického formulára.

*Pod-proces II. úrovne (P2.1.4) - vyplnenie elektronického formulára kombináciou predošlých možností*

Tento spôsob vyplňania elektronického formulára predstavuje prípad, kedy sú jednotlivé časti vstupných údajov k dispozícii vo viacerých formách. Pri vyplňaní sa postupuje samostatne pre každú formu vstupných údajov podľa požiadaviek uvedených v predchádzajúcich pod-procesoch.

*Pod-proces I. úrovne (P2.2) - autorizácia elektronického formulára*

Autorizácia elektronického formulára je proces, pri ktorom je obsah elektronického formulára podpísaný zaručeným elektronickým podpisom.

*Pod-proces II. úrovne (P2.2.1) - autorizácia podania ZEP-om pracovníka IOM*

Pracovník IOM realizuje podpísanie vyplneného formulára svojim ZEP na základe udelenia autorizácie od žiadateľa.

Za týmto účelom použije tajný kľúč prislúchajúci „mandátnemu“ certifikátu pracovníka IOM a certifikovanú aplikáciu, ktorá je súčasťou riešenia IS IOM.

*Pod-proces II. úrovne (P2.2.2) - autorizácia podania ZEP-om FO/PO*

V prípade, že je žiadateľ schopný vyhotoviť ZEP elektronického formulára, t.j. má k dispozícii certifikovaný token s tajným kľúčom prislúchajúcim kvalifikovanému certifikátu, vyhotovuje ho pomocou certifikovanej aplikácie, ktorá je súčasťou riešenia IS IOM.

*Pod-proces I. úrovne (P2.3) - vyplnenie príloh*

Prílohy sa vyplňajú v prípade, že súčasťou elektronického formulára sú aj povinné prílohy alebo v prípade, keď si žiadateľ želá prílohu doplniť a povaha eGov služby, resp. eFormulára to umožňuje.

Proces vyplňania príloh je závislý na forme prílohy na vstupe, t.j. forme v akej ju má k dispozícii žiadateľ o službu.

*Pod-proces II. úrovne (P2.3.1) - ručné vyplnenie príloh*

Pokiaľ je možné obsah prílohy vyplniť na mieste, je možné na základe interakcie so žiadateľom o službu túto prílohu vytvoriť v príslušnom formáte podporovanom IS IOM. Žiadateľ o službu musí pracovníkovi IOM poskytnúť všetky relevantné údaje, resp. obsah prílohy.

*Pod-proces II. úrovne (P2.3.2) - konverzia papierovej formy prílohy do elektronickej formy*

Ak to povaha prílohy dovoľuje, môže byť táto prevedená do elektronickej formy pomocou definovanej technológie (napr. OCR) a následne pracovníkom IOM len skontrolovaná a prípadne upravená, tak aby bola totožná s jej papierovou, originálnou predlohou.

Pokiaľ predchádzajúci bod nie je možné technicky alebo z iných dôvodov realizovať bude príloha prevedená do elektronickej formy pomocou technického zariadenia (napr. skener) formou naskenovaného obrazu papierovej predlohy.

Formát takto naskenovanej prílohy bude v súlade so schválenými formátmi podporovanými v rámci IISVS.

*Pod-proces II. úrovne (P2.3.3) - import elektronickej prílohy z média podávajúcej osoby*

Import elektronických dát je možné vykonať len z definovaných typov médií, ktoré sú príslušným IOM podporované.

Pred samotným importom dát je potrebné skontrolovať formát dát jednotlivých príloh a teda zistiť, či sú dáta v požadovanom a schválenom formáte. V kladnom prípade je možné realizovať import dát do príslušného elektronického formulára.

*Pod-proces II. úrovne (P2.3.4) – vyplnenie príloh kombináciou predošlých možností*

Tento spôsob vyplňania príloh predstavuje prípad, kedy sú jednotlivé prílohy k dispozícii vo viacerých formách. Pri vyplňaní sa postupuje samostatne pre každú formu prílohy podľa požiadaviek uvedených v predchádzajúcich pod-procesoch.

*Pod-proces I. úrovne (P2.4) – autorizácia príloh*

Autorizácia prílohy je proces pri ktorom je obsah prílohy po jej konverzii skontrolovaný žiadateľom o službu alebo pracovníkom IOM, pokiaľ bude tento vykonávať jej osvedčenie, a následne je príloha podpísaná zaručeným elektronickým podpisom.

*Pod-proces II. úrovne (P2.4.1) - osvedčenie prílohy ZEP-om pracovníka IOM*

Osvedčenie prílohy ZEP-om pracovníka IOM je realizované v prípade, že si typ eGov služby vyžaduje priložiť osvedčenú prílohu.

Po úspešnej konverzii prílohy do elektronickej formy je pracovník IOM povinný skontrolovať zhodnosť obsahu originálnej papierovej predlohy s jej elektronickou formou.

Osvedčenie zhodnosti oboch foriem vykoná pracovník IOM prostredníctvom elektronickej osvedčovacej doložky, ktorá je spolu s elektronickou prílohou podpísaná ZEP-om pracovníka IOM.

Za účelom vyhotovenia ZEP použije pracovník IOM tajný kľúč prislúchajúci mandátnemu certifikátu pracovníka IOM a certifikovanú aplikáciu, ktorá je súčasťou riešenia IS IOM.

*Pod-proces II. úrovne (P2.4.2) - autorizácia prílohy ZEP-om FO/PO*

V prípade, že je žiadateľ schopný vyhotoviť ZEP elektronickej formy prílohy, t.j. má k dispozícii certifikovaný token s tajným kľúčom prislúchajúcim kvalifikovanému certifikátu, vyhotovuje ho pomocou certifikovanej aplikácie, ktorá je súčasťou riešenia IS IOM.

**4.2.5.2.3 Proces (P3) – kontrola a potvrdenie správnosti obsahu podania, autorizácia pracovníka IOM na vykonanie požadovanej služby a súhlas na odoslanie podania**

Po vykonaní zadania alebo konverzie všetkých dát, vrátane prípadných príloh, do systému je žiadateľ povinný všetky údaje skontrolovať, potvrdiť ich správnosť a udeliť formálny súhlas na odoslanie podania. Rovnako je potrebné konkrétnemu pracovníkovi IOM udeliť autorizáciu na vykonanie požadovanej služby v mene žiadateľa. Za týmto účelom podpíše žiadateľ o službu autorizačný protokol, ktorý bude obsahovať udelenie autorizácie konkrétnemu pracovníkovi IOM na vykonanie požadovanej služby, prehlásenie o obsahovej správnosti všetkých údajov a súhlas na ich odoslanie príslušnej inštitúcii VS.

Každý autorizačný protokol musí obsahovať najmä:

- jednoznačné určenie typu služby (služieb),
- dátum a čas poskytnutia služby (vystavenia autorizácie),
- identifikačné údaje povereného pracovníka IOM,
- overené identifikačné údaje FO/PO,
- jednoznačné určenie autorizácie, poverenia na definovaný(é), konkrétny(e) úkon(y), ktorý(é) vykoná pracovník IOM na žiadosť FO/PO,
- ID a informačnú hash hodnotu podania pridelenú IS IOM,
- prehlásenie o vykonaní kontroly obsahovej správnosti údajov uvedených v podaní, vrátane príloh a súhlas s uvedeným obsahom,
- udelenie súhlasu na fyzické odoslanie podania prostredníctvom IOM,
- fyzický, vlastnoručný podpis FO/PO,
- fyzický, vlastnoručný podpis pracovníka IOM.

Systém IOM bude disponovať databázou základných predlôh (šablón) formulárov autorizačného protokolu na poskytnutie príslušnej služby. Pre štandardné úkony budú použité definované šablóny autorizačných protokolov, pre neštandardné, zložitejšie úkony bude existovať predloha, ktorej obsah bude musieť byť vyplnený pracovníkom IOM manuálne na základe konkrétnej situácie a požiadavky žiadateľa.

Jedna kópia autorizačného protokolu zostáva definovanú dobu archivovaná na IOM a jedna kópia je odovzdaná žiadateľovi o službu.

Postupnosť jednotlivých krokov je definovaná v nasledovných pod-procesoch II. úrovne.

Poznámka: Pre anonymné podanie sa nerealizuje vystavenie a podpísanie autorizačného protokolu. (Bližšie pozri jednotlivé pod-procesy II. úrovne.)

#### *Pod-proces I. úrovne (P3.1) – kontrola a potvrdenie obsahu podania a súhlas na odoslanie podania*

##### *Pod-proces II. úrovne (P3.1.1) – kontrola a potvrdenie správnosti obsahu podania*

Po vykonaní zadania alebo konverzie všetkých dát, vrátane prípadných príloh, do systému je obsah kompletného podania prezentovaný žiadateľovi, ktorý je povinný všetky údaje skontrolovať a následne potvrdiť ich správnosť.

Poznámka: Pri anonymnom podaní sa potvrdenie správnosti údajov realizuje len ústnym prehlásením žiadateľa.

##### *Pod-proces II. úrovne (P3.1.2) – udelenie súhlasu na odoslanie podania*

Ak žiadateľ súhlasí s obsahom podania a trvá na jeho odoslaní do príslušnej inštitúcie VS, udeľuje za týmto účelom pracovníkovi IOM formálny súhlas na realizáciu fyzického odoslania príslušného podania prostredníctvom IOM.

##### *Pod-proces I. úrovne (P3.2) – autorizácia pracovníka IOM na vykonanie požadovanej služby*

Autorizácia pracovníka IOM na sprostredkovanie požadovanej služby bude rovnako udeľovaná formou vyššie uvedeného autorizačného protokolu, ktorý bude podpísaný vlastnoručným podpisom žiadateľa.

Autorizácia bude obsahovať jednoznačné určenie, poverenia na definovaný, konkrétny úkon, v definovanom čase, ktorý vykoná pracovník IOM na žiadosť FO/PO v mene FO/PO.

#### **4.2.5.2.4 Proces (P4) – zaplatenie správneho poplatku, technická autorizácia podania a odoslanie podania**

##### *Pod-proces I. úrovne (P4.1) - zaplatenie správneho poplatku*

V prípade, že si služba eGov vyžaduje zaplatenie správneho poplatku a výška tohto poplatku je známa vopred (t.j. vyplýva z legislatívy a nezávisí napr. od počtu strán podania a pod. kedy výšku poplatku určuje príslušná inštitúcia VS) zrealizuje pracovník IOM zinkasovanie príslušného poplatku za konkrétnu službu eGov o čom vystaví žiadateľovi o službu príslušný fakturačný doklad.

Informácia o zaplatení správneho poplatku je spolu s uvedením ID podania zaslaná príslušnej inštitúcii VS súčasne s podaním.

V prípade, že výška poplatku bude určená až inštitúciou VS po prijatí podania, bude podávajúca osoba dodatočne príslušnou inštitúciou vyzvaná na uhradenie správneho poplatku.

##### *Pod-proces I. úrovne (P4.1) – technická autorizácia podania*

##### *Pod-proces II. úrovne (P4.1.1) - autorizácia podania pomocou eID FO/PO*

V cieľovom stave je možné pre vybrané služby eGov (kedy je napr. dôležité aby bolo zaručené, že o službu skutočne žiada oprávnená osoba alebo napr. aby bolo eliminované množstvo „neplatných“ podaní) technicky požadovať a vynútiť udelenie súhlasu na odoslanie podania pomocou fyzickej prítomnosti eID podávajúcej osoby v systéme IOM, kedy je tento súhlas realizovaný pomocou autorizácie eID karty. V rámci tohto kroku sú v systéme IOM porovnané identifikačné dáta žiadateľa o službu uvedené v príslušnom formulári s identifikačnými dátami z eID a následne sú podpísané elektronickým podpisom eID. Podmienka prítomnosti eID bude súčasťou aj log záznamov IS IOM. Autentifikačný mechanizmus na strane eID a IOM zaručí napr. aj to, že pracovník IOM nebude schopný zrealizovať neoprávnené podanie pre príslušnú službu bez fyzickej prítomnosti žiadateľa a jeho eID a zabezpečí možnosť prípadných spätných zisťovaní.

Autorizácia pomocou eID žiadateľa nebude vyžadovaná pri type služby „Anonymné podanie“.

V prechodnom období, pokiaľ nebudú k dispozícii eID, bude potrebné zvýšiť dôraz na kontrolu fyzických autorizácii udelených pracovníkom IOM konkrétnymi žiadateľmi.

##### *Pod-proces II. úrovne (P4.1.2) - autorizácia podania EP IS IOM*

Všetky podania realizované prostredníctvom IOM budú zároveň podpísané aj elektronickým podpisom IS IOM. Inštitúcie VS budú akceptovať podania realizované cez IOM, t.j. podania podpísané pracovníkom IOM len vtedy ak podanie bude zároveň obsahovať aj elektronický podpis IS IOM. Tento mechanizmus zabráni pracovníkom IOM realizovať neautorizované podania.

##### *Pod-proces I. úrovne (P3.3) - odoslanie podania na CEP/REP*

Odoslanie podania je len fyzický dôsledok udelenia predchádzajúceho súhlasu a úhrady správneho poplatku (ak bol pre príslušnú službu vyžadovaný) na odoslanie podania do CEP alebo REP príslušnej inštitúcie VS.

#### **4.2.5.2.5 Proces (P5)- Vystavenie potvrdenia o realizácii podania prostredníctvom IOM**

V súčasnosti, pokiaľ podávajúca osoba príde osobne na fyzickú podateľňu inštitúcie VS, je možné nechať si pracovníkom podateľne opečiatkovať a podpísať kópiu podania s aktuálnym dátumom a časom podania. Takýto dokument je možné následne, v prípade sporu, použiť ako dôkaz o tom, že podanie bolo skutočne zrealizované v čase uvedenom na kópii podania.

V prípade IOM bude vydávanie takýchto potvrdení povinnosť. Vzhľadom na skutočnosť, že výsledné podanie je prostredníctvom IOM vždy realizované v elektronickej forme, má žiadateľ o službu IOM navyše možnosť výberu formy potvrdenia, t.j. môže si vybrať vystavenie potvrdenia v papierovej forme (na prinesené alebo zo systému vytlačené podanie) alebo v elektronickej forme podpísanej ZEP-om pracovníka IOM.

*Pod-proces I. úrovne (P5.1) - vystavenie potvrdenia v papierovej forme*

Potvrdenie sa bude vydávať na prinesenú papierovú predlohu formulára, pokiaľ bude táto zhodná s konvertovanou (vyplnenou) elektronickou verziou, alebo na vytlačený formulár zo systému IOM pokiaľ pri konverzii alebo importe prineseného formulára nastali zmeny autorizované podávajúcou osobou.

Súčasťou potvrdenia, ktoré bude vydávať pracovník IOM bude najmä aktuálny dátum a čas, pečiatka pracovníka IOM s identifikáciou prevádzky IOM a vlastnoručný podpis, čím sa zároveň zabezpečí, že napr. v prípade sporu ohľadom údajov uvedených v elektronickom formulári, resp. na deklarovanie nesúlady v papierovej a elektronickej forme, bude „dôkazové bremeno“ ponechané na podávajúcu osobu.

V takomto prípade nebude na IOM potrebné uskladňovať a archivovať jednotlivé podania v papierovej forme.

*Pod-proces I. úrovne (P5.2) - vystavenie potvrdenia v elektronickej forme*

Elektronická forma potvrdenia bude obsahovať všetky údaje ako jeho papierová verzia, t.j. najmä aktuálny dátum a čas podania, identifikáciu pracovníka IOM, prevádzky a prevádzkovateľa IOM a samozrejme ZEP pracovníka IOM a časovú pečiatku.

V prípade, že bude podanie zo strany žiadateľa o službu realizované výlučne v elektronickej forme, bude potvrdenie o podaní zrealizovanom prostredníctvom IOM vystavené len v elektronickej forme so ZEP pracovníka IOM. Papierové potvrdenie podania bude vystavené len na požiadanie (pravdepodobne za úhradu nákladov podľa cenníka IOM).

**4.2.5.3 Procesný model – popis procesov Asistovanej služby získania výstupu zo spracovania podania**

Procesný model získania výstupu zo spracovania podania zohľadňuje princíp fungovania uvedený v kap. 4.2.1 kedy je možné získať výstup zo spracovania podania priamo cez IS IOM, prípadne prostredníctvom ÚPVS (prístupom do elektronickej schránky žiadateľa v eDesk module).

Asistovaná služba získania výstupu zo spracovania podania sa skladá z nasledovných základných procesov a pod-procesov nižších úrovní:

- zadanie vstupných parametrov na identifikáciu výstupu – (V1),
  - zadanie jednoznačného identifikátora podania – (V1.1),
  - zadanie parametrov pre vyhľadanie výstupu (ID podania nie je známe) – (V1.2),
- autorizácia pracovníka IOM na získanie výstupu zo spracovania podania – (V2),
  - autorizácia pracovníka IOM – (V2.1),
  - udelenie súhlasu na podpísanie doručenky (v prípade prístupu od eDesk) – (V2.2),
- technická autorizácia – (V3),
  - autorizácia pracovníka – (V3.1),
- získanie výstupu z IS IOM alebo eDesk FO/PO – (V4),
  - získanie výstupu bez potvrdenia doručenia – (V4.1),
  - získanie výstupu s potvrdením doručenia – (V4.2),
    - podpísanie doručenky žiadateľom – (V4.2.1),
    - podpísanie doručenky pracovníkom IOM – (V4.2.2),
- zaplatenie poplatku za službu IOM – (V5)
- odovzdanie výstupu žiadateľovi a jeho prípadné osvedčenie – (V6),



- odovzdanie výstupu v papierovej forme – (V6.1),
- osvedčenie výstupu – (V6.1.1),
- odovzdanie výstupu v elektronickej forme – (V6.2),
- s overením ZEP – (V6.2.1),
- bez overenia ZEP – (V6.2.2).

#### **4.2.5.3.1 Proces (V1) - Zadanie vstupných parametrov na identifikáciu výstupu**

Z bezpečnostných dôvodov a najmä z dôvodu ochrany osobných údajov je dôležité obmedzenie prístupu pracovníkov IOM v rámci IS IOM alebo eDesk FO/PO len k definovanému obsahu a v definovanom rozsahu.

##### *Pod-proces I. úrovne (V1.1) - zadanie jednoznačného identifikátora podania*

Pokiaľ žiadateľ o službu pozná jednoznačný identifikátor podania, ku ktorému sa viaže požadovaný výstup je možné obmedzenie prístupu pracovníka IOM vykonať na základe tohto identifikátora. Vzhľadom na skutočnosť, že pod uvedeným identifikátorom podania môže existovať v elektronickej schránke FO/PO niekoľko výstupov a žiadateľ o službu môže mať záujem len o získanie niektorých z nich, je potrebné na druhej úrovni realizovať prístup pracovníka IOM len k náhľadu na „hlavičky“ jednotlivých správ, ktoré sa viažu k príslušnému podaniu.

Na základe zobrazenia „hlavičiek“ správ by mal samotný žiadateľ o službu určiť a vybrať správu, o ktorú má záujem.

##### *Pod-proces I. úrovne (V1.2) - zadanie parametrov pre vyhľadanie výstupu (ID podania nie je známe)*

V prípade, že žiadateľ o službu nepozná jednoznačný identifikátor podania, ku ktorému sa viaže požadovaný výstup je možné obmedzenie prístupu pracovníka IOM vykonať na prvej úrovni len k prístupu k požadovanému priečinku a následne len k náhľadom na „hlavičky“ všetkých správ, ktoré sa nachádzajú v požadovanom priečinku v elektronickej schránke FO/PO.

Na základe zobrazenia „hlavičiek“ správ by mal samotný žiadateľ o službu určiť a vybrať správu o ktorú má záujem.

#### **4.2.5.3.2 Proces (V2) - Autorizácia pracovníka IOM**

Žiadateľ o službu udeľuje pracovníkovi IOM formálny súhlas na prístup k výstupu zo spracovania podania prostredníctvom autorizačného protokolu, ktorý je podpísaný vlastnoručným podpisom žiadateľa.

##### *Pod-proces I. úrovne (V2.1) – Autorizácia pracovníka IOM*

Systém IOM za týmto účelom poskytne pred-vyplnený vzor autorizačného protokolu, ktorý musí obsahovať najmä:

- identifikáciu typu autorizačného protokolu (Autorizácia pracovníka IOM na získanie výstupu zo spracovania podania),
- dátum a čas udelenia autorizácie,
- identifikačné údaje povereného pracovníka IOM,
- overené identifikačné údaje FO/PO,
- jednoznačné určenie autorizácie, poverenia na definovaný(é), konkrétny(e) úkon(y), ktorý(é) vykoná pracovník IOM na žiadosť PO/FO,
- generálny súhlas na podpísanie doručenky, ak si požadovaný výstup bude uvedený krok vyžadovať,
- fyzický, vlastnoručný podpis PO/FO,

- fyzický, vlastnoručný podpis pracovníka IOM.

Autorizačný protokol zostáva definovanú dobu archivovaná na IOM.

#### *Pod-proces I. úrovne (V2.2) – udelenie súhlasu na podpísanie doručenky*

V prípade, že požadovaný výstup si bude vyžadovať podpísanie doručenky, a žiadateľ o službu požaduje aby túto činnosť vykonal pracovník IOM, musí mu najskôr žiadateľ udeliť súhlas na vykonanie príslušného úkonu prostredníctvom vyššie popísaného autorizačného protokolu.

#### **4.2.5.3.3 Proces (V3) – Technická autorizácia**

Z dôvodu bezpečnostnej požiadavky a ochrany súkromia je dôležité aby pracovníci IOM nemali nekontrolovaný a svojvoľný prístup do všetkých elektronických schránok fyzických alebo právnických osôb. Prístup pracovníka IOM do elektronickej schránky konkrétnej FO/PO musí byť povolený len za fyzickej prítomnosti tejto osoby a obmedzený len na konkrétny úkon.

#### *Pod-proces I. úrovne (V3.1) – autorizácia pracovníka pomocou eID*

V cieľovom stave navrhujeme za účelom splnenia predchádzajúcej požiadavky, implementovať mechanizmus, ktorý zabezpečí najmä:

- Povolenie prístupu do elektronickej schránky žiadateľa na základe identifikácie a autentifikácie pomocou certifikátu z eID FO.
- Obmedzenie prístupu len k definovanému obsahu a v definovanom rozsahu, napr. pomocou jednoznačného ID podania alebo "check boxov" na obrazovke, ktoré určí PO/FO.
- Jednoznačne odhlásenie pracovníka IOM z elektronickej schránky po vykonaní potrebných úkonov a zabránenie opätovnému prihláseniu bez ďalšej autorizácie žiadateľom o službu.
- Logovanie všetkých aktivít pracovníka IOM v systéme IS IOM .

V prechodnom období, pokiaľ nebudú k dispozícii eID, bude potrebné autorizáciu pracovníkov IOM zabezpečiť mechanizmom, ktorý určí správca IS IOM. Tento mechanizmus musí, rovnako ako v predchádzajúcom prípade, zabezpečiť najmä:

- Povolenie prístupu do elektronickej schránky žiadateľa na základe definovaného autorizačného mechanizmu (napr. meno a heslo, ktoré pozná len žiadateľ alebo iné, najmä „jednorazové“ mechanizmy autentifikácie, napr. kód zaslaný pomocou SMS na mobilný telefón žiadateľa alebo nové moderné mechanizmy autorizácie na báze s využitím mobilných telefónov a pod.).
- Obmedzenie prístupu len k definovanému obsahu a v definovanom rozsahu, napr. pomocou jednoznačného ID podania alebo "check boxov" na obrazovke, ktoré určí PO/FO.
- Jednoznačne odhlásenie pracovníka IOM z elektronickej schránky po vykonaní potrebných úkonov a zabránenie opätovnému prihláseniu bez ďalšej autorizácie žiadateľom o službu.
- Logovanie všetkých aktivít pracovníka IOM v systéme IS IOM.

#### **4.2.5.3.4 Proces (V4) – Získanie výstupu**

Po identifikácii požadovaného výstupu a na základe skutočnosti, či je nad správou požadované potvrdenie doručenia, bude realizovaný príslušný pod-proces.

#### *Pod-proces I. úrovne (V4.1) – získanie výstupu bez potvrdenia doručenia*

Ak správa nepožaduje potvrdenie doručenia je možné ju pracovníkom IOM priamo stiahnuť do systému IOM.



*Pod-proces I. úrovne (V4.2) – získanie výstupu s potvrdením doručenia*

Správu, ktorá si vyžaduje potvrdenie doručenia nie je možné fyzicky sprístupniť žiadateľovi bez predchádzajúceho potvrdenia doručenia.

Ak si žiadateľ takýto typ správy želá sprístupniť je potrebné zrealizovať podpísanie elektronickej doručky ZEP-om FO/PO alebo ZEP-om pracovníka IOM.

*Pod-proces II. úrovne (V4.2.1) – podpísanie doručky žiadateľom*

Ak žiadateľ disponuje prostriedkami na vyhotovenie ZEP, je možné realizovať podpísanie doručky priamo žiadateľom. Po podpísaní doručky ZEP-om FO/PO je automaticky zobrazená kompletná správa, ktorú je možné následne vytlačiť alebo uložiť, prípadne vykonať ďalšie požadované operácie.

*Pod-proces II. úrovne (V4.2.2) – podpísanie doručky pracovníkom IOM*

Podpísaním doručky ZEP-om pracovníka IOM, na základe udelenia súhlasu na podpísanie doručky popísaného v procese V2.2, je automaticky zobrazená kompletná správa, ktorú je možné následne vytlačiť alebo uložiť, prípadne vykonať ďalšie požadované operácie.

**4.2.5.3.5 Proces (V5) – zaplatenie poplatku za službu IOM**

Žiadateľ o službu zrealizuje úhradu poplatkov za poskytnuté služby IOM v zmysle aktuálne platného cenníka služieb konkrétneho IOM, ktorý bude pravdepodobne závislý od formy požadovaného výstupu (elektronická forma alebo papierová forma) a iných aspektov.

**4.2.5.3.6 Proces (V6) – Odovzdanie výstupu žiadateľovi a jeho prípadné osvedčenie**

Podľa požiadavky žiadateľa sa následne realizuje odovzdanie výstupu v papierovej alebo v elektronickej forme.

*Pod-proces I. úrovne (V6.1) – odovzdanie výstupu v papierovej forme*

Pokiaľ získaný výstup neobsahuje ZEP inštitúcie VS, je získaný výstup len prevedený do papierovej formy bez doplnenia akýchkoľvek ďalších náležitostí, resp. osvedčovacej doložky a následne odovzdaný žiadateľovi.

*Pod-proces II. úrovne (V6.1.1) – osvedčenie výstupu*

V prípade, že získaný výstup obsahuje ZEP inštitúcie VS, je tento postúpený overovaciemu procesu, ktorý je automaticky zabezpečený systémom IS IOM už pri importe dokumentu do systému IS IOM.

V rámci overenia ZEP sa automaticky realizuje aj overenie platnosti „mandátneho“ certifikátu inštitúcie VS v zmysle zákona o elektronickej podpise.

**Poznámka:** Predpokladom na úspešnú realizáciu uvedených overení je existencia OCSP protokolu na strane certifikačných autorít, ktoré budú vydávať príslušné certifikáty a používanie „mandátnych“ certifikátov. Pokiaľ nebude fungovať OCSP protokol, nebude možné služby IOM poskytovať v reálnom čase. V prípade, že „mandátne“ certifikáty nebude možné z akéhokoľvek dôvodu použiť, bude musieť v systéme IOM existovať aktuálna databáza všetkých podpisových certifikátov jednotlivých inštitúcií VS. Táto DB bude musieť byť pravidelne aktualizovaná všetkými inštitúciami VS.

Výsledok overenia oboch uvedených skutočností je prezentovaný pracovníkovi IOM a rovnako aj žiadateľovi o službu.

V prípade platnosti ZEP inštitúcie VS a zároveň aj v prípade platnosti „mandátneho“ certifikátu vykoná pracovník IOM konverziu elektronickej formy výstupu, ktorej súčasťou je aj doplnenie osvedčovacej doložky s uvedením základných údajov.

**Pokiaľ je neplatný podpis alebo je neplatný „mandátny“ certifikát nie je možné vytlačiť dokument s osvedčovacíou doložkou a nie je možné na takto vytlačený dokument pridať pečiatku a podpis pracovníka IOM.**

Osvedčovací doložka musí obsahovať najmä:

- ID dokumentu, ktorý sa konvertoval,
- hash odtlačok jeho elektronickej formy,
- dátum a čas konverzie,
- ID pracovníka IOM, ktorý vykonal konverziu,
- legislatívne požiadavky.

Technická stránka konverzie bude navrhnutá tak, aby do samotného procesu konverzie (tlače) nemohol „vstúpiť“ človek“. Systém IOM musí technicky (nie organizačne) zabezpečiť, že pracovník IOM vykonávajúci konverziu nebude môcť za žiadnych okolností zmeniť obsah dokumentu, ktorý je predmetom konverzie.

V rámci procesu konverzie musí byť v systéme IOM zaznamenané najmä:

- ID dokumentu, ktorý sa konvertuje,
- jeho hash odtlačok,
- dátum a čas konverzie,
- ID pracovníka IOM, ktorý vykonal konverziu.

Po úspešnej konverzii a vytlačení dokumentu s osvedčovací doložkou pracovník IOM skontroluje všetky automaticky doplnené (vytlačené) údaje a doplní do osvedčovacej doložky svoju pečiatku a vlastnoručný podpis.

Každé IOM musí mať definované podmienky ochrany a narábania s pečiatkami pracovníkov IOM a musia byť jasne definované zodpovednosti za ich použitie a ochranu.

Papierový dokument s osvedčovací doložkou pracovníka IOM bude možné následne použiť na právne účely.

#### *Pod-proces I. úrovne (V6.2) – odovzdanie výstupu v elektronickej forme*

##### *Pod-proces II. úrovne (V6.2.1) – overenie ZEP*

V prípade, že získaný výstup obsahuje ZEP inštitúcie VS, je tento postúpený overovaciemu procesu, ktorý je automaticky zabezpečený systémom IOM už pri importe dokumentu do systému IS IOM.

V rámci overenia ZEP sa automaticky realizuje aj overenie platnosti „mandátneho“ certifikátu inštitúcie VS v zmysle zákona o elektronickej podpise.

Výsledok overenia oboch uvedených skutočností je prezentovaný pracovníkovi IOM a rovnako aj žiadateľovi o službu.

Následne je získaný výstup v nezmenenej elektronickej podobe so ZEP inštitúcie VS exportovaný na médium žiadateľa o službu. Vzhľadom na skutočnosť, že súčasťou výstupu je ZEP inštitúcie VS nerealizuje sa na IOM dopĺňanie osvedčovacej doložky ani žiadnych iných údajov.

##### *Pod-proces II. úrovne (V6.2.2) – bez overenia ZEP*

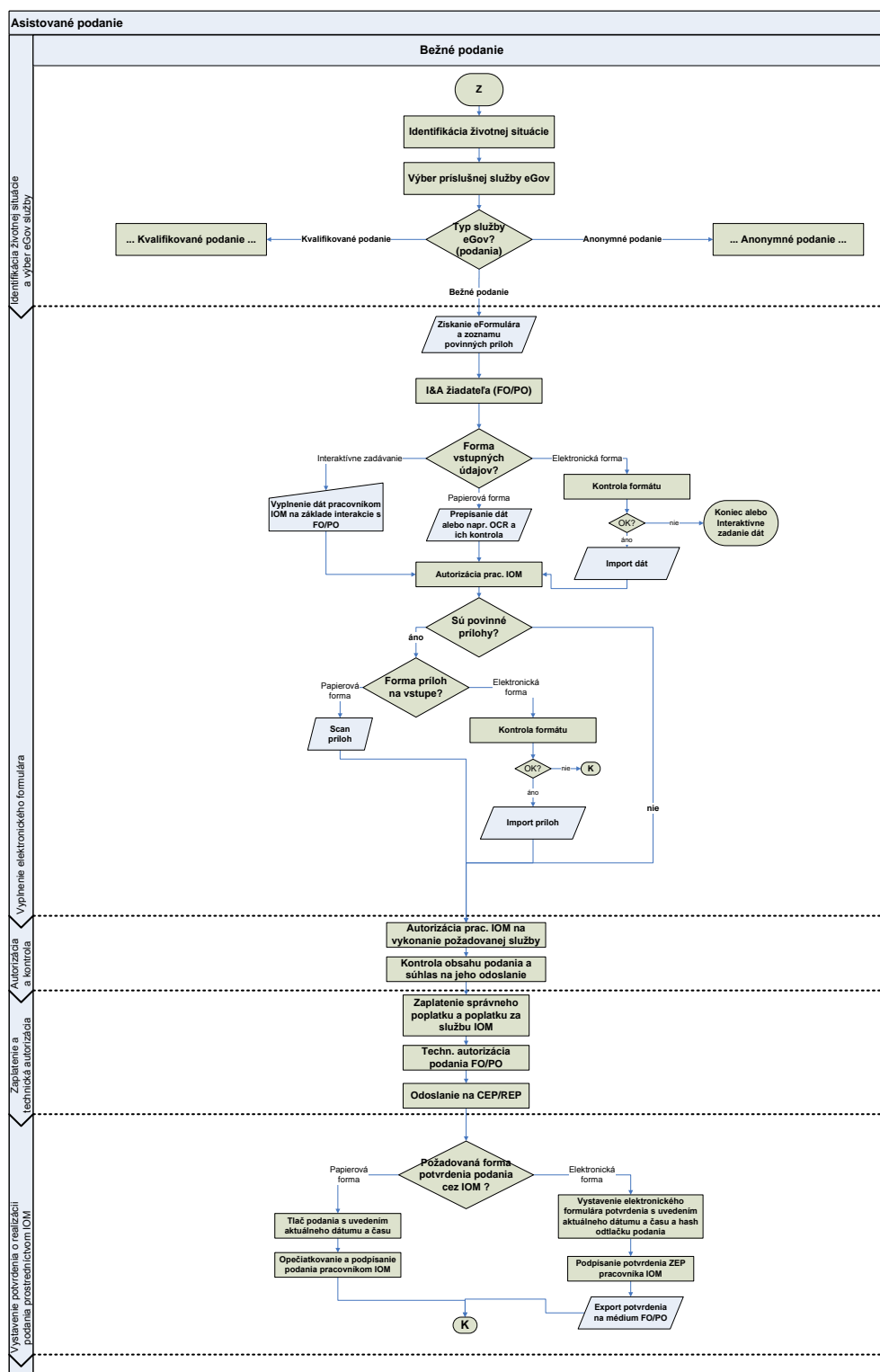
Pokiaľ získaný výstup neobsahuje ZEP inštitúcie VS je získaný výstup len v nezmenenej elektronickej forme exportovaný na médium žiadateľa bez doplnenia akýchkoľvek ďalších náležitostí.

#### **4.2.5.4 Procesný model – grafické zobrazenie procesov pre jednotlivé typy služieb**

Grafické zobrazenie vykonávania jednotlivých procesov v rámci konkrétnych typov služby „Asistované podanie“ a konkrétnych typov služby „Asistované získanie výstupu zo spracovania podania“ je, pomocou vývojových diagramov, popísané v nasledujúcich kapitolách.

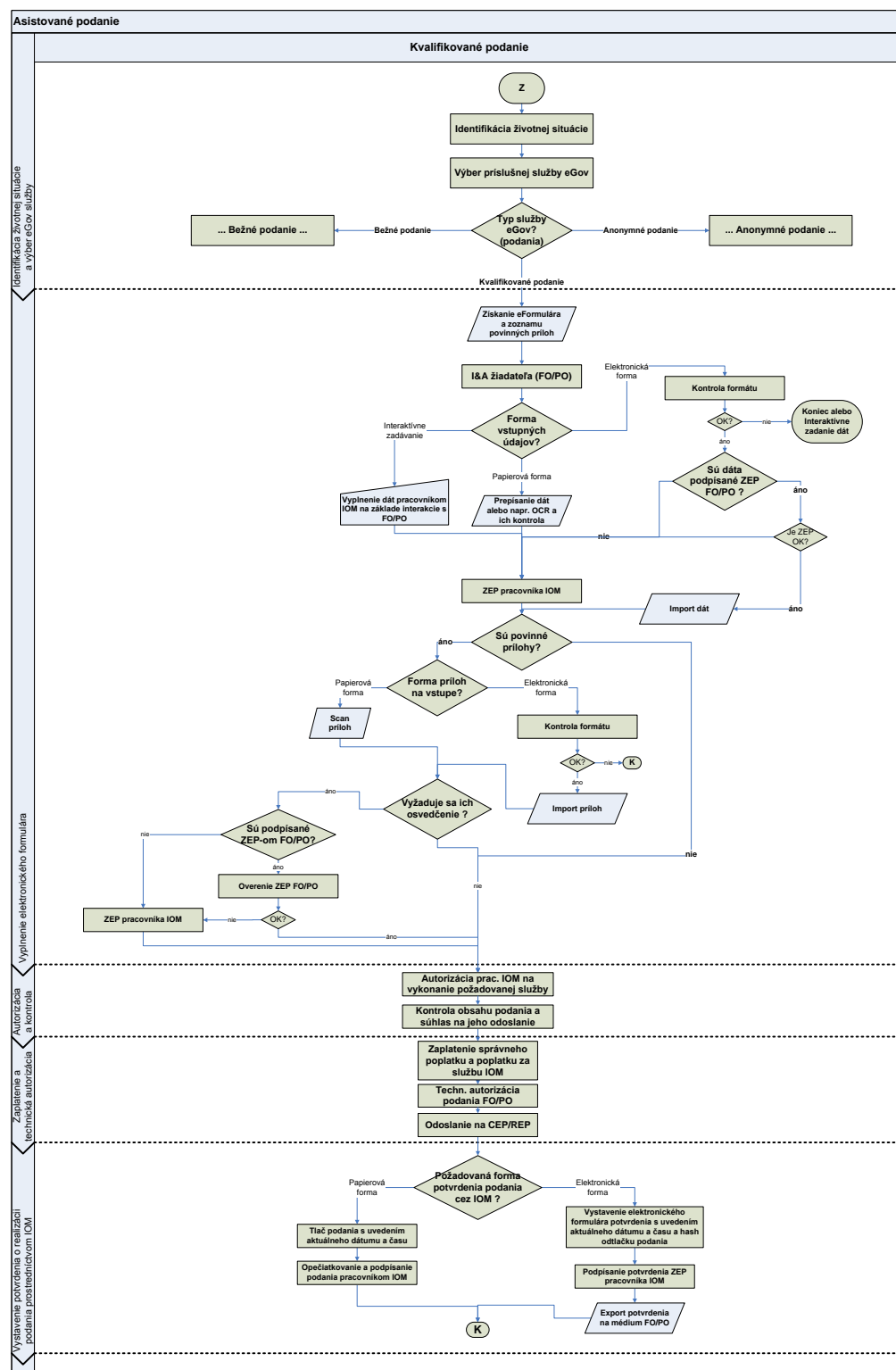
Tieto diagramy zároveň predstavujú základné prípady použitia IOM, tzv. „use cases“ z pohľadu jednotlivých aktérov, služieb a procesov IOM.

#### 4.2.5.4.1 Popis typu služby „Bežné podanie“



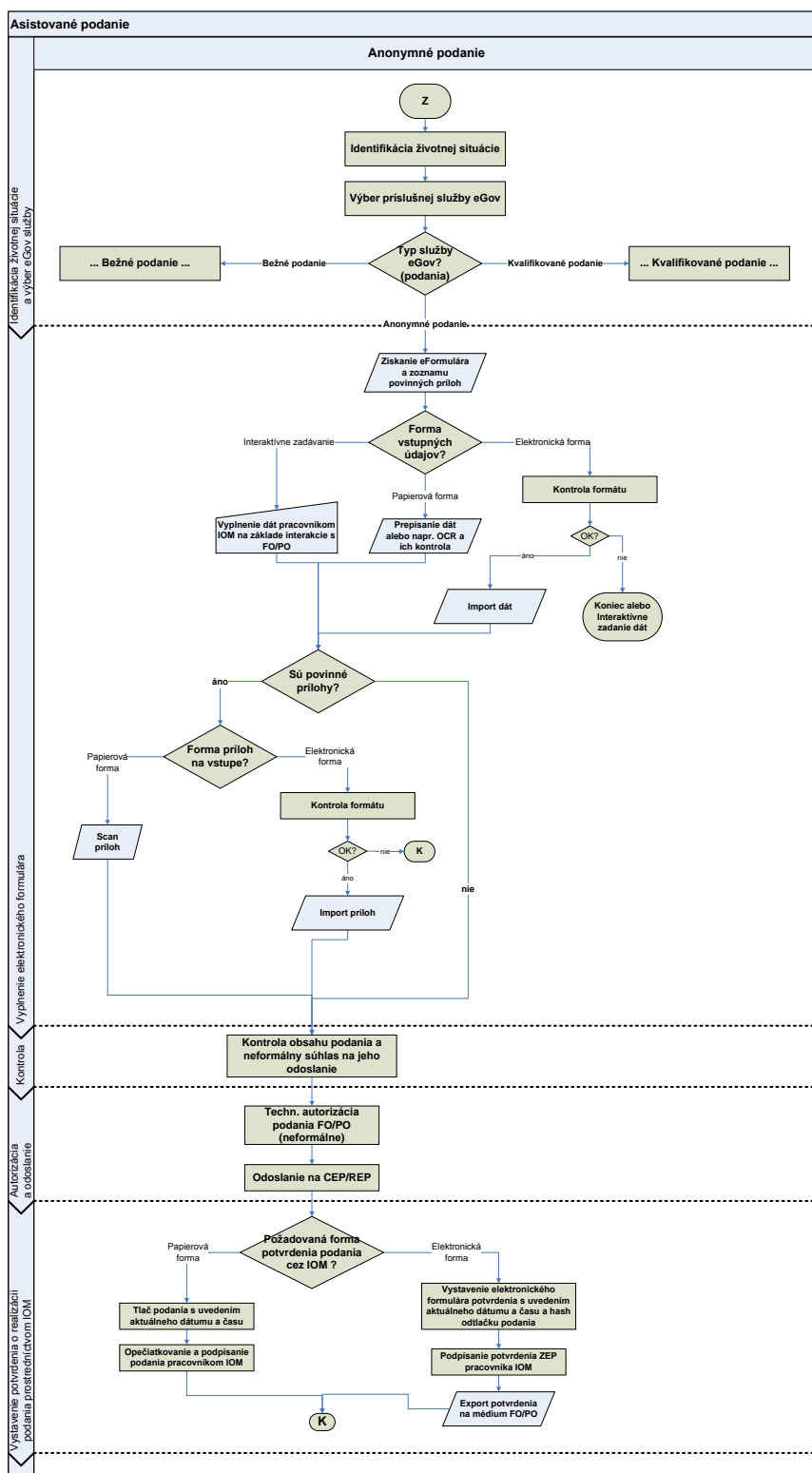
Obr. 6 Vývojový diagram „Bežného podania“

## 4.2.5.4.2 Popis typu služby „Kvalifikované podanie“



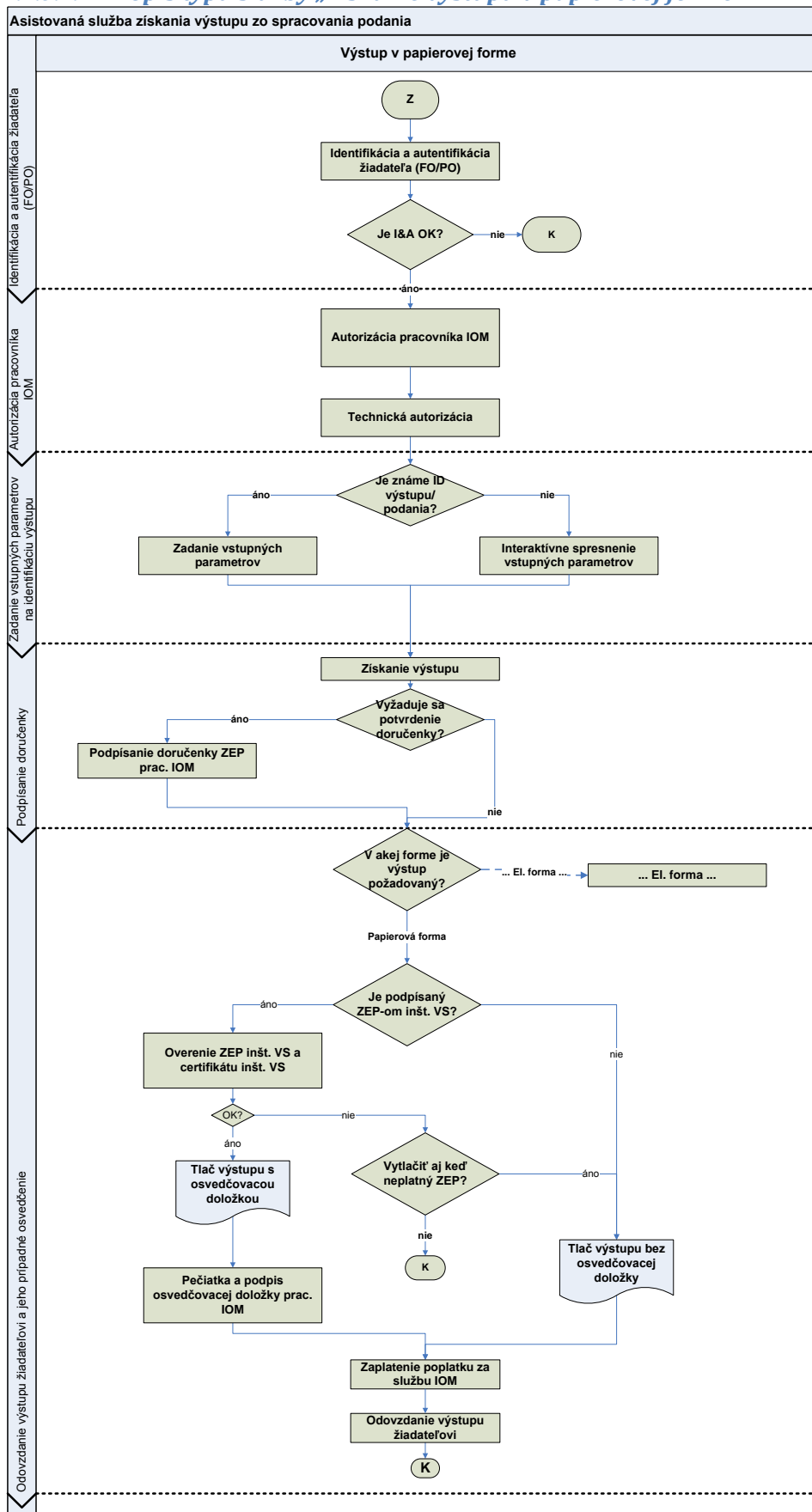
Obr. 7 - Vývojový diagram „Kvalifikovaného podania“

## 4.2.5.4.3 Popis typu služby „Anonymné podanie“



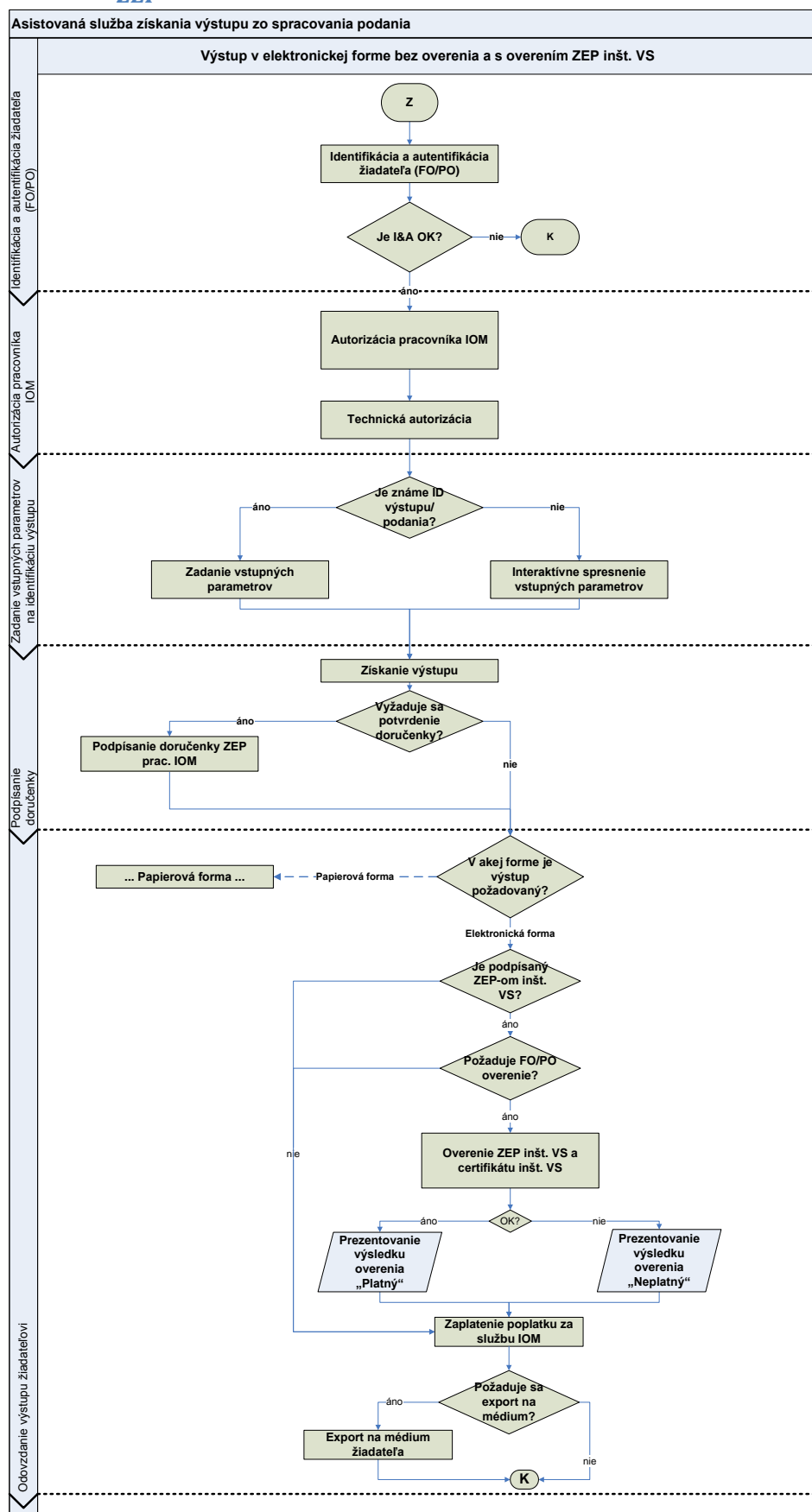
Obr. 8 - Vývojový diagram „Anonymného podania“

## 4.2.5.4.4 Popis typu služby „Získanie výstupu v papierovej forme“



Obr. 9 Vývojový diagram „Získanie výstupu v papierovej forme“

#### 4.2.5.4.5 Popis typu služby „Získanie výstupu v elektronickej forme bez overenia a s overením ZEP“



Obr. 10 Vývojový diagram „Získanie výstupu v elektronickej forme“



**4.2.5.5 Procesný model – prehľad základných úkonov podľa typov služieb**

V rámci vykonávania jednotlivých procesov je potrebné splniť, pre každý typ príslušnej základnej služby IOM, určité požiadavky, či už z pohľadu legislatívy, bezpečnostných a iných štandardov a noriem, riadenia informačnej bezpečnosti, organizačného zabezpečenia, spôsobu práce a pod.

Naplnenie uvedených požiadaviek je realizované príslušným procesom, resp. úkonom. Prehľad týchto úkonov pre príslušný typ služby IOM je znázornený v nasledujúcej tabuľke.

č.	Služba IOM Proces, resp. úkon	Bežné podanie	Kvalifikované podanie	Anonymné podanie	Získanie výstupu v papierovej forme	Získanie výstupu v el. forme bez overenia ZEP	Získanie výstupu v el. forme s overením ZEP
1	I&A prac. IOM	A	A	A	A	A	A
2	I&A FO/PO	A	A		A	A	A
3	Identifikácia životnej situácie a výber služby eGov	A	A	A			
4	Vyplnenie eFormulára	A	A	A			
5	Autorizácia prac. IOM na konkrétny úkon	A	A		A	A	A
6	Autorizácia ZEP prac. IOM	A	A				
7	Kontrola obsahu podania a súhlas na odoslanie	A	A	A			
8	Technická autorizácia podania	A	A				
9	Technická autorizácia podania EP IS IOM	A	A	A			
10	Potvrdenie realizácie podania cez IOM	A	A	A			
11	Autorizácia prac. IOM				A	A	A
12	Technická autorizácia získania výstupu				A	A	A
13	Podpísanie doručky prac. IOM				A*	A*	A*
14	Overenie ZEP inšt. VS a certifikátu inšt. VS				A	A	A
13	Konverzia výstupu do papierovej formy a jej osvedčenie				A		
14	Zaplatenie správneho poplatku	A*	A*				

Tab. 9 - Prehľad jednotlivých úkonov podľa typov služieb IOM

Poznámka: A\* - závislé od typu služby eGov alebo typu správy

## 4.3 Aplikácie

IOM predstavuje alternatívny prístupový kanál k elektronickým službám verejnej správy, pričom zachováva definovaný princíp fungovania a interoperability jednotlivých spoločných modulov ÚPVS, ktoré pri sprostredkovaní využívania elektronických služieb využíva.

Riešenie IOM by malo rešpektovať zároveň základné požiadavky vyplývajúce z legislatívy, bezpečnostných a iných noriem a štandardov najmä z oblasti riadenia informačnej bezpečnosti, z organizačného zabezpečenia a navrhnutého spôsobu práce IOM v rámci vykonávania jednotlivých procesov ako aj technického návrhu SOA, a prípadne BPM prístupov.

Rovnako je potrebné v rámci systému IOM v maximálnej možnej miere eliminovať prípadné podvody, najmä zo strany pracovníkov IOM (napr. neautorizované podanie v mene inej osoby, získanie výstupu zo spracovania podania týkajúce sa inej osoby bez jej vedomia, falošné osvedčenie dokumentu, ktorý nepochádza z inštitúcie VS, antidatovanie osvedčení a pod.).

Všetky tieto požiadavky je potrebné zabezpečiť aj na technickej úrovni, t.j. navrhnuť IS IOM tak, aby boli pokryté všetky uvedené požiadavky a eliminované prípadné podvody pracovníkov IOM.

Z technického pohľadu je potrebné realizovať zabezpečenie najmä nasledovných princípov:

- Akceptácia podaní urobených v mene žiadateľa na strane inštitúcií VS len v prípade, že ide o autorizovaného pracovníka IOM, ktorý využíva „mandátne“ certifikáty a podanie je podpísané elektronickým podpisom „systému“ IOM.
- Neumožnenie neautorizovaného podania pracovníkom IOM bez fyzickej autorizácie žiadateľom, t.j. zabezpečenie realizácie technickej kontroly a autorizácie fyzickej prítomnosti žiadateľa na pracovisku IOM napríklad pomocou identifikácie a autentifikácie eID karty žiadateľa. V prípade nedostupnosti, resp. nedostatočnej rozšírenosti technológie eID je nutné použiť adekvátny alternatívny nástroj.
- Neumožnenie neautorizovaného prístupu pracovníkov IOM do všetkých elektronických schránok, t.j. zabezpečenie prístupu do elektronickej schránky žiadateľa len za jeho fyzickej prítomnosti a iba do jeho elektronickej schránky prostredníctvom identifikácie a autentifikácie eID karty žiadateľa. V prípade nedostupnosti, resp. nedostatočnej rozšírenosti technológie eID je nutné použiť alternatívny nástroj..
- Vedenie centrálnej evidencie osvedčení a prideľovania jednoznačných identifikátorov úkonu osvedčenia zviazanými s časom osvedčenia prideleným systémom IOM, t.j. zamedziť podvodom vyplývajúcich z procesu osvedčovania, ako je napríklad anti-datovanie a pod.
- Efektívne zabezpečenie spracovania platieb za služby IOM, t.j. napr. evidencia platieb, rozdelenie platieb na časť správneho, prípadne iného poplatku a na časť poplatku za asistované služby IOM a generovanie hromadných prevodov správnych a iných poplatkov a podkladov pre ich zúčtovanie v rámci príjmového cyklu štátneho rozpočtu a pod..

Poznámka: V prípade, že bude prevádzkovateľom IOM povinná osoba majúca účty vedené v Štátnej pokladnici, použitie platobnej karty na úhradu správnych poplatkov môže byť problematické z dôvodu absencie autorizačných služieb Štátnej pokladnice.

- Efektívne vykonávanie asistovaných služieb, t.j. napríklad zabezpečenie školení a znalostnej bázy údajov, resp. riešenia problémov a iné.
- Jednotný a transparentný postup všetkých pracovísk IOM nezávislý od konkrétneho prevádzkovateľa IOM.
- Umožnenie prijímať výstupy zo spracovania podania od inštitúcií VS.

Ako spôsob riešenia uvedených požiadaviek bolo navrhnuté vytvorenie informačného systému IS IOM (ďalej ako IS IOM), ako ďalšieho modulu eGovernment-u, ktorý bude technicky realizovať ich naplnenie.

Vychádzajúc z vyššie uvedených konštatovaní bude IS IOM budovaný na nasledujúcich predpokladoch:

- V cieľovom stave bude IS IOM pripojený k infraštruktúre spoločných modulov ÚPVŠ.
- Služby IS IOM budú dostupné výhradne pre pracovníkov jednotlivých pracovísk IOM, ktorí budú zabezpečovať poskytovanie služieb verejnej správy pre občanov – koncových používateľov sprostredkovaným spôsobom (t.j. budú vykonávať asistovaný prístup k elektronickým službám verejnej správy).
- Systém bude viesť prijať a následne spracovať výstupy zo spracovania podania doručené z inštitúcií VS.

Vyššie uvedené princípy umožnia efektívne spojenie výhod elektronických služieb verejnej správy s asistenciou pri ich využívaní.

#### **4.3.1 Požadovaná funkčnosť IS IOM**

Na základe analýzy procesov poskytovania služieb verejnej správy prostredníctvom pracovísk IOM je možné identifikovať základné požiadavky na funkčnosť IS IOM potrebných pre zabezpečenie činnosti

jednotlivých pracovísk IOM. Túto funkčnosť IS IOM spojenú s podporou poskytovania e-služieb verejnej správy prostredníctvom pracovísk IOM je možné rozdeliť na:

- podpora IOM pre procesy podania,
- podpora IOM pre procesy získania výstupov zo spracovania podania,
- administrácia celého systému pracovísk IOM a podpora výkonu dohľadu nad ich činnosťou.

Pre procesy podaní realizovaných prostredníctvom pracovísk IOM je požadovaná nasledujúca funkčnosť IS IOM, potrebná pre ich zabezpečenie:

- ***Správa zoznamu poskytovaných služieb*** – zoznam služieb viazaných na procesy, ktoré je možné prostredníctvom pracoviska IOM vykonať. V tomto sa predpokladá väzba na Centrálny metainformačný systém VS a informačný obsah ÚPVS (zoznam životných situácií). Súčasne je možné využívať internú znalostnú bázu systému IOM, ktorá pracovníkom IOM umožní efektívnejšie vybavovať požiadavky používateľov služieb IOM. Správa informačného obsahu bude prebiehať nasledujúcim spôsobom:
  - Centrálny metainformačný systém VS – repozitár informácií o prevádzkovaných informačných systémoch verejnej správy a poskytovaných elektronických službách verejnej správy,
  - informačný obsah ÚPVS – aktualizovaný redakčnou radou ÚPVS, pričom za informácie viazané k jednotlivým elektronicky poskytovaným službám je zodpovedný vecne príslušný orgán,
  - znalostná databáza IOM.
- ***Autorizácia používateľov IS IOM*** (pracovníkov pracovísk IOM) pre prístup k službám IS IOM. Pre tieto účely musí systém IOM zabezpečiť evidenciu oprávnených používateľov IS IOM, t.j. pracovníkov používajúcich IS IOM na pracoviskách IOM, ako aj zabezpečovať mechanizmy ich dôveryhodnej autentifikácie a autorizácie k jednotlivým funkciám IS IOM.
- ***Overovanie identity žiadateľa o službu*** poskytovanú prostredníctvom pracoviska IOM – je potrebné zabezpečiť evidenciu vykonaného úkonu overenia identity žiadateľa o službu (t.j. občana konajúceho vo svojom mene, alebo v mene právnického subjektu, netýka sa anonymných podaní) s potvrdením tohto overenia identity pracovníkom pracoviska IOM, ktoré bude zaznamenané a autorizované v rámci evidencie IS IOM.
- ***Splnomocnenie pracovníka pracoviska IOM*** pre realizáciu úkonu v mene žiadateľa – je potrebné zabezpečiť evidenciu písomných splnomocnení k realizácii úkonu v mene žiadateľa, ktoré sú uchovávané na pracovisku IOM a súčasne je evidencia o vykonanom úkone vedená aj v IS IOM.
- ***Dostupnosť elektronických formulárov*** pre zadanie údajov podania a pre účely podpory výkonu (napr. formuláre pre fyzické autorizácie pracovníkov žiadateľmi o službu a pod.) - evidencia platných elektronických formulárov k jednotlivým elektronickým službám a výkonom IOM poskytovaných prostredníctvom pracovísk IOM. IS IOM musí poskytovať funkčnosť potrebnú na vyplňovanie formulárov, resp. import údajov do formulárov a príkladania príloh k formulárom pri podaní v elektronickej forme.
- ***Prevod a osvedčovanie dokumentov do elektronickej formy*** systém musí poskytovať funkčnosť prevodu a osvedčovania dokumentov v elektronickej forme, vrátane centrálnej evidencie takýchto osvedčení vykonaných na pracovisku IOM (t.j. záznam o vytvorení osvedčenia a prípadne kópia skenu osvedčeného dokumentu s ochranou integrity).
- ***Autorizácia podania*** pracovníkom pracoviska IOM – pre používateľov IS IOM (pracovníci pracovísk IOM) budú k dispozícii prostriedky pre vytváranie ZEP (autorizácia podania a žiadosti „v mene“ žiadateľa). Vytvorený ZEP bude identifikovať, že bol vytvorený pracovníkom IOM napr. použitím „mandátneho“ certifikátu, alebo iným spôsobom - potvrdením oprávnenia pracovníka pracoviska IOM konať v mene pracoviska IOM.
- ***Určenie výšky poplatku za službu a jeho úhrada*** - evidencia poplatkov za poskytované služby a výpočet celkovej výšky úhrady pre žiadateľa. Súčasne bude systém zabezpečovať evidenciu prijatých úhrad

od žiadateľov, ich rozdelenie na časť týkajúcu sa správneho alebo iného poplatku a časť týkajúcu sa poplatku za asistované služby IOM a zároveň bude zabezpečovať úhrady správnych poplatkov súvisiacich s poskytovanými službami poskytovateľom služieb (t.j. orgánom verejnej správy) prostredníctvom platobného modulu ÚPVS.

- **Zaslanie elektronického podania** prostredníctvom CEP alebo REP konkrétnej inštitúcii VS.
- **Prijatie výstupu zo spracovania podania** doručeného od inštitúcii VS a jeho ďalšie spracovanie v systéme IS IOM.
- **Vedenie interných prevádzkových evidencií** - evidencia zaslaných podaní a žiadostí a zaznamenávanie činností pracovníkov jednotlivých pracovísk IOM spojených s procesmi zadávania podaní.

Pre procesy poskytovania výstupov a informácií prostredníctvom pracovísk IOM je požadovaná nasledujúca funkčnosť IS IOM:

- **Autorizácia používateľov IS IOM** (pracovníkov pracovísk IOM) pre prístup k službám vlastného IS IOM. Pre tieto účely musí systém IOM zabezpečiť evidenciu oprávnených používateľov IS IOM, t.j. pracovníkov používajúcich IS IOM na pracoviskách IOM, ako aj zabezpečovať mechanizmy ich dôveryhodnej autentifikácie a autorizácie k jednotlivým funkciám IS IOM.
- **Overovanie identity žiadateľa o službu** poskytovanú prostredníctvom pracoviska IOM. Je potrebné zabezpečiť evidenciu vykonaného úkonu overenia identity žiadateľa o službu (t.j. občana konajúceho vo svojom mene, alebo v mene právnického subjektu) s potvrdením tohto overenia identity pracovníkom pracoviska IOM, ktoré bude zaznamenané a autorizované v rámci evidencie IS IOM.
- **Splnomocnenie pracovníka pracoviska IOM** pre realizáciu úkonu v mene žiadateľa. Je potrebné zabezpečiť evidenciu písomných splnomocnení k realizácii úkonu v mene žiadateľa (napr. prístup do eDesk, podpísanie doručky a pod.), ktoré sú uchovávané na pracovisku IOM a súčasne je evidencia o vykonanom úkone vedená aj v IS IOM.
- **Určenie výšky poplatku za službu a jeho úhrada** - evidencia poplatkov za poskytované služby a výpočet celkovej výšky pre používateľa. Súčasne bude systém zabezpečovať evidenciu prijatých úhrad od používateľov IOM vo väzbe na poskytnutú službu, ich rozdelenie na časť týkajúcu sa správneho alebo iného poplatku a časť týkajúcu sa asistovaných služieb IOM a zároveň bude zabezpečovať príjem požiadaviek na hromadné úhrady správnych poplatkov pre jednotlivé IOM a realizáciu týchto hromadných úhrad na definované príjmové účty povinných osôb. V prípade ak sa jedná o povinnú osobu, ktorá je štátno-rozpočtovou organizáciou, hromadné úhrady budú zasielané na účty všeobecnej pokladničnej správy MFSR.
- **Autorizácia používateľa služby** – autorizácia požiadavky na prístup, resp. oprávnenia prístupu k výstupu zo spracovania podania. Toto môže byť realizované napr. formou získania autentifikačných údajov (napr. SMS kód alebo nové moderné mechanizmy autorizácie s využitím mobilných telefónov) a ich zadáním do IS IOM alebo prostredníctvom eID karty používateľa služby.
- **Získanie a spracovanie požadovaného elektronického výstupu** – sprístupnenie elektronického dokumentu bude realizované prostredníctvom doručenia výstupu do IS IOM alebo prostredníctvom prístupu do elektronickej schránky žiadateľa v rámci spoločných modulov ÚPVS.
- **Overenie platnosti elektronického výstupu** – IS IOM bude poskytovať prostriedky pre overovanie platnosti ZEP na získaných výstupoch (elektronických dokumentoch) a na overovanie platnosti dokumentu (overovanie oprávnenia k úkonu – mandátne certifikáty, evidencia oprávnených certifikátov pre jednotlivé typy úkonov).
- **Prevod formy dokumentu** z elektronickej do papierovej formy (aj v automatickom režime). Systém bude zabezpečovať funkcie takéhoto prevodu, vrátane evidencie osvedčenia dokumentov pri prevode (osvedčovaný elektronický dokument, číslo osvedčenia, identifikácia pracovníka, ktorý osvedčenie vykonal).

- **Vedenie interných prevádzkových evidencií** - evidencia získaných výstupov a zaznamenávanie činností pracovníkov jednotlivých pracovísk IOM spojených s procesmi získavania výstupov a ich ďalšieho spracovania.

Pre procesy administrácie systému IOM je požadovaná nasledujúca funkčnosť IS IOM:

- **Správa pracovísk IOM** – služby viazané na registráciu žiadateľov o prevádzku pracoviska IOM. Vedenie registra IOM v zmysle požiadaviek Zákona č. 570/2009 Z. z..
- **Reporting a štatistiky** – služby viazané na získavanie reportov a štatistík o prevádzke IOM, poskytnutých službách a súčasne evidencia základných údajov o prevádzke pracoviska IOM, najmä pre účely efektívneho riadenia, nasadzovania IOM a celoplošného pokrytia v rámci SR a pre účely riadenia a rozdeľovania nenávratnej podpory (dotácií).
- **Školenia** – funkcie zabezpečujúce možnosť školení pre pracovníkov IOM a pre prevádzkovateľov IOM.

Vyššie uvedené funkcie IS IOM je možné transformovať do požadovanej architektúry IS IOM.

#### 4.3.2 Návrh technologického modelu architektúry systému IOM s prepojením na súvisiace komponenty ISVS v zmysle navrhnutého procesného modelu

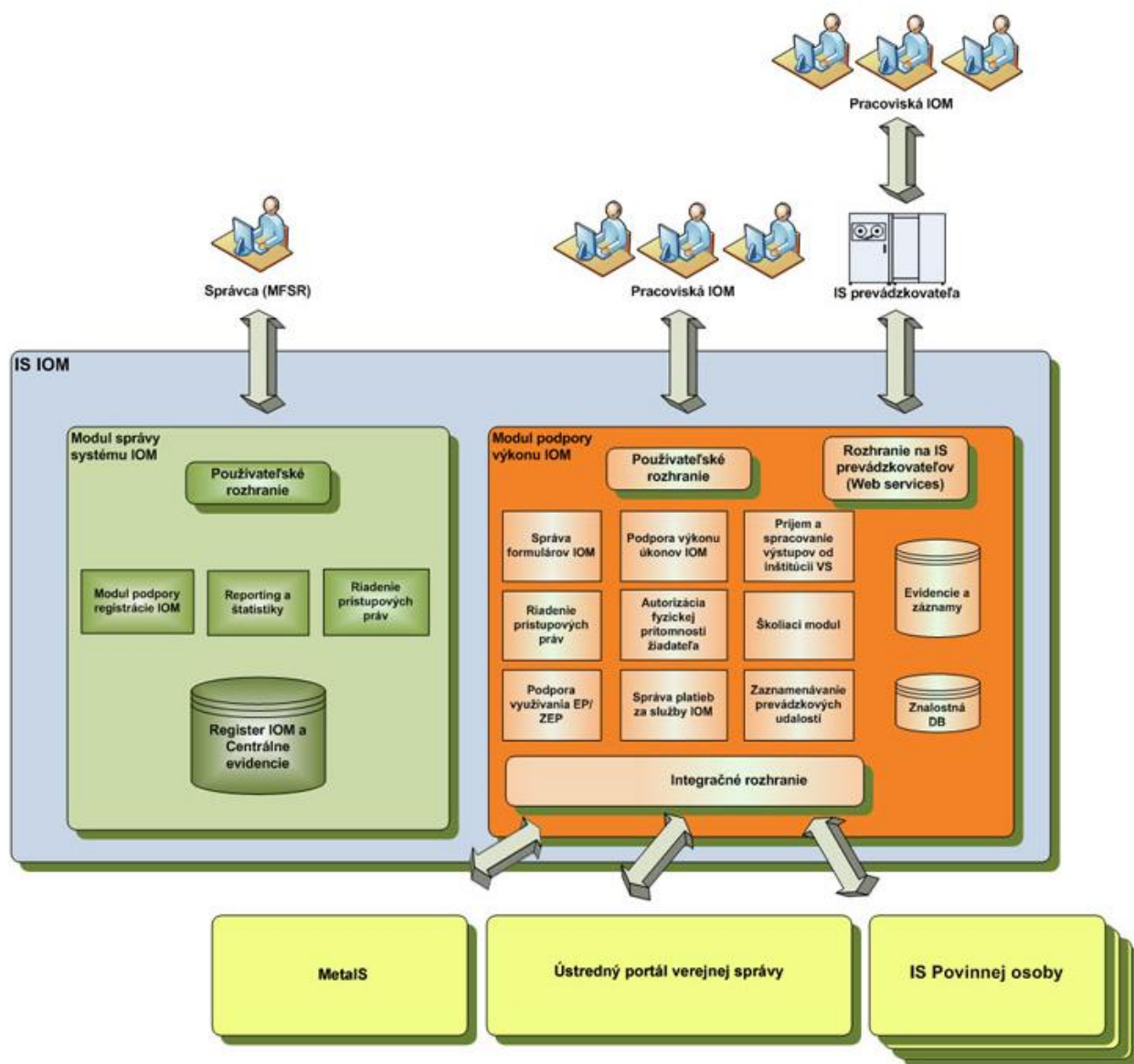
Základná funkčnosť IS IOM, ktorý zabezpečuje podporu pre procesy realizované v rámci pracovísk IOM uvedených v časti 4.3.1 vychádza z princípu fungovania IOM – asistované sprostredkovanie prístupu k elektronickým službám verejnej správy a naplnenie všetkých legislatívnych požiadaviek na zabezpečenie procesov a náležitostí takéhoto spôsobu poskytovania služieb verejnej správy. Požiadavky na funkčnosť systému sú teda výrazne ovplyvňované legislatívnou úpravou konkrétnych procesov, ktorá v súčasnosti pre viaceré procesy realizované v rámci pracovísk IOM neexistuje<sup>5</sup>.

Vzhľadom na existenciu dvoch skupín základných používateľov a odlišný charakter požadovanej funkcionality pre uvedené skupiny, je systém IS IOM rozčlenený do nasledujúcich modulov:

- Modul podpory výkonu IOM – tento modul zabezpečuje všetky funkcie potrebné k výkonu funkcií jednotlivých pracovísk IOM (t.j. asistované sprostredkovanie e-služieb verejnej správy).
- Modul správy systému IOM - tento modul zabezpečuje funkcie potrebné pre správu systému IOM a sledovanie jeho činnosti.

Základná architektúra IS IOM je ilustrovaná na nasledujúcom obrázku:

<sup>5</sup> V súčasnosti existuje iba základná vízia rámca zákona o eGovernmente, ktorý bude upravovať aj procesy IOM. Z tohto dôvodu návrh dokumentu obsahuje zakomponovanie známych požiadaviek, ktoré však môžu byť v kontexte konečného stavu legislatívy zodpovedajúcim spôsobom upravené.



Obr. 11 - Architektúra IS IOM

#### 4.3.3 Popis funkčnej špecifikácie IOM vyplývajúcej z navrhnutej architektúry z pohľadu implementácie IOM u jednotlivých prevádzkovateľov podľa typu IOM

##### 4.3.3.1 Modul podpory výkonu IOM

###### 4.3.3.1.1 Integrované rozhranie

Systém IOM bude schopný integrácie na spoločné moduly ÚPVS, prostredníctvom ktorého budú elektronické služby verejnej správy poskytované jednotlivým pracoviskám IOM. Integrácia na ÚPVS bude spočívať vo vytvorení nasledujúcich podmienok:

- Replikácia a/alebo sprístupnenie všetkých elektronických formulárov pre služby poskytované prostredníctvom IOM.
- Integrácia na procesy ÚPVS - zabezpečenie komunikačných procesov smerujúcich k ÚPVS, najmä dodržiavanie používaných štandardov.

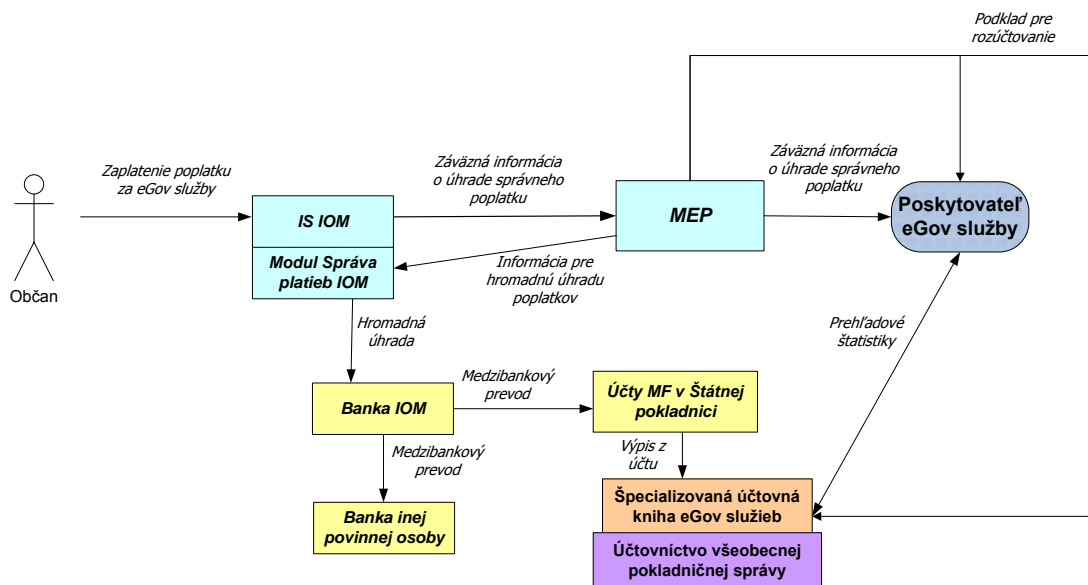


- **Riešenie hromadného prevodu správnych poplatkov<sup>6</sup>.**

Úlohou integračno-procesného rozhrania je integrovať všetky potrebné časti a zabezpečiť ich vzájomnú komunikáciu a koordináciu prostredníctvom procesne orientovaného prístupu. Cieľom je riadenie súslednosti jednotlivých krokov a postupov IOM (BPM – Business proces Management) vzhľadom na eGov služby poskytované prostredníctvom ÚPVS.

BPM modul možno rozdeliť na dve časti. Jednu tvorí technologická platforma, ktorá zabezpečí integráciu všetkých častí, návrh, modelovanie a exekúciu procesov. Druhou časťou je vytvorenie vrstvy rozhodovania biznis logiky, pomocou ktorej sa bude komunikácia riadiť a optimalizovať.

Návrh schémy integrácie na ÚPVS za účelom realizácie hromadných prevodov je znázornený na nasledovnom obrázku:



Obr. 12- Integrácia IS IOM pre spracovanie správnych poplatkov

#### 4.3.3.1.2 Používateľské rozhranie

Rozhranie používateľov IOM (t.j. pracovníkov pracovísk IOM) predstavuje „interfejs“ pre používateľov IS IOM zabezpečujúcich sprostredkovanie poskytovania elektronických služieb verejnej správy jednotlivými pracoviskami IOM. Umožňuje prístup k službám IS IOM, ako vkladanie údajov do formulárov služieb (podania) a prezentáciu výsledkov (výstupy), ako aj prístup k školiacemu modulu. Poskytuje súčasne funkcie pre autorizáciu podaní pracovníkmi pracovísk IOM.

Prostredníctvom používateľského rozhrania sa realizujú všetky procesy IOM. Dôležitou súčasťou používateľského rozhrania je sprostredkovanie prístupu k poskytovaným službám, základné informácie o nich, ako aj prístup k znalostnej báze obsahujúcej informácie k efektívnemu poskytovaniu a využívaniu týchto služieb.

Rozhranie používateľov môže byť realizované vo forme webových služieb, ktoré budú prístupné prostredníctvom internetového prehliadača.

#### 4.3.3.1.3 Rozhranie na IS prevádzkovateľ'ov

Rozhranie zabezpečuje sprístupnenie funkcií a služieb IS IOM pre prevádzkovateľov IOM, ktorí tieto služby budú integrovať do vlastných IS. Tieto IS budú využívané taktiež ako rozhranie pre pracovníkov IOM. To

6 Riešenie hromadného prevodu správnych a iných poplatkov za služby poskytované prostredníctvom IOM bude potrebné riešiť legislatívne, nakoľko samostatné uhrádzanie správnych a iných poplatkov by neúmerne zvyšovalo prevádzkové náklady (bankové poplatky). Potvrdenie správnosti výpočtu výšky hromadnej úhrady by pravdepodobne mal zabezpečovať platobný portál (autorizácia za prevádzkovateľov IOM).



znamená, že pracovníci IOM príslušného prevádzkovateľa IOM nebudú pristupovať priamo do IS IOM, ale sprostredkované prostredníctvom IS prevádzkovateľa IOM.

Rozhranie bude realizované vo forme webových služieb (rovnakých ako sú uvedené v používateľskom rozhraní), prostredníctvom ktorých budú publikované jednotlivé služby IS IOM. Tieto služby budú môcť byť využívané jednak vlastným IS IOM pre účely vytvárania vlastného intranetového používateľského rozhrania, ako aj špecializovaného používateľského rozhrania konkrétného prevádzkovateľa IOM.

#### **4.3.3.1.4 Riadenie prístupových práv**

Modul bude zabezpečovať evidenciu oprávnených používateľov IS IOM, jednotlivých pracovísk IOM a riadenie ich oprávnení v prístupe k jednotlivým funkcionalitám a službám IS IOM.

#### **4.3.3.1.5 Autorizácia fyzickej prítomnosti žiadateľa**

Modul poskytuje funkčnosť pre identifikáciu a autentifikáciu žiadateľa o službu na základe prevádzkovateľom IS IOM definovaného mechanizmu (napr. mechanizmov v eID, IAM...).

#### **4.3.3.1.6 Podpora využívania ZEP**

Modul bude zabezpečovať služby elektronickej podateľne (v zmysle Zákona o elektronickej podpise). Primárnou úlohou je zabezpečenie funkcionality overovania platnosti ZEP a pravosti „mandátnych“ certifikátov povinných osôb na správach doručených do IS IOM. Modul rovnako zabezpečí autorizáciu podaní, t.j. vyhotovenie elektronickej podpisy IS IOM nad formulárom s podaním a prípadne jeho prílohami. Modul bude zároveň poskytovať aj funkcionality na podporu vyhotovenia ZEP pracovníkov IOM.

#### **4.3.3.1.7 Správa formulárov**

Modul zabezpečí aktualizáciu a poskytovanie všetkých formulárov potrebných k výkonu funkcií systému IOM, najmä pre udeľovanie autorizácií pracovníkom IOM od žiadateľov o službu. Okrem aktualizácie formulárov s modulom eForm zabezpečí taktiež prostriedky pre editovanie obsahu formulárov a ich vizualizáciu.

#### **4.3.3.1.8 Správa platieb za služby IOM**

Modul zabezpečí vedenie evidencie o poskytovaných eGov službách prostredníctvom IOM. Ku každej eGov službe bude priradená výška správneho poplatku (ak je relevantné). Každé pracovisko IOM bude povinné doplniť jednotlivé poskytované služby eGov o výšku poplatku za asistované poskytnutie príslušnej služby. Výška poplatku za asistované poskytovanie služby bude automaticky (systémovo) kontrolovaná aby neprekročila maximálne stanovenú a výnosom MFSR obmedzenú výšku. MFSR ako správca systému IOM bude mať zároveň prehľad o cenách na jednotlivých pracoviskách IOM, ktorý zároveň môže publikovať na svojom webovom sídle ako informáciu pre žiadateľov o služby IOM.

Modul zároveň bude viesť evidenciu úhrad za služby poskytované na jednotlivých pracoviskách IOM. Táto evidencia musí byť previazaná na záznam o poskytnutej službe tak, aby bola v budúcnosti identifikovateľná a auditovateľná v prípade právnych sporov.

Okrem základnej evidencie úhrad bude modul rozdeľovať platby na časť týkajúcu sa výšky správneho poplatku, prípadne iného poplatku a na časť týkajúcu sa poskytnutia asistovanej služby IOM.

Súčasne zabezpečí podporu pre spracovanie, evidenciu a kontrolu hromadných úhrad za elektronickej služby smerujúce na definované príjmové účty.

#### **4.3.3.1.9 Podpora výkonu úkonov IOM**

Modul zabezpečí procesnú a evidenčnú podporu výkonu činnosti jednotlivých pracovísk IOM, t.j. procesný manažment poskytovaných služieb (elektronickej služby poskytovaných prostredníctvom pracovísk IOM), ako aj informácie o poskytovaných službách a náležitostiach poskytovania týchto služieb. Podania a rozhodnutia sú organizované podľa jednoznačného identifikátora pridelovaného každej požiadavke o sprostredkovanie poskytnutia elektronickej služby verejnej správy.

V definícii poskytovaných služieb sú tieto prepojené na elektronické formuláre viazané k poskytovaným službám.

Modul zabezpečuje aj podporu výkonu jednotlivých úkonov spojených s poskytovaním služieb IOM – najmä správu splnomocnení a konverzie dokumentov. Pre konverziu dokumentov bude zabezpečovať prevod a osvedčenie dokumentov z fyzickej podoby do elektronickej vo fáze zadávania požiadavky, prevod a osvedčenie dokumentov z elektronickej podoby do fyzickej vo fáze poskytnutia výstupu služby a vedenie registra osvedčení takto konvertovaných dokumentov. Bude zabezpečovať evidenciu splnomocnení pre IOM na sprostredkovanie služby.

Modul zabezpečí aby vytvorenie a vyplnenie autorizačného protokolu (splnomocnenia) bežalo v maximálnej možnej miere v automatickom režime na pozadí, tak aby po odkontrolovaní a odsúhlasení podania žiadateľom obsahoval autorizačný protokol všetky potrebné a požadované údaje, v rátane ID podania a informatívneho hash odtlačku, a aby mohol byť následne vytlačený a daný na podpis žiadateľovi len v jednom kroku, tesne pred fyzickým odoslaním podania z IS IOM.

#### **4.3.3.1.10 Zaznamenávanie prevádzkových udalostí**

Modul zabezpečuje evidenciu všetkých prevádzkových udalostí a udalostí spojených s výkonom funkcie IOM. Bude poskytovať prostriedky a podkladové materiály pre vykonávanie bezpečnostných auditov a kontrol, napr. kontrolu fyzickej existencie autorizačného protokolu podpísaného žiadateľom k službe evidovanej v systéme a pod.

Systém zaznamenávania prevádzkových udalostí bude poskytovať funkcionality generovania a pridelenia jednoznačného identifikátora spolu s časovou pečiatkou, ktorá bude zabezpečovať aby sa záznam nedal antidaťovať.

Rovnako bude poskytovať základné reportingové prostriedky pre sledovanie výkonnosti jednotlivých pracovísk IOM.

#### **4.3.3.1.11 Centrálna databáza evidencií a záznamov**

Modul obsahuje databázu všetkých údajov potrebných pre zabezpečenie funkčnosti jednotlivých modulov. Jedná sa o nasledujúce evidencie:

- evidencia používateľov systému IS IOM a ich oprávnení,
- evidencia prevádzkovateľov IOM s integráciou vlastného systému na IS IOM,
- evidencia prevádzkovateľov IOM,
- evidencia pripojených pracovísk k IS IOM,
- evidencia poskytovaných služieb a k nim viazaných elektronických formulárov,
- evidencia splnomocnení žiadateľov a k nim viazaných žiadostí o sprostredkovanie služby (podania),
- evidencia osvedčovania dokumentov (pôvodný dokument, ako aj potvrdenie osvedčovateľa o vykonaní osvedčenia),
- evidencia úhrad správnych poplatkov za jednotlivé sprostredkované služby,
- evidencia overovaných elektronických výstupov a stavu ich overenia,
- operatívne evidencie (potrebné pre zabezpečenie činnosti systému IOM, napr. záznamy prevádzkových udalostí – logy, a pod.).

#### **4.3.3.1.12 Školiaci modul**

Školiaci modul zabezpečuje on-line realizáciu školení pre pracovníkov IOM. Súčasťou môže byť aj modul pre on-line testovanie, ktorého cieľom je preverenie požadovanej úrovne znalostí získaných prostredníctvom školenia pre jednotlivých pracovníkov IOM.

Za týmto účelom bude modul disponovať funkcionalitou vytvárania webových rekvalifikačných kurzov podľa potreby (napr. pridávanie služieb poskytovaných prostredníctvom IOM, nová funkcionalita IS IOM a pod.) a funkcionalitou zasielania notifikácií všetkým pracovníkom IOM (resp. prevádzkovateľom IOM).

Pracovníci IOM by mali mať povinnosť zúčastňovať sa priebežných on-line rekvalifikačných kurzov. Na konci každého kurzu musia úspešne zložiť príslušný on-line test. Zároveň by mala byť definovaná lehota na (napr. 30 dní od zverejnenia v školiacom module a zaslania notifikácie) na absolvovanie kurzu a úspešné zloženie testu.

#### 4.3.3.1.13 Znalostná databáza

Znalostná databáza predstavuje informačný zdroj, z ktorého môžu pracovníci IOM čerpať pri riešení problémov používateľov IOM.

#### 4.3.3.2 Modul správy systému IOM

##### 4.3.3.2.1 Používateľské rozhranie

Rozhranie používateľov predstavuje „interfejs“ na používateľov MFSR zabezpečujúcich správu celého systému pracovísk IOM. Prostredníctvom používateľského rozhrania sa realizujú všetky procesy správy pracovísk IOM ako napr. ich registrácia a zabezpečuje sa prístup k reportingovým funkciám IS IOM.

Rozhrania používateľov môže byť realizované ako intranetová aplikácia určená pre prístup prostredníctvom Web prehliadača.

##### 4.3.3.2.2 Riadenie prístupových práv

Modul bude zabezpečovať evidenciu oprávnených používateľov modulu správy IS IOM a riadenie ich oprávnení v prístupe k jednotlivým funkciám, a službám tohto modulu.

##### 4.3.3.2.3 Podpora registrácie IOM

Modul zabezpečuje evidenciu jednotlivých pracovísk IOM. Obsahuje funkčnosť pre podporu procesov registrácie pracovísk IOM.

Pre jednotlivé evidencie existuje prepojenie s reportingovým modulom pre referencovanie prevádzkových údajov o jednotlivých pracoviskách.

##### 4.3.3.2.4 Reporting a štatistiky

Modul zabezpečuje spracovanie a evidenciu prevádzkových štatistík pre jednotlivé pracoviská IOM, pre jednotlivých prevádzkovateľov IOM.

#### 4.3.4 Definície služieb

V nasledujúcej tabuľke je uvedený zoznam IS služieb, ktoré bude poskytovať IS IOM.

ID_a	Názov elektronickej služby
	Služby aplikačného a používateľského rozhrania
1.1	Získanie výstupu zo spracovania podania
1.2	Poskytnutie riadenia a správy prístupových práv k modulu podpory výkonu IOM
1.3	Poskytnutie riadenia a správy prístupových práv k modulu správy IOM
1.4	Poskytnutie e-formulára pre úkony IOM
1.5	Poskytnutie prístupu k školiacemu modulu
1.6	Poskytnutie prístupu k znalostnej databáze
1.7	Zápis do znalostnej databázy
1.8	Poskytnutie prístupu k evidenciám a záznamom
1.9	Poskytnutie prístupu k centrálnym evidenciám
1.10	Zápis cenníka pracoviska IOM
1.11	Poskytnutie údajov z cenníka pracoviska IOM
1.12	Zápis úhrady poplatkov za poskytnutie služby prostredníctvom IOM
1.13	Poskytnutie údajov pre vysporiadanie poplatkov
1.14	Zápis prístupu do registra IOM

ID_a	Názov elektronickej služby
1.15	Poskytnutie prístupu do registra IOM
1.16	Poskytnutie reportov a štatistík
1.17	Zápis overenia ZEP
1.18	Zápis vyhotovenia ZEP pracovníkom IOM

Tab. 10 – Zoznam IS služieb

Interná funkcionálnosť IS IOM, ktorá vyplýva najmä z uvedených služieb a z požiadaviek na IS IOM je nasledovná:

- riadenie prístupov a administrácia IS IOM,
- autorizácia fyzickej prítomnosti žiadateľa,
- archivácia a vyhľadávanie logov a transakcií,
- podpora ukladania verzií informácií, logovanie a audit zmien,
- vyhotovenie EP IS IOM.

Požiadavky IS IOM na funkcionálnosť iných komponentov:

- eForm Modul (MEF) – poskytnutie vzorov formulárov pre služby eGov.
- Identity and Access Management (IAM) – IOM sa prostredníctvom tohto modulu autentifikuje na používanie vybranej aplikácie eGovernment-u.
- Modul centrálnej elektronickej podateľne (CEP) a moduly rezortných elektronických podateľní (REP) - budú zabezpečovať príjem podaní k e-službám povinných osôb od jednotlivých žiadateľov, ktoré budú realizované prostredníctvom IOM.
- Modul elektronických platieb (MEP) - IOM využije tento modul na realizáciu platby smerom od zákazníka k poskytovateľovi e-služieb.
- Modul elektronickej schránky (eDesk) – je elektronickou schránkou občana, do ktorej sú ukladané elektronické správy zasielané z inštitúcií VS. Pracovníci IOM budú na základe žiadosti a autorizácie žiadateľa využívať tento modul na vyzdvihnutie týchto správ a ich overenie a odovzdanie, resp. konverziu do papierovej formy, a následné odovzdanie zákazníkovi. Tento modul bude navyše zodpovedný aj za zasielanie správ, ktorá vznikne na základe podania prostredníctvom IOM. Predpoklady na funkčnosť ISVS a iných subjektov:
- *IIISVS* – poskytnutie e-služieb v rámci eGovernmentu.

Elektronické služby IS IOM sú podrobnejšie definované v kapitole 6.2.

## 4.4 Dáta

Dátová vrstva IOM predstavuje základ pre fungovanie celého riešenia. Je spojnicou medzi obsahovou stránkou systému IOM a požiadaviek pre prácu s ním.

### 4.4.1 Popis dátovej vrstvy

Model dátovej vrstvy musí byť v súlade s príslušnými štandardmi výnosu MFSR o ISVS a musí byť navrhnutý tak, aby vedel popísať a uchopiť najmä:

- formálne pravidlá štruktúry informačného obsahu systému IOM,
- ďalšie budúce zdroje dát,
- všetky štruktúry riešené pri rekonštrukcii dát z originálov do databázovej podoby,
- texty,

- tabuľky,
- obrázky,
- vzorce,
- formuláre,
- grafické repliky dokumentov.

Treba tiež mať na pamäti univerzalitu a nadčasovosť dátového modelu nakoľko:

- nie je známe, aké ďalšie typy dokumentov budú prípadne súčasťami IOM,
- nie je známe, aké požiadavky môžu byť v budúcnosti kladené na IOM,
- nie je známe, aké technológie, formáty, spôsoby šírenia či archivácie budú používané v budúcnosti.

Model dátovej vrstvy je teda súbor pravidiel pre organizáciu dátového úložiska. Dátový model umožňuje IOM plniť úlohu:

- zdroja informácií z prostredia verejnej správy pre všetky skupiny adresátov,
- prístupového rozhrania pre proces realizovaného poskytovania služieb verejnej správy,
- riadenie interných procesov IOM vo všetkých fázach.

#### 4.4.2 Princípy dátovej vrstvy

Na základe najlepšej skúsenosti ostatných obdobných projektov realizovaných v krajinách EÚ je možné odvodiť určité princípy, ktoré dátový model musí spĺňať a to konkrétne:

- je potrebné vyvinúť syntax pre kompletný popis elementov informačného obsahu:
  - všetkých dokumentov a ich súvislostí vznikajúcich v procese poskytovania elektronických služieb verejnej správy,
  - a to s patričnou mierou nadhľadu tak, aby neboli problematizované žiadne budúce plány s inými zdrojmi obsahu,
- informačný obsah IOM možno rozdeliť na tieto základné skupiny dátových objektov:
  - texty,
  - tabuľky,
  - vzorce,
  - formuláre,
  - obrázky,
  - grafické repliky dokumentov,
- dátové záznamy musia rešpektovať princíp zaradenia syntetiky fragmentov do hierarchickej štruktúry. Každý článok hierarchie má na úrovni formálnej štruktúry jednoznačne a jedinečne určené svojich rodičov, potomkov, susedov, teda "presne pozná", do ktorej časti hierarchie patrí. Ďalej platí že každý článok hierarchie by mal byť schopný "sumarizovať" vlastnosti podradených článkov napríklad tematické zaradenie a asociačné väzby

#### 4.4.3 Dátové objekty

Dátové objekty predstavujú elementy umožňujúce elektronickú komunikáciu a výmenu dát medzi systémom IOM a IS jednotlivých povinných osôb. Dátové objekty umožňujú jednoznačnú definíciu štruktúry, jednoznačnú interpretáciu obsiahnutých údajov, ako aj ich jednoduché automatické spracovanie.

V bežnej praxi (napríklad pri formáte XML) sú dátové objekty určené nasledovnými elementmi:

- popis, ktorý bližšie určuje typ podpísaného dátového objektu,
- identifikátor, ktorý bližšie definuje typ podpísaného dátového objektu,
- hodnota dátového objektu.

Dátové objekty musia umožniť vyjadrenie dátovej štruktúry a definovanie údajových typov. Správne nastavená dátová štruktúra IOM je základnou požiadavkou pre zabezpečenie fungujúceho poskytovania služieb užívateľom. Dátové objekty musia podporovať všetky kroky od spracovania žiadosti o službu až po jej dodanie vrátane automatizovaného spracovania a efektívnej vizualizácie obsahu dokumentu.

Nasledujúca tabuľka obsahuje prehľad vybraných dátových objektov riešenia IOM a ich popis.

ID	Názov objektu	Popis objektu
1	Podanie	Súbor všetkých prejavov vôle užívateľa služby iniciovať konanie povinnej osoby s cieľom obdržať požadovaný výstup
2	Osvedčenie	Úradné potvrdenie autenticity listiny alebo podpisu predkladaného subjektom ktoré vystavuje poverený pracovník IOM
3	Výstup	Listiny, potvrdenia, informácie a ktoré smerujú k subjektu ktorý ich inicioval
4	Platba	Uhradenie nákladov na službu jej žiadateľom prostredníctvom fyzického odovzdania alebo elektronického prevodu finančných prostriedkov prevádzkovateľovi IOM
5	Platobný príkaz	Iniciácia elektronického prevodu finančných prostriedkov z účtu žiadateľa o službu na účet prevádzkovateľa IOM
6	Služba	Poskytnutie očakávaného plnenia smerom od povinnej osoby k iniciátorovi plnenia - žiadateľovi
7	Formulár služby	Štruktúrovaný súbor informácií ktoré je žiadateľ o službu povinný vyplniť respektíve majú doplňujúci charakter. Formulár slúži ako iniciálny nástroj na spustenie procesu dodania služby
8	Konverzia dokumentu	Proces prevodu fyzického dokumentu do elektronickej podoby s cieľom lepšej archivácie a komunikovania dokumentu
9	Report	Ucelená informácia s cieľom poskytnúť príjemcovi prehľad o určitej aktivite alebo situácii
10	Štatistický výkaz	Výkaz požadovaných údajov za určité obdobie v štruktúrovanej dátovej podobe
11	Školiaci nástroj	Prostriedok umožňujúci podanie informácie s cieľom oboznámenia príjemcu o postupoch, subjektoch, objektoch a cieľoch vykonávaných činnosti IOM
12	Registratúrny záznam	Informácia zapísaná v zozname respektíve registri (napríklad záznam prevádzkovateľa IOM v registri prevádzkovateľov).

Tab. 11 – Dátové objekty

## 4.5 Infraštruktúra

Technologická architektúra riešenia umožňuje beh aplikácií, spracovávanie dát a prístup k dátam v reálnom čase. Jednotlivé komponenty tejto architektúry musia byť navrhnuté tak, aby boli schopné spĺňať požiadavky súčasných i budúcich aplikácií IOM, prípadne musia byť jednoducho rozšíriteľné alebo nahraditeľné. Z toho vyplýva, že na základe definovania aplikačných modulov a analýzy zložitosti a rozsahu dátových štruktúr je možné navrhnuť ergonomické a flexibilné riešenie infraštruktúry, ktoré bude schopné danú implementáciu IOM zastrešiť. Efektívne navrhnutá infraštruktúra sa vyznačuje nasledujúcimi charakteristikami:

- jednoduchá rozšíriteľnosť a flexibilita, ktorú je možno dosiahnuť prostredníctvom virtualizácie zdrojov,
- možnosť výberu operačného systému,
- splnenie daných hodnôt SLA,
- minimalizované OPEX a CAPEX pre dané hardwarové požiadavky.

Technologickú vrstvu možno rozdeliť na nasledujúce časti:

- centrálné riešenie IS IOM – poskytuje hardware pre komponenty potrebné na prevádzku IS IOM a zabezpečenie poskytovaných služieb pre koncového užívateľa,
- riešenie systému pre prevádzkovateľa – poskytuje hardware pre beh komponentov, ktoré bude prevádzkovať prevádzkovateľ IOM,
- sieť – technicky umožňuje prepojenie užívateľského rozhrania s centrálnym riešením, a to teoreticky z ľubovoľného geografického miesta,



- užívateľské rozhranie – zastrešuje prístup koncového užívateľa k aplikáciám IOM – ide o koncové zariadenie a jeho periférie a predstavuje tak vybavenie prevádzky IOM.

#### 4.5.1 Centrálné riešenie – IS IOM

Jadrom centrálného riešenia je dátové centrum, ktoré poskytuje všetky nevyhnutné služby a dáta pre chod IOM. Toto dátové centrum obsahuje nasledujúce komponenty:

- databázový server – spracováva dátové transakcie a ukladá relevantné dáta do databáz,
- dátový sklad (Datawarehouse server) – ide o databázový server podporujúci OLAP, ktorý uchováva multidimensionálne dátové modely a dokáže spracovať komplexné analytické úlohy na podanie správ a data mining na vyžiadanie,
- aplikačný server – zastrešuje centrálné komponenty biznis logiky, ktoré zabezpečujú odosielanie obsahu užívateľovi a prijímanie obsahu od užívateľa,
- portálový server – poskytuje prezentačnú vrstvu pre všetky komponenty grafického rozhrania,
- server pre manažment a monitorovanie – slúži na monitorovanie, manažment a údržbu celého riešenia, rozpoznáva potrebu prepnutia do záložnej lokality a poskytuje výstupy pre používateľov systému o dostupnosti služieb

Vytváranie plnohodnotnej serverovej farmy pre databázové servre je náročná úloha, keďže pridávanie ďalšieho HW nezvyšuje výkon systému lineárne, v dôsledku spotrebúvania časti výpočtovej kapacity na synchronizáciu údajov. Následkom toho je výhodnejšie použiť jeden silnejší hardvér na server, ako zapájať viacero slabších do clustra. Z toho vyplýva, že dimenzovanie serverovej farmy pre databázový systém si vyžaduje dôsledné plánovanie a modelovanie. Naopak pri dobrom návrhu aplikácie je možné výkon pre túto aplikáciu jednoducho škálovať pridávaním ďalších aplikačných serverov.

Celé riešenie dátového centra je zálohované v záložnej lokalite a podporované z centrálného riešenia prevádzkovateľa IS IOM,

#### 4.5.2 Sieť

Dátové centrum bude schopné sa pripojiť na Govnet. Navrhujeme, aby prevádzkovateľ systému s centrálnym riešením pristupoval k systému cez vlastnú sieť. Tým sa zabezpečí dostatočná bezpečnosť, priepustnosť a filtrovanie prístupu na úrovni smerovačov. Virtuálna lokálna sieť sprístupňuje riešenie MFSR užívateľom cez internet.

Kvôli ochrane systému a zamedzeniu útokov a neautorizovaných spojení je dôležité navrhnuť bezpečnosť a priepustnosť sieťových prvkov a firewallu s ohľadom na:

- potrebný počet otvorených spojení,
- rýchlosť spojenia,
- použitie šifrovacieho koprocesora pre virtuálne zabezpečené siete.

#### 4.5.3 Užívateľské rozhranie

Koncový užívateľ pristupuje k IOM cez štandardný osobný počítač a má k dispozícii aj tlačiareň a skener. Technologické požiadavky sú uvedené v časti 4.6.2.2.

### 4.6 Ekonomicko prevádzkové stránky

#### 4.6.1 Požiadavky na prevádzku IS IOM

V prípade, že sa správca IS IOM rozhodne preniesť prevádzku tohto systému na inú fyzickú alebo právnickú osobu, ale rovnako aj v prípade, že túto prevádzku bude realizovať samotný správca, musí mať subjekt realizujúci prevádzku IS IOM vytvorené materiálne, priestorové, technické, personálne, organizačné a právne podmienky na prevádzku IS IOM.



V prípade ak sa správca rozhodne poveriť prevádzkovaním IS IOM iný subjekt, je vhodné aby po tomto subjekte požadoval predloženie podkladov a splnenie podmienok uvedených v nasledujúcej kapitole.

#### **4.6.1.1 Požiadavky na prevádzkovateľa IS IOM**

Ide najmä o nasledovné podklady a požiadavky:

- Identifikáciu FO/PO (názov, obchodné meno, sídlo, IČO, DIČ, právna forma podnikania, zápis v ŽR alebo v OR, č. účtu a identifikácia banky a pod.).
- Identifikačné údaje štatutárov (meno, priezvisko, titul, rodné číslo, štátna príslušnosť, č. dokladu totožnosti, adresa trvalého bydliska, dátum začatia pracovného pomeru v spoločnosti, dátum od kedy je osoba štatutárom a pod.).
- Aktuálny výpis z obchodného registra alebo doklad o vykonávaní podnikateľskej činnosti (predmet činnosti musí pokrývať uvedenú oblasť podnikania).
- Odpis z registra trestov štatutárnych zástupcov právnickej osoby alebo odpis z registra trestov fyzickej osoby (nie straší ako 3 mesiace).
- Doklad preukazujúci vlastníctvo priestorov na prevádzkovanie IS IOM alebo zmluvný prenájom priestorov na prevádzkovanie IS IOM s obmedzením vstupu majiteľa len v nevyhnutných a havarijných prípadoch.
- Doklad preukazujúci vlastníctvo alebo zmluvný prenájom ďalších priestorov na bezpečné skladovanie archívnych dokumentov a iných, najmä prevádzkových záznamov a zabezpečenie najmä:
  - fyzickej a objektovej bezpečnosti archívu,
  - podmienok ochrany papierových dokumentov a záznamov,
  - podmienok ochrany a trvanlivosti zápisu elektronických dokumentov a záznamov.
- Bezpečnostnú, prevádzkovú a inú dokumentáciu, najmä:
  - Bezpečnostná politika,
  - Bezpečnostný projekt,
  - Organizácia bezpečnosti,
  - Klasifikácia a riadenie aktív,
  - Dokumentácia na zabezpečenie ochrany osobných údajov vyžadovaná zákonom o ochrane osobných údajov,
  - Plány na zabezpečenie kontinuity podnikateľských činností,
  - Havarijné plány a postupy a procedúry v prípade vzniku mimoriadnych situácií,
  - Dokumentácia na riešenie bezpečnostných incidentov,
  - Pravidla fyzickej bezpečnosti, vstupný a kľúčový režim, opatrenia určujúce podmienky vstupu osôb do priestorov prevádzky,
  - Dokumentácia sieťového prostredia a sieťovej infraštruktúry,
  - Dokumentácia použitých SW a HW prostriedkov,
  - Dokumentácia správy a prevádzky systémov,
  - Dokumentácia riadenia prístupu a prístupových práv,
  - Dokumentácia vývoja a testovania systémov,
  - Dokumentácia o vedení prevádzkových záznamov a vzory prevádzkových záznamov,

- Dokumentácia o spôsobe výkonu kontroly a vzory kontrolných záznamov,
- Dokumentácia o zálohovaní dát a narábaní s médiami,
- Dokumentácia o bezpečnostnom správaní používateľov systému, operátorov a správcov systému,
- Dokumentáciu popisujúcu zásady na zaistenie bezpečnosti pri uzatváraní zmluvných vzťahov s právnickými osobami alebo s fyzickými osobami o poskytovaní služieb podporujúcich prevádzku IOM.

#### **4.6.1.2 Povinnosti subjektu pri prevádzke IS IOM**

Subjekt, ktorému bude zverená prevádzka IS IOM je povinný:

- Dodržiavať svoje bezpečnostné pravidlá a pravidlá na prevádzku IS IOM počas celej doby prevádzky IS IOM.
- Vykonávať prevádzku IS IOM tak, aby nebolo možné neoprávnene získať osobné a iné údaje klientov IS IOM.
- Viest' prevádzkovú dokumentáciu o prevádzke IS IOM.
- Archivovať súvisiacu dokumentáciu s poskytovanými službami v zmysle príslušných právnych predpisov.
- Opakovane sa podrobovať externému auditu bezpečnosti prevádzky IS IOM tak, že audit sa ukončí najneskôr do 12 mesiacov odo dňa získania oprávnenia na prevádzku IS IOM alebo odo dňa ukončenia predchádzajúceho auditu.
- Predložiť záverečnú správu o výsledkoch auditu MFSR a správcovi IS IOM (ak bude iný od MFSR) spolu s prípadnými opatreniami na nápravu a s lehotami, v ktorých sa zistené nedostatky odstraňujú. Záverečnú správu o výsledkoch auditu je prevádzkovateľ IS IOM povinný predložiť do 30 dní od ukončenia auditu.

#### **4.6.1.3 Požiadavky na audit IS IOM a kvalifikáciu audítorov**

Pre uistenie správcu o bezpečnej, spoľahlivej a plynulej prevádzke IS IOM a rovnako pre uistenie MFSR (ako osoby zodpovednej za registráciu IOM) je potrebné vykonávať pravidelný nezávislý audit bezpečnosti IS IOM, prevádzky IS IOM a prevádzky IOM.

Bezpečnostný audit môže vykonať len oprávnená fyzická osoba alebo právnická osoba. Fyzická osoba alebo právnická osoba môže byť oprávnená na výkon auditu bezpečnosti informačných systémov, resp. bezpečnosti prevádzky IS IOM a prevádzky IOM ak:

- je držiteľkou platného medzinárodného alebo slovenského osvedčenia na výkon auditu informačných systémov,
- má preukázateľnú odbornú prax v oblasti auditu informačných systémov nie kratšiu ako päť rokov.

Výkon auditu sa končí záverečnou správou, ktorá pozostáva z:

- výroku audítora a zo zhodnotenia celkového stavu bezpečnosti prevádzky IS IOM a/alebo prevádzky IOM v čase výkonu bezpečnostného auditu,
- popisu zistení o nedostatkoch bezpečnostného charakteru,
- odporúčaní na odstránenie zistených nedostatkov.

### **4.6.2 Požiadavky na prevádzku IOM**

#### **4.6.2.1 Technické požiadavky na prevádzku IOM**

Prevádzkovateľ IOM je povinný pre každé integrované miesto, ktoré prevádzkuje, vypracovať a zabezpečiť dodržiavanie:

- Bezpečnostnej politiky.
- Dokumentácie vo vzťahu k ochrane osobných údajov, ktorú je podľa osobitného zákona povinný vypracovať, obsahujúcej aj organizáciu bezpečnosti a klasifikáciu a riadenie aktív.
- Plánov a postupov na riešenie mimoriadnych situácií a bezpečnostných incidentov.
- Dokumentácie:
  - používaných programových prostriedkov a technických zariadení, vrátane dokumentácie správy a prevádzky systémov a dokumentácie riadenia prístupu a prístupových práv,
  - o vedení prevádzkových záznamov a ich vzory,
  - o vedení evidencie osvedčovaní,
  - o spôsobe výkonu kontroly a vzory kontrolných záznamov.
- Pravidiel fyzickej a objektovej bezpečnosti najmenej na úrovni aká je podľa zákona č. 215/2004 Z. z. o ochrane utajovaných skutočností vyžadovaná pri objektoch a chránených priestoroch kategórie „Vyhradené“.

V priestore, v ktorom sa prevádzkuje integrované obslužné miesto, je prevádzkovateľ povinný zabezpečiť:

- Najneskôr od dňa prijatia oznámenia o zápise do registra integrovaných obslužných miest, viditeľné označenie grafickým symbolom a sprievodným čitateľným textom „INTEGROVANÉ OBSLUŽNÉ MIESTO“ (vzor označenia bude zverejnený na webovom sídle MFSR).
- Na viditeľnom mieste musí IOM mať informáciu pre žiadateľa o zásadách bezpečnostnej politiky, pravidlách prevádzky integrovaného obslužného miesta, poskytovaných službách a sadzobníku úhrad.
- Bezbariérové stavebné úpravy, ak prospech, ktorý by priniesli osobe so zdravotným postihnutím nie je neúmerný finančným možnostiam prevádzkovateľa a ak nie je možnosť dosiahnuť ich účel iným, náhradným spôsobom.
- Takú priestorovú kapacitu, ktorá umožní poskytovať služby aspoň jednému žiadateľovi tak, že jeden z počítačových monitorov bude viditeľný z pozície žiadateľa.
- Takú priestorovú kapacitu a dispozíciu, ktorá umožní diskretnosť pri spracúvaní osobných údajov podľa § 10 ods. 5 Zákona č. 428/2002 Z. z.
- Takú priestorovú kapacitu, dispozíciu a zariadenie, ktoré umožní archiváciu všetkých písomných dokumentov podľa Zákona č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach.

#### 4.6.2.2 Technologické požiadavky na prevádzku IOM

Prevádzkovateľ IOM bude musieť zabezpečiť, aby každé prevádzkované integrované obslužné miesto, spĺňalo najmenej tieto podmienky na technologické vybavenie:

- Pracovná stanica s prístupom do siete internet, s možnosťou zapojenia dvoch displejov, s počítačovou myšou a klávesnicou a s nainštalovaným najmenej
  - operačným systémom s možnosť zobrazenia výstupov prispôbených pre zrakovo postihnutú osobu,
  - kancelárskym systémom,
  - internetovým prehliadačom, kompatibilným s ústredným portálom verejnej správy podľa § 2 písm. j) zákona,
  - aktívnym personálnym firewallom,
  - antivírusovým systémom.
- Dva počítačové monitory, z toho jeden s uhlopriečkou obrazovky najmenej 24 palcov.

- Skener s rozlíšením minimálne 1200 dpi.
- Laserová tlačiareň s rozlíšením minimálne 600 dpi.
- Produkty pre používateľov zaručeného elektronického podpisu, certifikované Národným bezpečnostným úradom.
- Možnosť realizovať pripojenie na ústredný portál verejnej správy a využívať ním poskytované služby a jeho funkcie.
- SW a HW prostriedky by mali umožňovať vykonanie konverzie z elektronickej formy do papierovej formy, vrátane predvyplnenia osvedčovacej doložky automaticky, bez možnosti editácie dokumentu zo strany pracovníka IOM.

#### **4.6.2.3 Organizačné požiadavky na prevádzku IOM**

Prevádzkovateľ je povinný zabezpečiť predovšetkým jednotný výkon činnosti integrovaných obslužných miest, ktoré prevádzkuje. Jednotný výkon činnosti integrovaných obslužných miest je zabezpečený, ak sú pri činnosti integrovaného obslužného miesta splnené najmenej nasledujúce náležitosti a prevádzkovateľ má zavedený systém vnútornej kontroly dodržiavania pravidiel bezpečnosti a ochrany osobných údajov pri výkone činnosti integrovaných obslužných miest, ktoré prevádzkuje:

- Informovanie žiadateľov o služby integrovaného obslužného miesta o podmienkach poskytovania služieb, poskytnutie sadzobníka úhrad a poskytnutie informácií o právnych následkoch uvedenia nepravdivých alebo nesprávnych údajov pri poskytovaní služieb.
- Vedenie evidencie o právnych úkonoch (napr. poverenia podpísané žiadateľom o službu a pod.) vykonaných integrovaným obslužným miestom a jej uchovávanie po dobu najmenej troch rokov odo dňa vykonania právneho úkonu.
- Vydanie a publikovanie sadzobníka úhrad, upravujúceho úhrady nákladov za činnosť integrovaného obslužného miesta.
- Kontrola totožnosti žiadateľa o službu, ak sa pri konkrétnej službe uvádza totožnosť žiadateľa (netýka sa služieb typu „Anonymné podanie“).
- Kontrola oprávnenia konať v mene žiadateľa, ak sa pri konkrétnej službe uvádza totožnosť žiadateľa a žiadateľ je vo vzťahu k vykonaniu úkonov k integrovanému obslužnému miestu zastúpený inou osobou.
- Získanie písomnej autorizácie od žiadateľa o službu na vykonanie konkrétneho úkonu prostredníctvom integrovaného obslužného miesta, ak sa na službu vyžaduje autorizácia (netýka sa služieb typu „Anonymné podanie“) a uchovávanie udelených autorizácií najmenej po dobu desiatich rokov odo dňa udelenia.
- Vyhotovenie zaručeného elektronického podpisu, ak sa na službu vyžaduje zaručený elektronický podpis.
- Overenie zaručeného elektronického podpisu na získanom elektronickom odpise údajov z informačných systémov verejnej správy alebo inom elektronickom dokumente.
- Nahlasovanie všetkých zmien a skutočností, ktoré majú vplyv na plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku integrovaného obslužného miesta.
- Zachovávanie mlčanlivosti o všetkých skutočnostiach, ktoré sa osoby, zabezpečujúce prevádzku integrovaného obslužného miesta, pri svojej činnosti dozvedeli alebo ktoré im boli zverené.

#### **4.6.2.4 Požiadavky na personálne obsadenie a personál IOM**

Prevádzkovateľ je ďalej povinný zabezpečiť, aby činnosti pri prevádzke a poskytovaní služieb integrovaného obslužného miesta vykonávali len oprávnené osoby, ktoré:

- Absolvovali školenie ukončené úspešnou skúškou, ktorá osvedčuje odborné vedomosti osoby najmenej v oblasti:
  - práce s aplikáciami a bezpečnými produktmi pre zaručený elektronický podpis,
  - používania služieb a funkcií ústredného portálu verejnej správy, resp. minimálne tých služieb, ktoré budú poskytované prostredníctvom IOM,
  - používanie služieb a funkcií samotného IS IOM.
- Sú držiteľmi platného kvalifikovaného certifikátu pre vyhotovovanie a overovanie zaručeného elektronického podpisu.

Predpokladom pre absolvovanie školenia je schopnosť primeranej práce s počítačom, počítačovými perifériami a správou súborov.

#### 4.6.3 Definícia požiadaviek vyplývajúcich z návrhu

V nasledujúcich kapitolách sú popísané požiadavky na spoločné moduly ÚPVS a všeobecné požiadavky na iné entity súvisiace s poskytovaním služieb prostredníctvom IOM, vyplývajúce z návrhov popísaných v rámci tejto štúdie, ktoré bude musieť zabezpečiť „Programová kancelária“ a „Architekt eGovernmentu“ počas realizácie jednotlivých projektov OPIS (pozri metodiku „Metodický rámec pre projekty prioritnej osi 1 Elektronizácia verejnej správy a rozvoja elektronických služieb OPIS – Programové riadenie na úrovni životného cyklu služieb eGovernmentu).

##### 4.6.3.1 Definícia požiadaviek IOM na spoločné moduly ÚPVS

Z pohľadu IOM v cieľovom stave sú dôležité nasledujúce spoločné moduly ÚPVS:

- Identity and Access Management (IAM) – modul určený na riadenie prístupov. Prevádzkovateľ IOM sa prostredníctvom tohto modulu autentifikuje na používanie vybranej aplikácie eGovernment-u. Pracovník IOM sa prostredníctvom tohto modulu identifikuje a autentifikuje pri realizácii podaní prostredníctvom IOM.
- Modul centrálnej elektronickej podateľne (CEP) a moduly rezortných elektronických podateľní (REP) - budú zabezpečovať príjem podaní k e-službám povinných osôb od jednotlivých žiadateľov, ktoré budú realizované prostredníctvom IOM. Pracovník IOM, ktorý bude žiadateľom splnomocnený na podanie, bude schopný využívať služby tohto modulu a zrealizovať v mene zákazníka elektronické podanie.
- Modul elektronických platieb (MEP) - je platobným modulom ÚPVS. V prípade, ak asistovaná služba poskytovaná IOM zákazníkovi bude spoplatnená, pracovník IOM bude schopný využiť tento modul na realizáciu platby smerom od zákazníka k poskytovateľovi služieb. Zároveň musí modul MEP zabezpečovať generovanie podkladov pre rozúčtovanie jednotlivých platieb realizovaných prostredníctvom IOM.
- Modul elektronickej schránky (eDesk) – Pracovníci IOM budú môcť na základe žiadosti a autorizácie žiadateľa využívať tento modul na vyzdvihnutie správ, ich overenie a odovzdanie, resp. konverziu do papierovej formy, a následné odovzdanie zákazníkovi. eDesk musí mať schopnosť umožniť prístup pracovníka IOM len po úspešnej identifikácii a autorizácii vykonanej pomocou eID držiteľa schránky v eDesk. Požaduje sa minimálne nasledujúca funkcionálnosť eDesk modulu:
  - povolenie prístupu pre pracovníka IOM do elektronickej schránky žiadateľa len na základe identifikácia a autentifikácie prostredníctvom eID,
  - obmedzenie prístupu len k definovanému obsahu a v definovanom rozsahu, napr. pomocou jednoznačného ID podania alebo "check boxov" na obrazovke, ktoré určí PO/FO,
  - jednoznačne odhlásenie pracovníka IOM z elektronickej schránky po vykonaní potrebných úkonov a zabránenie opätovnému prihláseniu bez ďalšej autorizácie žiadateľom o službu,
  - logovanie všetkých aktivít pracovníka IOM v systéme IOM nad elektronickou schránkou v eDesk module.

- modul taktiež zabezpečí zaslanie správy v požadovanej forme určenému adresátovi buď do eDesku alebo formou listovej zásielky.
- Notifikačný modul (eNotifikácia) - zabezpečuje oznámenie o zmene stavu podania prostredníctvom sms notifikácie, prípadne iného zvoleného komunikačného kanálu.

Prostredníctvom funkcionalít vyššie uvedených spoločných modulov ÚPVS bude IS IOM schopné pristupovať k elektronickým službám IS jednotlivých úsekov správy a k službám základných registrov VS a v prípade potreby k ostatným komponentom.

Základná funkčnosť systému IOM vychádza z princípu fungovania – sprostredkovanie využívania elektronických služieb verejnej správy. Požiadavky na funkčnosť systému sú výrazne ovplyvňované legislatívnou úpravou konkrétnych procesov, ktorá v súčasnosti neexistuje.

#### 4.6.3.2 Definícia iných všeobecných požiadaviek

Uvedené všeobecné požiadavky vyplývajú najmä z požadovaných princípov fungovania a funkcionality IOM, z legislatívnych požiadaviek a bezpečnostných a organizačných požiadaviek na spoľahlivé fungovanie a prístup k e-službám eGovernmentu. Ide najmä o nasledovné požiadavky:

- Inštitúcie VS môžu akceptovať podania uskutočnené prostredníctvom IOM len ak bude podanie podpísané „mandátnym“ certifikátom (v súlade s §7 ods. 3 zákona č. 215/2002 Z. z. o elektronickom podpise) pracovníka IOM (prípadne iným mechanizmom jednoznačne potvrdzujúcim, že ide o pracovníka IOM) a zároveň bude podanie podpísané EP IS IOM (alebo bude zabezpečené, že do podateľne prišlo len z komunikačného kanála podateľňa – IS IOM). Uvedená požiadavka spolu s požiadavkou na autorizáciu fyzickej prítomnosti žiadateľa na pracovisku IOM (popísané v nasledujúcich požiadavkách) zabezpečí, že pracovníci IOM nebudú schopní realizovať neautorizované, falošné podanie prípadne neautorizovaný výber správy z eDesk akejkolvek osoby.
- Pokiaľ bolo podanie zrealizované prostredníctvom IOM, musia inštitúcie VS zasielať výstup zo spracovania podania nie len do elektronickej schránky žiadateľa v rámci modulov ÚPVS (ak je schránka zriadená a aktívna), ale aj priamo do IS IOM.
- V rámci IISVS musí existovať jednoznačné ID podania, ktoré sa priradí podaniu po odoslaní na podateľňu a ktoré inštitúcia VS doplní do všetkých výstupov zo spracovania príslušného podania pre účely zjednodušenia vyhľadávania výstupov patriacich konkrétnemu podaniu v eDesk-u žiadateľa.
- V rámci eID musí existovať schopnosť realizovať identifikáciu a autentifikáciu samotnej eID karty pre účely zabezpečenia autorizácie podania, resp. pre účely preukázania fyzickej prítomnosti žiadateľa na pracovisku IOM a zároveň aj pre účely riadenia prístupu pracovníkov IOM do eDesk žiadateľov, čím bude zabezpečené, že pracovníci IOM nebudú môcť neautorizovane vstupovať do eDesk-u akejkolvek osoby a tým neoprávnene získavať v eDesk-u uložené správy alebo nahliadať na ich obsah.
- Predpokladom na úspešnú realizáciu okamžitých overovaní platnosti zaručeného elektronického podpisu povinných osôb, na správach získavaných pre žiadateľa v rámci systému IOM, je existencia OCSP protokolu na strane certifikačných autorít, ktoré budú vydávať príslušné certifikáty a používanie „mandátnych“ certifikátov (v súlade s §7 ods. 3 zákona č. 215/2002 Z. z. o elektronickom podpise). Pokiaľ nebude fungovať OCSP protokol, nebude možné služby IOM poskytovať v reálnom čase. V prípade, že „mandátne“ certifikáty nebude možné z akéhokoľvek dôvodu použiť, bude musieť v systéme IOM existovať aktuálna databáza všetkých podpisových certifikátov jednotlivých inštitúcií VS. Táto DB bude musieť byť pravidelne aktualizovaná všetkými inštitúciami VS.

#### 4.6.4 Návrh rozdelenia IOM na jednotlivé typy IOM

Na základe vykonanej analýzy boli identifikované nasledovné základné typy pracovísk IOM:

č.	Rozdelenie podľa:	Typ IOM:	Poznámka:
1	Pripojenia na IS IOM	<i>Pripojené na IS IOM</i>	Oba uvedené typy IOM rozdelené podľa pripojenia na IS IOM sú z pohľadu funkcionality a požiadaviek kladených na samotné IOM úplne
2		<i>Pripojené prostredníctvom IS</i>	



č.	Rozdelenie podľa:	Typ IOM:	Poznámka:
		<i>prevádzkovateľ</i>	totožné.
3	Pridelenia dotácií	<i>IOM bez dotácie</i>	IOM, ktoré nepožadovalo pridelenie dotácie, prípadne mu dotácia nebola pridelená, pretože IOM nespĺnilo požadované podmienky na jej pridelenie
4		<i>IOM s priradením základnej dotácie</i>	Základná dotácia potrebná pre zriadenie, resp. technické vybavenie pracoviska IOM
5		<i>IOM s priradením rozšírenej dotácie</i>	IOM, ktorému bola pridelená dotácia pre umožnenie prístupu zdravotne a fyzicky hendikepovaných žiadateľov
6	Poskytovaných služieb <sup>7</sup>	IOM poskytujúce len povinné služby	IOM musí poskytovať všetky povinné služby.
		IOM poskytujúce aj iné ako povinné služby (napr. doplnkové a/alebo podporné služby)	IOM musí poskytovať všetky povinné služby a poskytuje minimálne jednu doplnkovú alebo podpornú službu

Tab. 12 – Základné typy pracovísk IOM

Návrh spôsobu pridelovania dotácií a kategorizácia jednotlivých stupňov podpory je uvedená v kapitole 4.6.5.

#### 4.6.5 Obchodný model IOM

V nasledovnej časti je popisovaný obchodný model IOM z pohľadu hlavných aktérov, definovaných v časti 4.2.5. Obchodný model detailizuje základné atribúty nutné pre vytvorenie „obchodného vzťahu“:

- zákazníci a ponúkané služby zákazníkom,
- infraštruktúra nutná na poskytovanie služieb zákazníkov, ktorá sa skladá z kľúčových aktivít nutných na poskytnutie služieb a zdrojov potrebných pre výkon týchto aktivít,
- financovanie – táto časť obchodného modelu určuje kľúčové náklady financovanie zdrojov a zároveň identifikuje kľúčové výnosy z poskytovania služieb zákazníkom. Projekcia a modelovanie vzájomných vzťahov medzi výnosmi a nákladmi v čase – finančný model, je predmetom samostatnej kapitoly 4.6.6 .

##### 4.6.5.1 Prevádzkovateľ pracoviska IOM

###### 4.6.5.1.1 Kľúčoví zákazníci

Kľúčovými zákazníkmi pracoviska IOM budú občania a podnikateľské subjekty využívajúce e-služby PO sprístupnené na ÚPVS.

###### 4.6.5.1.2 Ponuka služieb

Pracoviská IOM budú poskytovať pre zákazníkov služby IOM uvedené v časti 4.2.1.

###### 4.6.5.1.3 Infraštruktúra

###### Kľúčové aktivity

- Zabezpečuje súlad interných procesov IOM s výnosom MFSR.
- Sprostredkováva služby IOM prostredníctvom IS IOM.
- Umožňuje vykonanie kontroly a nezávislého auditu súladu s výnosom MFSR.
- Vyberá správne a iné poplatky v rámci e-služieb.

<sup>7</sup> Toto rozdelenie má len informatívny charakter, nakoľko sa priamo netýka služieb eGovernment-u a je mimo rozsahu tejto štúdie. Zároveň toto rozdelenie nezakladá žiadne podmienky a povinnosti na iné alebo rozšírené označenie IOM, ktoré poskytujú aj doplnkové alebo podporné služby.



- Overuje totožnosť občana.
- Konvertuje z a do elektronickej formy vstupy, resp. výstupy z e-služieb.
- Overuje osvedčovacou doložkou papierový výstup.

#### *Kľúčové zdroje*

- Technické vybavenie pracoviska IOM v zmysle výnosu MFSR.
- IS IOM.
- Sprístupnené e-služby PO na ÚPVS a v MetaIS.
- Vyškolený personál v zmysle výnosu MFSR
- Projektové riadenie zariadenia pracoviska IOM.
- Podporné služby (napr. účtovníctvo, IT podpora a iné).
- Publicita a marketing pracoviska IOM.

#### **4.6.5.1.4 Financovanie**

##### *Náklady*

- Investičné náklady - náklady na zriadenie pracoviska IOM v zmysle výnosu MFSR.
- Prevádzkové náklady - najdôležitejšou nákladovou položkou budú prevádzkové náklady. Z uvedeného dôvodu, môže prevádzkovateľ IOM využiť už existujúce pracovisko vytvorené pre iný účel (napr. poskytovanie univerzálnej poštovej služby).

##### *Výnosy*

- Príjem za vykonávanie činností IOM bude predovšetkým z poplatku za sprostredkovanie e-služieb, ktorý si jednotlivé pracoviská IOM môžu účtovať za poskytnutie asistovaného prístupu k elektronickým službám povinných osôb, a ktorý nesmie prekročiť 100% výšky správneho poplatku za poskytnutú službu.
- Iné príjmy môžu byť za poskytovanie iných podporných a doplnkových služieb uvedených v časti 4.2.1.

Finančný model Prevádzkovateľa IOM je uvedený v časti 4.6.6.1.

#### **4.6.5.2 Obchodný model z pohľadu správcu IOM (MFSR)**

##### **4.6.5.2.1 Ponuka služieb**

- Administruje a kontroluje činnosť prevádzkovateľov pracovísk IOM.
- Sprístupňuje služby IS IOM a spravuje systém IS IOM.

##### **4.6.5.2.2 Kľúčoví zákazníci**

Prevádzkovatelia pracovísk IOM.

##### **4.6.5.2.3 Infraštruktúra**

##### *Kľúčové aktivity*

- Realizuje projekt vybudovania IS IOM prepojený s infraštruktúrou eGovernmentu, financovaný z prostriedkov OPIS. Spravuje, prevádzkuje a rozvíja IS IOM podľa štandardov ISVS.
- Registruje pracoviská IOM a kontroluje plnenie prevádzkových podmienok. MFSR zabezpečuje kontrolu a spracovanie žiadostí prevádzkovateľov pracovísk IOM na zápis do registra IOM

prostredníctvom modulu správy IS IOM. Okrem toho MFSR zabezpečuje kontrolu plnenia stanovených podmienok prevádzky.

- Vytvára obsah vzdelávania v oblasti poskytovania služieb prostredníctvom IOM. MFSR vytvára podmienky, aby každý zamestnanec IOM mohol získať príslušnú kvalifikáciu na služby IOM zverejnené MFSR.
- Riadi vzťahy s tretími stranami, čo spočíva najmä v realizácii verejných obstarávaní a projektové riadenie dodávok hardvéru, softvéru a služieb (IT, školenia, konzultačné služby).
- Stanovuje spôsob prideľovania dotácií a administruje systém prideľovania dotácií.
- Zabezpečuje publicitu IOM na centrálnej úrovni. Definuje grafické označenie pracovísk IOM.

Pozn. vybrané aktivity môže uskutočňovať aj za pomoci tretích strán.

#### *Kľúčové zdroje*

- Interní pracovníci, alebo poradenské služby tretích strán na zabezpečenie kľúčových aktivít.
- Publicita a marketing systému IOM.

#### **4.6.5.2.4 Financovanie**

##### *Náklady*

Financovanie počas doby projektu z prostriedkov OPISu a po skončení projektu, financovanie jednou z alternatív uvedených v časti 5.5.9.

##### *Výnosy*

- Príjem z DPH za služby IOM.

Finančný model z pohľadu MFSR je uvedený v časti 4.6.6.2.

#### **4.6.5.3 Povinná osoba**

##### **4.6.5.3.1 Infraštruktúra**

##### *Kľúčové aktivity*

- Publikuje svoje e-služby na ÚPVS, alebo priamo komunikuje s IS IOM, a vybrané e-služby sú následne sprístupnené občanom prostredníctvom IOM.
- Prijíma podania a poskytuje výstupy e-služieb sprostredkované IOM.

##### *Kľúčové zdroje*

Zdroje z prostriedkov OPIS na elektronizáciu služieb verejnej správy.

##### **4.6.5.3.2 Ponuka služieb**

Sprístupňuje e-služby PO prostredníctvom IOM.

##### **4.6.5.3.3 Kľúčoví zákazníci**

Kľúčovými zákazníkmi povinnej osoby budú občania, podnikateľské subjekty a pracoviská IOM.

##### **4.6.5.3.4 Financovanie**

IOM sprostredkováva vybrané e-služby PO, ktoré sú vytvárané v rámci iných projektov a teda nemá priamy vplyv na výnosy a náklady povinných osôb. Z uvedeného dôvodu nie je obsahom štúdie finančný model PO.

#### 4.6.6 Finančné modely prevádzky IOM

Finančné modely v nasledovnej kapitole projektujú výnosy a náklady pre jednotlivých aktérov IOM uvedených v časti 4.6.5. Náklady sú ďalej členené do dvoch častí: 1. investičné náklady 2. prevádzkové náklady. Medzi významné faktory, ktoré vplývajú na finančné modely patria najmä:

- kvalita a atraktivnosť vybraných e-služieb poskytovaných prostredníctvom IOM a následnom dopyte zo strany občanov a podnikateľov,
- rozhodnutie o pridelení a výške dotácie na zriadenie IOM,
- rozhodnutie o spoplatnení používania IS IOM pre prevádzkovateľov IOM,
- rozhodnutie o spoplatnení, vydaných a overených výstupov z e-služieb v papierovej forme,
- motivácia PO, Slovenskej pošty a notárov zriaďovať IOM formou dotácie na zriadenie pracoviska IOM,
- rozhodnutie o maximálnej, resp. minimálnej výške poplatku za služby IOM a iné.

##### 4.6.6.1 Finančný model z pohľadu prevádzkovateľa IOM

Prevádzkovatelia IOM sú povinní dodržiavať prevádzkové podmienky a zabezpečiť plynulú, bezpečnú a spoľahlivú prevádzku IOM. Prevádzkovateľom vznikajú investičné a prevádzkové náklady. Investičné náklady sú spojené najmä so splnením podmienok prevádzky a obsahujú jednorazové výdavky na IKT, drobné stavebné úpravy, školenia zamestnancov a úpravu vnútorných procesov. Prevádzkové náklady sú tvorené najmä osobnými nákladmi, nákladmi na kancelársky tovar, energie, prenájom, školenia zamestnancov IOM a iné.

Počas realizácie projektu môžu byť investičné výdavky na zriadenie IOM hradené z NFP v rámci projektu OPIS formou dotácie, tak ako je to popísané časti 5.5.7.

Po ukončení realizácie projektu by mali byť prevádzkové náklady a investičné náklady súvisiace s rozvojom IOM hradené z vlastných zdrojov prevádzkovateľa získaných z poskytovania služieb IOM. Je preto dôležité stanoviť predpokladanú minimálnu úroveň prevádzkovej marže za služby IOM, tak aby dochádzalo k úhrade uvedených nákladov (dosiahnutie momentu samo-financovateľnosti pracoviska IOM).

Jednoduchý finančný model uvedený v nasledovnej časti poskytuje informáciu o tom, v akej výške by mala byť stanovená minimálna výška marže za služby IOM pre služby pri ktorých dochádza k úhrade správneho a iného poplatku a výška poplatku za služby IOM tak, aby sa výnosy IOM rovnali minimálne nákladom prevádzkovateľa na pracovisko IOM. Uvedený model zároveň ukazuje minimálne hodnoty marže, ktorá by zabraňovala potrebe krížových dotácií pracovísk PO financovaných zo štátneho rozpočtu SR. Zjednodušený finančný model zohľadňuje mzdové náklady ako hlavnú nákladovú položku pracoviska IOM a stanovuje úroveň pri ktorej sa jednotkové náklady (mzdové) na jeden úkon IOM rovnajú jednotkovým výnosom na jeden úkon.

Vypočítaná minimálna marža sa služby vstupuje ako parameter pre výpočet výnosov do komplexného finančného modelu, ktorý projektuje návratnosť investícií prevádzkovateľa IOM a stanovuje čistú súčasnú hodnotu projektu. Vzhľadom na fakt, že väčšiu časť investičných nákladov je možné odpísať po 4 rokoch, je komplexný model počítaný na štvorročné obdobie. Komplexný model zahŕňa detailné investičné a prevádzkové náklady, reflektuje časové hľadisko nábehu jednotlivých služieb ako aj predpokladaný objem realizovaných služieb.

##### 4.6.6.1.1 Základné východiská potrebné pre výpočet

Pred samotným výpočtom finančných modelov je nutné vopred stanoviť základné východiská a to predovšetkým v nasledovných oblastiach:

###### *Priemerná dĺžka úkonu*

Ide o predpoklad (odhad), že jeden úkon obsluhy zákazníka IOM trvá 10 minút pre jeden časovo priemerne náročný (štandardný) úkon.

Parameter	Hodnota
Priemerná dĺžka úkonu	10 minút

Tab. 13 – Priemerná dĺžka úkonu

### Výška poplatku za e-služby bez poplatku

Pri e-službách kde nedochádza k uhradeniu správneho a iného poplatku nie je možné odvíjať jeho výšku poplatku za služby IOM percentuálnou sadzbou k sume „správneho“ poplatku. Stanovenie výšky poplatku za služby IOM sa preto môže odvodiť napríklad od nákladov na jeden úkon IOM. V prípade ak pre zjednodušenie bude predpokladať, že najvýznamnejšou nákladovou položkou je mzda zamestnancov IOM, tak výška „referenčného“ poplatku sa vypočíta napríklad nasledovným spôsobom:

Parameter	Hodnota
Priemerná nominálna mzda v národnom hospodárstve za rok 1. polrok 2011	763 €
Priemerná hodinová mzda (priemerná mzda / 160 hodín)	4,77 €
Priemerná hodinová mzda (PHM) pracovníka s odvodmi (35,2%)	6,45 €
Navrhovaný poplatok na 1 úkon IOM, pre ktorý nie je stanovený správny poplatok	1,07 €

Tab. 14 – Výška poplatku za e-služby IOM bez správneho poplatku

### Atraktivnosť služieb

Bodové hodnotenie atraktívnosti služby vyplývajúce z ich podielu na celkom počte úkonov. Hodnoty sú uvedené na základe štatistiky počtu realizovaných obdobných služieb pracoviskami CzechPoint v rokoch 2007 až 2010<sup>8</sup>.

Parameter	Hodnota
Nízka	0,01
Stredná	0,06
Vysoká	0,28
Extrémna	0,66

Tab. 15 – Atraktivnosť služieb

### Zložitosť služieb

Vyjadruje odhadovanú časovú náročnosť konkrétneho typu služby voči štandardne náročnému úkonu. V prípade, že dĺžka štandardne náročného úkonu trvá 10 minút, potom časovo náročný úkon ak koeficient jeho zložitosti je 0,5 „zarobí“ iba 50% zo poplatku za 10 minút (t.j. 100% poplatku za 20 minút). V prípade ak by pracovisko IOM poskytovalo prevažne časovo náročné úkony s nízkym poplatkom, malo by to negatívny dopad na počet úkonov a tým aj objem výnosov za pevne stanovený čas (napríklad 8 hodinový pracovný čas).

Parameter	Hodnota
Jednoduchá	1,5
Priemerná	1,0
Zložitá	0,5

Tab. 16 – Zložitosť služieb

### Zoznam služieb

V nasledovnej tabuľke sú definované reprezentatívne služby IOM, vrátane ich poplatku a zníženého poplatku o 50%<sup>9</sup>. Ku každej službe je zároveň priradená aj jej odhadovaná atraktivnosť (podľa štatistik CzechPoint-u) a zároveň aj zložitosť. Uvedený zoznam služieb tvorí základ pre výpočet výnosov z činnosti pracovísk IOM:

Názov služby	Správny poplatok	Znížený poplatok o 50% - výpočtový základ	Atraktivnosť služby	Zložitosť služby
Informatívne služby ÚPVS	0,00 €	1,05 €*	Nízka	Priemerná
Žiadosť o výpis z obchodného registra v	6,66 €	3,33 €	Vysoká	Priemerná

<sup>8</sup> <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/424>

<sup>9</sup> Ak sa úkony a konania vykonávajú na základe návrhu podaného elektronickými prostriedkami a podpísaného elektronickým podpisom alebo prostredníctvom IOM sadzba poplatkov je 50 % zo sadzby poplatkov určených v sadzobníku, najviac však znížená o 70 eur (Zákon č. 570/2009 Z. z., ktorý novelizoval zákon č. 145/1995 Z. z. o správnych poplatkoch)

Názov služby	Správny poplatok	Znížený poplatok o 50% - výpočtový základ	Atraktivnosť služby	Zložitosť služby
tlačenej podobe				
Vydanie prvého výpisu z katastra nehnuteľností	8,00 €	4,00 €	Vysoká	Priemerná
Návrh na začatie konania o povolení vkladu práva k nehnuteľnosti do katastra nehnuteľností	66,00 €	33,00 €	Stredná	Zložitá
Zmena vlastníctva vozidla	4,50 €	2,25 €	Stredná	Priemerná
Výpis z registra trestov	3,00 €	1,50 €	Extrémna	Jednoduchá
Výpis zo živnostenského registra za jedného podnikateľa	3,00 €	1,50 €	Stredná	Priemerná

Tab. 17 – Zoznam služieb

\* v prípade ak nie je definovaný k e-službe správny poplatok, použije sa poplatok za služby IOM bez správneho poplatku.

#### 4.6.6.1.2 Zjednodušený finančný model

V nasledovnej časti je popísaný zjednodušený finančný model prevádzkovateľa pracoviska IOM.

Zjednodušený finančný model vychádza z nasledovných predpokladov:

- Náklady na mzdu pracovníkov majú najväčší podiel na prevádzkových nákladoch pracoviska IOM, pričom v zjednodušenom modeli ich môžeme považovať svojím charakterom za fixné.
- Služby IOM by mali uhradiť prevádzkovateľovi aspoň pomerné náklady na jeden úkon.
- Pri e-službách, kde sa vyžaduje uhradenie správneho, alebo iného poplatku, je stanovená minimálna cena za služby IOM ako percento zo zníženej sadzby za správny poplatok.
- Každá služba IOM má rôznu mieru atraktívnosti, ktorá vplýva na ich reálny podiel v priemernom „správnom“ poplatku za služby IOM.
- Ak sa vychádza z očakávanej priemernej doby trvania jedného úkonu, tak je nutné zohľadniť pri výpočte aj ich zložitosť, t.j. časovú náročnosť jednotlivých e-služieb.

#### Výnosy a náklady

##### A. Náklady na jeden úkon

Výpočet nákladov na jeden úkon sa odvíja od odhadovanej hodinovej mzdy pracovníka IOM pri predpoklade rovnakej mzdy ako je priemerná mzda v národnom hospodárstve. Služby IOM by mali uhradiť prevádzkovateľovi aspoň mzdové náklady, na jeden úkon IOM. To znamená, že pri poskytovaní služieb IOM by nemal byť poskytovateľ stratový. V prípade ak by náklady na jeden úkon neboli uhradené, tak by prevádzkovatelia dotovali činnosť IOM.

Výpočet pomerných nákladov na jeden úkon IOM je uvedený v nasledovnej tabuľke:

Parameter	Hodnota
Priemerná nominálna mzda v národnom hospodárstve za 1. polrok 2011 <sup>10</sup>	763 €
Priemerná hodinová mzda (priemerná mzda / 160 hodín)	4,77 €
Priemerná hodinová mzda (PHM) pracovníka s odvodmi	6,45 €
Náklady na 1 úkon (PHM : (10 min:1 hod))	1,07 €
Pokrytie ostatných nákladov (odhadovaný pomer ostatných nákladov k mzdovým nákladom)	18%
<b>Náklady na 1 úkon celkom</b>	<b>1,27 €</b>

Tab. 18 – Náklady na jeden úkon

##### B. Výnosy na jeden úkon

Pri výpočte výnosov na jeden úkon sa postupuje nasledovne:

- Vypočíta sa podiel služby vzhľadom na jej atraktívnosť v „koši“ navrhovaných služieb.

<sup>10</sup> <http://portal.statistics.sk/showdoc.do?docid=35593>

- Vypočítaný podiel každej služby, ktorý sa vynásobí koeficientom zložitosti služby a očakávaným poplatkom za danú službu, pričom sa vypočíta priemerný „správny“ poplatok za jeden úkon IOM.

Uvedený výpočet je zohľadnený v nasledovnej tabuľke:

Názov služby	Atraktivnosť služby	Podiel	Zložitosť služby	Poplatok za službu IOM	Podiel na priem. poplatku
Informatívne služby ÚPVS	0,01	0,5%	1	1,05€	0,006€
Žiadosť o výpis z obchodného registra v tlačenej podobe	0,28	19,9%	1	3,33€	0,662€
Vydanie l. výpisu z katastra nehnuteľností	0,28	19,9%	1,5	4,00€	0,795€
Návrh na začatie konania o povolení vkladu práva k nehnuteľnosti do katastra nehnuteľností	0,06	4,1%	0,5	33,00€	0,684€
Zmena vlastníctva vozidla	0,06	4,1%	1	2,25€	0,093€
Výpis z registra trestov	0,66	47,3%	1,5	1,50€	1,064€
Výpis zo živnostenského registra za jedného podnikateľa	0,06	4,1%	1	1,50€	0,062€
<b>Priemerný poplatok na 1 úkon</b>					<b>3,365 €</b>

Tab. 19 – Priemerný „správny“ poplatok na 1 úkon

### Finálny prepočet

Finálny prepočet sumarizuje náklady a výnosy pre jeden úkon a vypočítava maržu, pri základných predpokladoch uvedených v časti 4.6.6.1.1 keď sa výnosy IOM na jeden úkon rovnajú minimálne pomerným nákladom na jeden úkon:

Parameter	Hodnota
Náklady na 1 úkon	1,27 €
Priemerný poplatok na 1 úkon	3,37 €
<b>Minimálna marža (Náklady : Poplatok)</b>	<b>38%</b>

Tab. 20 – Finálny prepočet (zjednodušený model)

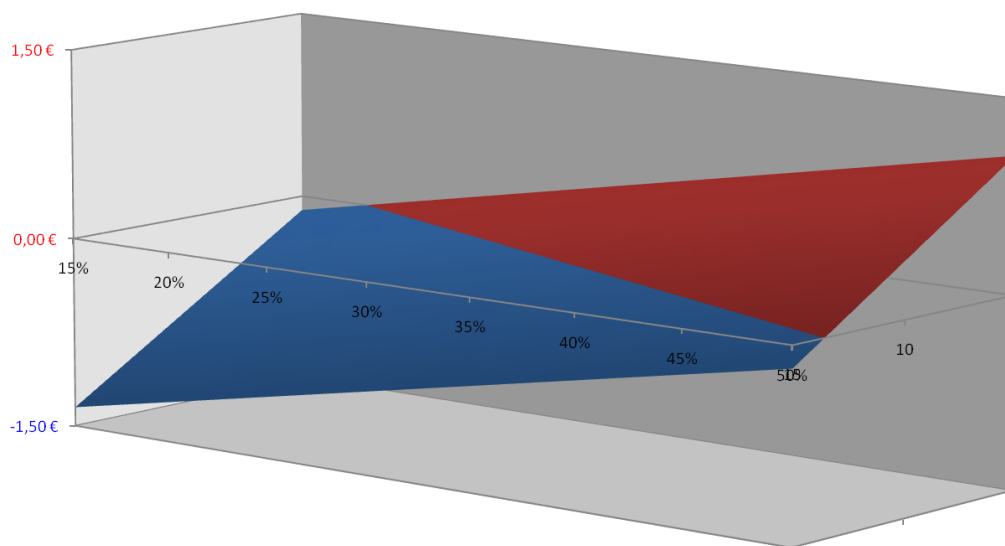
Poznámka: Minimálna marža stanovuje minimálnu hodnotu marže za služby IOM. V skutočnosti sa bude marža za úkony IOM pohybovať medzi minimálnou a maximálnou hodnotou (100%) a bude tvorená konkurenčným prostredím medzi jednotlivými prevádzkovateľmi IOM.

### Simulácia výšky zisku za jeden úkon IOM

V nasledovnej časti je uvedená simulácia výšky zisku na jeden úkon IOM v závislosti od zmeny dĺžky „štandardného“ úkonu a rôznej výšky marže:

Marža/Dĺžka úkonu v min	5	10	15
15%	-0,11€	-0,73€	-1,35€
20%	0,05€	-0,56€	-1,18€
25%	0,22€	-0,40€	-1,01€
30%	0,39€	-0,23€	-0,85€
35%	0,56€	-0,06€	-0,68€
40%	0,73€	0,11€	-0,51€
45%	0,90€	0,28€	-0,34€
50%	1,06€	0,45€	-0,17€

Tab. 21 – Simulácia výšky zisku



Graf 1 – Simulácia výšky zisku

#### 4.6.6.1.3 Komplexný finančný model

Komplexný finančný model prevádzkovateľa pracoviska IOM zohľadňuje jeho vstupné investície nutné na zriadenie pracoviska IOM a zároveň modeluje pravdepodobné prevádzkové náklady a výnosy v čase. Výnosy pracoviska IOM sú počítané na základe vypočítanej výšky minimálnej marže za služby IOM v zjednodušenom finančnom modeli pracoviska IOM v časti 4.6.6.1.2.

Komplexný finančný model vychádza z nasledovných predpokladov:

- Komplexný model počíta s postupnou implementáciou e-služieb v rámci jednotlivých projektov eGovernmentu – t.j. zohľadňuje časové hľadisko.
- Doba hodnotenia investície je stanovená na 4 roky – čo je zároveň aj doba odpisovania investičných nákladov lineárnou metódou.
- Pre komplexný model boli vybrané také služby pri ktorých sa predpokladá ich najčastejšie využívanie prostredníctvom pracovísk IOM na základe skúseností z CzechPointu.
- Pri službách, kde dochádza k uhradeniu správneho a iného poplatku je stanovená minimálna cena za služby IOM ako % zo zníženej sadzby za správny poplatok.
- Poplatok za e-služby, pri ktorých nedochádza k uhradeniu správneho a iného poplatku sa odvíjajú od priemernej mzdy v národnom hospodárstve za posledný rok.
- Každá služba IOM má rôznu mieru atraktívnosti, ktorá zohľadňuje ich reálny podiel na priemernom dennom výnose za služby IOM.
- Ak sa vychádza z očakávanej priemernej doby trvania jedného úkonu, tak je nutné zohľadniť pri výpočte aj ich zložitosť, t.j. časovú náročnosť jednotlivých e-služieb.

#### Zoznam služieb

V nasledovnej tabuľke je uvedený odhadovaný rok začiatku poskytovania jednotlivých služieb uvedených v tabuľke .

Názov služby	1. rok	2. rok	3. rok	4. rok
Informatívne služby ÚPVS	Áno	Áno	Áno	Áno
Žiadosť o výpis z obchodného registra v tlačenej podobe	Nie	Áno	Áno	Áno
Vydanie prvého výpisu z katastra nehnuteľností	Áno	Áno	Áno	Áno
Návrh na začatie konania o povolení vkladu práva k nehnuteľnosti do katastra nehnuteľností	Áno	Áno	Áno	Áno



Názov služby	1. rok	2. rok	3. rok	4. rok
Zmena vlastníctva vozidla	Áno	Áno	Áno	Áno
Výpis z registra trestov	Nie	Áno	Áno	Áno
Výpis zo živnostenského registra za jedného podnikateľa	Nie	Áno	Áno	Áno

Tab. 22 –Komplexný finančný model

*Výnosy a náklady*

Náklady pri komplexnom finančnom modeli rozlišujeme : a) investičné – náklady na vytvorenie pracoviska IOM v zmysle platnej legislatívy b) prevádzkové – ktoré súvisia so samotnou prevádzkou pracoviska IOM. Časť, resp. celá suma fixných nákladov na zriadenie môže byť prevádzkovateľovi IOM refundovaná prostredníctvom dotácie, čo ovplyvní celkovú návratnosť investícií do zriadenia IOM.

*A. Investičné náklady*

Investičné náklady na vytvorenie pracoviska IOM je možné rozdeliť do dvoch základných skupín:

- Spoločné implementačné (investičné) náklady – sú to predovšetkým mzdové náklady projektového tímu a náklady na integráciu informačného systému prevádzkovateľa IOM na IS IOM. Ich podiel na jedno pracovisko je možné prepočítať vydelením celkových spoločných implementačných nákladov počtom pracovísk IOM prevádzkovateľa IOM.
- Implementačné náklady pracoviska IOM – predstavujú nevyhnutné náklady prevádzkovateľa IOM na jedno pracovisko v zmysle Výnosu MFSR.

Medzi spoločné investičné náklady môžu patriť napríklad:

- náklady na konzultačné a právne služby,
- náklady na účtovný softvér s fiškálnym modulom,
- mzdové náklady implementačného tímu,
- náklady na programovanie integrácie s IS IOM, pričom:

Alternatíva A: Prevádzkovateľ IOM integruje svoj IS s IS IOM prostredníctvom webových služieb.

Alternatíva B: Prevádzkovateľ IOM pristupuje k službám IS IOM prostredníctvom jeho rozhrania.

Poznámka : V komplexnom finančnom modeli sa pre zjednodušenie spoločné implementačné náklady nepočítajú, ale každý prevádzkovateľ IOM by ich mal zohľadniť vo svojom vlastnom finančnom modeli.

Odhad implementačných nákladov na jedno pracovisko IOM:

Parameter	Hodnota
HW a systémový SW	3 500,00 €
Aplikačný SW	500,00 €
Vyškolenie zamestnancov	400,00 €
Ostatné náklady na zriadenie pracoviska	600,00 €
<b>Implementačné náklady spolu</b>	<b>5 000,00 €</b>

Tab. 23 –Implementačné náklady na jedno pracovisko IOM

*B. Prevádzkové náklady*

Medzi hlavné prevádzkové náklady budú patriť predovšetkým nasledovné náklady:

Položka	Poznámka	1. rok	2. rok	3. rok	4. rok
Priemerná hodinová mzda pracovníka	Priemerná hod. mzda a soc. odvody (ročný nárast 3%)	6,45 €	6,64 €	6,84 €	7,05 €
Mzdové náklady pracovníka IOM	Mesačné mzdové náklady (PHM x čas. fond)	12 378,91 €	12 750,28 €	13 132,79 €	13 526,77 €
Náklady spojené s úhradami	Napr. poplatky za e-banking atď. (ročný nárast 3%)	360,00 €	370,80 €	381,92 €	393,38 €
Náklady na pripojenie do internetu	Ročný nárast 3%	240,00 €	247,20 €	254,62 €	262,25 €
Náklady na spotrebný materiál	Napr. papier, pečiatky a iné (ročný nárast 3%)	600,00 €	618,00 €	636,54 €	655,64 €

Položka	Poznámka	1. rok	2. rok	3. rok	4. rok
Ostatné prevádzkové náklady na pracovisko	IT podpora, účtovníctvo, údržba a obnova zariadení a iné (ročný nárast 3%)	600,00 €	618,00 €	636,54 €	655,64 €
Fixné náklady (napr. mesačné odpisy)	Odpisy investičných nákladov použitím lineárnej metódy odpisovania a iné fixné náklady pracoviska IOM	1 250,00 €	1 250,00 €	1 250,00 €	1 250,00 €
Poplatok za využívanie služieb ISiOM	Nie je v modeli počítaný	0	0	0	0

Tab. 24 –Prevádzkové náklady na jedno pracovisko IOM

## C. Výnosy

Pri výpočte výnosov za služby IOM sa postupuje nasledovne:

- Vypočíta sa podiel služby vzhľadom na jej atraktivnosť v „koši“ služieb.
- Podiel každej služby sa vynásobí koeficientom zložitosti služby a očakávaným poplatkom za danú službu a vypočíta sa priemerný „správny“ poplatok za jeden úkon IOM.
- Priemerný poplatok sa vynásobí minimálnou maržou vypočítanej v jednoduchom modeli.
- Vypočítaný výnos sa vynásobí počtom úkonov za rok na pracovisko (viď. kapitolu 5.5.3.2).

Parameter	Rok 1	Rok 2	Rok 3	Rok 4
Počet úkonov na pracovisko	1 300	1 300	693	832
Výnos na 1 úkon IOM pri minimálnej marži	2,09 €	1,28 €	1,28 €	1,28 €
Výnos z úkonov IOM (zisk x Počet úkonov)	2 716,17 €	1 662,46 €	886,65 €	1 063,97 €

Tab. 25 –Prevádzkové výnosy na jedno pracovisko IOM

## 4.6.6.1.4 Finálny prepočet

V nasledovnej tabuľke je uvedená sumarizácia nákladov a výnosov a výpočet zisku pre jedno pracovisko IOM. Uvedený výpočet vychádza z minimálnej marže za služby IOM, pri predpokladoch uvedených v časti 4.6.6.1.1:

Finálny prepočet	Parameter	Rok 1	Rok 2	Rok 3	Rok 4
<b>Vstupné parametre</b>					
Počet úkonov na pracovisko		1300	1300	693	832
Časový fond ročný (160h x 12 mesiacov)	1920				
Čas na úkony IOM (Počet úkonov x trvanie 1 úkonu) v hod.		216,7	216,7	115,6	138,7
Vyťaženosť pracoviska IOM (Čas na úkony IOM : Časový fond)		11%	11%	6%	7%
<b>Výnosy</b>					
Odhadovaný pomerný poplatok		5,50 €	3,37 €	3,37 €	3,37 €
Výnos na 1 úkon IOM pri minimálnej marži		2,09 €	1,28 €	1,28 €	1,28 €
Výnos z úkonov IOM (zisk x Počet úkonov)		2 716,17 €	1 662,46 €	886,65 €	1 063,97 €
<b>Náklady</b>					
Prevádzkové náklady ročné (PNR)		15 428,91 €	15 854,28 €	16 292,41 €	16 743,68 €
Pomerná časť prev. nákladov na úkony IOM ( PNR * Vyťaženosť pracoviska IOM)		1 741,11 €	1 789,11 €	980,56 €	1 209,27 €
Investičné náklady	5 000,00 €				
<b>Výpočet čistej súčasnej hodnoty z investície do zriadenia pracoviska IOM</b>					
Zisk (Výnos z úkonov IOM - Prevádzkové náklady)	- 5 000,00 €	975,06 €	- 126,65 €	- 93,92 €	- 145,29 €
Kumulovaný zisk/strata za 4. roky očistená o investície (bez dotácie)	- 4 390,79 €				
Výška dotácie	5 000,00 €				
Kumulovaný zisk/strata za 4. roky očistená o investície (s dotáciou)	609,21 €				

Tab. 26 –Komplexný finančný model

Popis vybraných vstupných parametrov:

- Počet úkonov na pracovisko – vychádza z projekcie kľúčových parametrov systému IOM (viď kapitola 5.5.3.2).
- Odhadovaný pomerný poplatok – je pomerný „správny“ poplatok, vypočítaný rovnakým spôsobom ako v prípade zjednodušeného modelu, avšak zohľadňuje implementáciu jednotlivých služieb v čase.

- Výnos na 1 úkon pri minimálnej marži – je výnos pracoviska IOM pri minimálnej marži za služby IOM vypočítanej v zjednodušenom modeli z odhadovaného pomerného „správneho“ poplatku.
- Investičné náklady – sú náklady na zriadenie pracoviska IOM.
- Kumulovaný zisk/strata (bez dotácie) - je zisk, resp. strata prevádzkovateľa po 4. rokoch po započítaní investície do zriadenia pracoviska IOM bez poskytnutej účelovej dotácie.
- Kumulovaný zisk/strata (bez dotácie) - je zisk, resp. strata prevádzkovateľa po 4. rokoch po započítaní investície do zriadenia pracoviska IOM pri variante s účelovou dotáciou vo výške 5 000 Eur na zriadenie pracoviska IOM.

Na základe uvedenej analýzy, v prípade neposkytnutia dotácií, vyplýva, že prevádzka IOM po započítaní hodnoty investícií na zriadenie pracoviska IOM pre prevádzkovateľa po 4 rokoch **je nerentabilná**.

**Poznámka** : Kľúčovým predpokladom finančných modelov je, že počítajú iba s nákladmi bezprostredne súvisiacimi s prevádzkou IOM. To znamená, že výška predpokladaných osobných nákladov na činnosť IOM je v rovnakom pomere ako čas, ktorý je potrebný na vykonávanie činností IOM. V prípade ak pomer nákladov na činnosti IOM je iný, je nutné upraviť model (napríklad pri jednoúčelových pracoviskách IOM).

#### 4.6.6.2 Finančný model z pohľadu správcu IOM (MFSR)

##### 4.6.6.2.1 Náklady

V rámci projektu IOM a následnej prevádzky bude potrebné z pohľadu MFSR zabezpečiť vývoj a prevádzku IS IOM, podmienok pre školenie pracovníkov IOM minimálne v rozsahu vypracovania obsahu vzdelávania, spracovávanie žiadostí o registráciu IOM a iné. Všetky tieto dodávky môžu byť financované z NFP pokiaľ sa budú realizovať počas trvania projektu.

V nasledovnej tabuľke sú zosumarizované potreby celkových finančných prostriedkov pre projekt zriadenia a prevádzky IOM v rámci projektu OPIS rozdelených do alternatív, uvedených v časti 5.5.7:

*Alternatíva A (poskytovanie dotácií):*

Odhadované investičné náklady projektu OPIS	
Alternatíva - S dotáciou	
Popis nákladov	Suma
Dotácie pre prevádzkovateľov	6 000 000,00 €
Marketing - zriadenie IOM	750 000,00 €
Implementácia IS IOM	7 450 000,00 €
Príspevok pre veľkého prevádzkovateľa pracovísk	2 800 000,00 €
Programová kancelária	1 000 000,00 €
Spolu	18 000 000,00 €
Administrácia projektu OPIS (3%)	540 000,00 €
<b>Celkom</b>	<b>18 540 000,00 €</b>

Tab. 27 – Investičné náklady z pohľadu MFSR

*Alternatíva B (bez poskytovania dotácií):*

## Odhadované investičné náklady projektu OPIS

### Alternatíva - Bez dotácie

Popis nákladov	Suma
Marketing - zriadenie IOM	750 000,00 €
Implementácia IS IOM	7 450 000,00 €
Programová kancelária	1 000 000,00 €
Spolu	9 200 000,00 €
Administrácia projektu OPIS (3%)	276 000,00 €
<b>Celkom</b>	<b>9 476 000,00 €</b>

Tab. 28 – Investičné náklady z pohľadu MFSR

#### Poznámka:

Ako súčasť hlavných aktivít projektu je aj zabezpečenie vzdelávania zamestnancov IOM a marketingové aktivity.

Podporné aktivity projektu financované v rámci nepriamych výdavkov budú zamerané na projektové riadenie, informovanie a publicitu nad rámec marketingových aktivít realizovaných v rámci hlavných aktivít projektu.

#### 4.6.6.2 Výnosy

Projekt IOM nebude mať priame finančné výnosy pre správcu IOM okrem:

- možných poplatkov za využívanie služieb IS IOM (kapitola 5.5.9),
- príjem z výberu DPH za služby IOM.

#### 4.6.6.3 Finančný model z pohľadu Povinných osôb

PO sú povinné sprístupniť svoje elektronické služby IOM prostredníctvom ÚPVS. Finančný model je teda z pohľadu PO neutrálny, to znamená že nemá žiadne priame náklady a výnosy spojené s projektom IOM.

## 5. Plán implementácie

### 5.1 Legislatíva a procesy

Budovanie a prevádzka IOM si vyžaduje legislatívne opatrenia uvedené v kapitole 4.1 a zavedenie procesov uvedených v kapitole 4.2. Nevyhnutným predpokladom je vydanie výnosu o zriadení a prevádzke IOM. Následnosť jednotlivých krokov je uvedená v harmonograme v kapitole 5.5.6.

### 5.2 Aplikácie

Nevyhnutným predpokladom pre spustenie prevádzky pracovísk IOM je existencia a funkčnosť centrálného IS IOM. Bude potrebné vybudovať ako Modul správy systému IOM tak aj Modul podpory výkonu IOM. Počas budovania bude potrebné zohľadniť aktuálnu dostupnosť spoločných modulov ÚPVS tak aj elektronických služieb inštitúcií VS. Navrhovaný spôsob poskytovania služieb IOM umožňuje prevádzku aj bez funkčnosti spoločných modulov ÚPVS, čo bude zohľadnené pri návrhu a implementácii IS IOM. V prípade neexistencie vybraných elektronických služieb VS bude nutné vytvoriť priame pripojenie na príslušné ISVS s využitím štandardného integračného rozhrania IS IOM.

V prípade prevádzkovateľa pracovísk IOM, ktorý pripojí svoje pracoviská IOM k IS IOM prostredníctvom vlastného IS, bude potrebné modifikovať jeho IS a vytvoriť prepojenie s IS IOM. Na druhej strane pracoviská IOM, pripojené priamo k IS IOM nebudú musieť vytvárať vlastné aplikácie.

### 5.3 Dáta

Vzhľadom na neexistenciu súčasného riešenia nie je potrebné riešiť migráciu údajov. Bude potrebné úvodné naplnenie dátových štruktúr najmä pre Modul správy systému IOM, Znalostnú databázu a Školiaci modul, aby bolo možné vytvoriť predpoklady pre poskytovanie služieb prostredníctvom IOM.

### 5.4 Infraštruktúra

Pred spustením prevádzky pracovísk IOM bude potrebné vytvoriť infraštruktúru pre IS IOM tak ako je uvedené v kapitole 4.5. V prípade prevádzky pracovísk IOM prevádzkovateľa, ktorý pripojí pracoviská prostredníctvom vlastného IS, bude potrebné dobudovať infraštruktúru príslušného poskytovateľa.

### 5.5 Realizácia projektu IOM

Návrh implementácie je popísaný v nasledujúcich častiach na základe metodiky P2 prostredníctvom hlavných komponentov, ktorými sú:

- Organizácia a procesy implementácie.
- Popis projektu a jeho ciele.
- Riziká projektu.

Návrh implementácie ďalej obsahuje aj nasledovné podporné časti:

- Základné predpoklady, východiská projektu,
- Hlavné projektové míľniky a projektový plán,
- Projekcia parametrov fungovania pracovísk IOM,
- Návrh poskytovania dotácií pre IOM,
- Návrh financovania projektu.

Nižšie uvedený popis predstavuje základný rámec implementácie, ktorý by mal byť žiadateľom dodržaný bez ohľadu na zvolenú metodiku riadenia projektu IOM.

### 5.5.1 Organizácia a procesy implementácie

Organizácia riadenia implementácie projektu IOM pozostáva z riadenia štandardných procesov platných pre projekty ŠF a KF definovaných v príručke žiadateľa OPIS a procesov riadenia dodávok v rámci realizácie aktivít projektu, ktoré sú postavené na osvedčených štandardoch pre projektové riadenie (napríklad PMI<sup>11</sup>, Prince2<sup>12</sup> a iné) a prevádzku IT (ITIL<sup>13</sup>).

Projekt IOM zahŕňa tri hlavné procesné oblasti:

- A. Administrácia IOM.
- B. Implementácia projektu OPIS.
- C. Prevádzka IOM po skončení realizácie projektu.

Projekt IOM má 3 úrovne riadenia:

1. úroveň - Na najvyššej úrovni za realizáciu jednotlivých procesných oblastí zodpovedá SORO OPIS (MFSR), prípadne iné subjekty (riadiaci výbor, projektová rada, RO, ...) vystupujúce v pozícii donora (resp. sponzora, v zmysle metodiky P2). MFSR zodpovedá v oblasti administrácie IOM, za zápis do registra prevádzkovateľov IOM a kontrolu plnenia podmienok prevádzky stanovené vo výnose k IOM. V oblasti implementácie projektu OPIS zodpovedá MFSR za vyhodnotenie žiadosti o NFP a následne za proces uzatvárania zmluvy o poskytnutí NFP s prijímateľom NFP. Počas realizácie projektu SORO zodpovedá za finančnú kontrolu na základe predložených žiadostí o platbu (ŽoP) a monitorovacích správ projektu (MSP). Počas celej doby implementácie projektu ako aj počas prevádzky IOM SORO zodpovedá za pravidelné monitorovanie činností IOM.

2. úroveň - Na nižšej úrovni za realizáciu jednotlivých procesných oblastí zodpovedá MFSR v pozícii prijímateľa NFP a správcu IS IOM. V oblasti implementácie projektu OPIS MFSR zodpovedá za vypracovanie a predloženie žiadosti o NFP (ŽoNFP). Po predložení ŽoNFP, ktorú následne vyhodnocuje a schvaľuje SORO, prebieha proces uzatvárania zmluvy o poskytnutí NFP. Podstatnú časť aktivít projektu zabezpečuje prijímateľ prostredníctvom tretích strán (dodávateľov), ktorí sú vybraný na základe verejného obstarávania (VO) zabezpečovaného MFSR. Po ukončení verejného obstarávania a uzavretí zmluvy na dodávku predmetu obstarávania, dodávatelia dodajú prijímateľovi požadované tovary a služby. Na základe faktúr od dodávateľov vypracováva prijímateľ žiadosti o platbu, ktoré predkladá na schválenie a následné preplatenie na SORO. Na základe údajov z monitorovania projektu prijímateľ vypracováva a predkladá na schválenie SORO pravidelné monitorovacie správy projektu. Na ich základe SORO rozhoduje o uvoľňovaní finančných prostriedkov plnení predmetu zmluvy o poskytnutí NFP. Po dodaní všetkých požadovaných výstupov od dodávateľov a zrealizovaní všetkých aktivít projektu prijímateľ predloží žiadosť o záverečnú platbu. Po jej schválení a vyplatení je ukončená fáza realizácie projektu a začína fáza prevádzky. Počas tejto fázy musí prijímateľ zabezpečiť prevádzku IOM minimálne v rozsahu dosiahnutom na konci realizácie projektu minimálne po dobu 5 rokov od ukončenia projektu. Za týmto účelom a podľa potrieb musí MFSR zrealizovať VO na dodávku tovarov a služieb nevyhnutných pre zabezpečenie prevádzky. Po uzavretí zmluvy s dodávateľom MFSR musí pravidelne monitorovať plnenie predmetu VO a podľa zvoleného finančného modelu prevádzky financovať tieto dodávky.

3. úroveň - Na najnižšej úrovni za realizáciu jednotlivých procesných oblastí zodpovedá prevádzkovateľ IOM a dodávatelia požadovaných tovarov a služieb. V oblasti administrácie IOM prevádzkovateľ zodpovedá za plnenie podmienok prevádzky IOM. Ďalej prevádzkovateľ IOM predkladá na MFSR žiadosť o zápis do registra IOM. Plnenie podmienok prevádzky musí prevádzkovateľ zabezpečiť počas celej doby trvania zápisu v registri IOM. Dodávatelia musia v procese implementácie ako aj prevádzky IOM podľa podmienok obstarávateľa (MFSR) zabezpečiť vypracovanie a predloženie ponuky. Po jej vyhodnotení a výbere

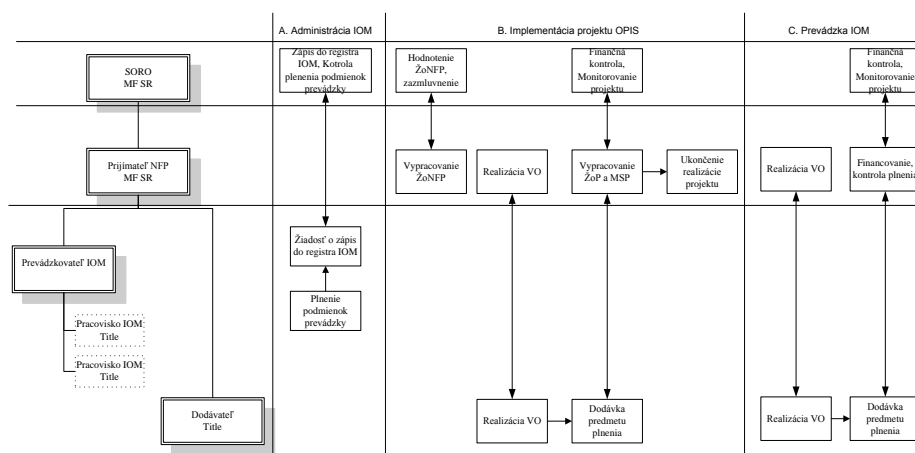
<sup>11</sup> <http://www.pmi.org>

<sup>12</sup> [http://www.ogc.gov.uk/methods\\_prince\\_2.asp](http://www.ogc.gov.uk/methods_prince_2.asp)

<sup>13</sup> [http://www.ogc.gov.uk/guidance\\_itil.asp](http://www.ogc.gov.uk/guidance_itil.asp)



konkrétneho dodávateľa, dodávateľ dodá požadovaný predmet plnenia. Na základe akceptácie výstupov dodávateľa obstarávateľ uhrádza vystavené faktúry a kontroluje plnenie predmetu.



Obr. 13 - Organizácia a procesy implementácie projektu IOM

### 5.5.2 Popis projektu a jeho ciele

Zámerom projektu IOM je vytvorenie a nasadenie fungujúceho a trvalo udržateľného modelu prevádzky IOM. To znamená, že v priebehu realizácie projektu musí MFSR vytvoriť všetky predpoklady na prevádzku IOM, iniciovať a podporovať zriadenie a registrovať minimálne 1 200 prevádzok IOM. Podmienka trvalej udržateľnosti znamená, že prevádzkovatelia IOM dokážu plniť stanovené podmienky prevádzky počas trvania projektu a poskytovať plynulú, spoľahlivú a bezpečnú prevádzku zo získanej podpory a zo zdrojov získaných z úhrad za vykonanie úkonov, teda bez nárokov na dodatočné zdroje z rozpočtu verejnej správy. Z pohľadu MFSR znamená podmienka trvalej udržateľnosti zabezpečenie procesov správy IOM efektívnym a účinným spôsobom.

Samotná implementácia projektu IOM bude prebiehať v dvoch hlavných fázach:

#### Fáza I - implementovanie a prevádzka IOM ako pilotného riešenia.

Pod-aktivita I: Pilotné riešenie IOM obsahuje aktivity na strane správcu IOM v oblasti definovania podmienok pre IOM prostredníctvom výnosu a vytvorenie, vývoj a nasadenie IS IOM ako predpokladu pre činnosť jednotlivých pracovísk.

Pod-aktivita II.: Na strane prevádzkovateľa IOM bude pilotné riešenie zamerané na zabezpečenie podmienok prevádzky, definovaných MFSR vo výnose k IOM a v projekte IOM ako aj poskytovanie vybraných elektronických služieb. Pilotné riešenie IOM bude slúžiť predovšetkým na vytvorenie podmienok pre poskytovanie služieb prostredníctvom IOM a overenie funkčnosti cieľového riešenia IOM.

#### Fáza II - prevádzka IOM v rámci cieľového riešenia (roll-out pilotného riešenia).

Roll-out, resp. cieľové riešenie zabezpečí naplnenie cieľov projektu OPIS.

##### 5.5.2.1 Ciele projektu a ukazovatele

Ciele sú definované na najvyššej úrovni riadenia, ktorou je OPIS a príslušné opatrenie (1.2). Ciele OPIS sú dokomponované na hierarchicky nižšiu úroveň riadenia, ktorou je projekt IOM. Projekt IOM má okrem cieľov OPIS vlastné ciele, ktoré je možné rozdeliť na ciele pilotnej prevádzky IOM a roll-out prevádzky IOM. Ciele sú monitorované prostredníctvom ukazovateľov:

- Vytvoriť minimálne 1 200 IOM.
- Zabezpečiť dostupnosť IOM pre 85% obyvateľov SR.
- Zabezpečiť udržateľnosť výsledkov projektu minimálne 5 rokov po ukončení realizácie projektu.



### 5.5.3 Projekcia kľúčových finančných ukazovateľov fungovania IOM na Slovensku

Pre účely implementácie projektu IOM je dôležité vykonať projekciu kľúčových parametrov fungovania pracovísk IOM na Slovensku medzi ktoré patria:

- Počet úkonov – odhadovaný počet podaní a výstupov vykonaných prostredníctvom pracovísk IOM.
- Nárast počtu úkonov - odhadovaný medziročný nárast úkonov pracoviska IOM.
- Počet pracovísk IOM – odhadovaný počet funkčných pracovísk IOM.
- Počet podaní na jedno pracovisko IOM – počet úkonov na jedno pracovisko IOM.
- Poplatky – odhadovaná suma správnych a iných poplatkov vybraná prostredníctvom všetkých pracovísk IOM (jedná sa o znížené poplatky o 50%).
- Výnos IOM – odhadovaná suma výnosov pracovísk IOM zo služieb.
- Celkový obrat – suma správnych poplatkov a suma výnosov zo služieb IOM.

Pre projekciu počtu úkonov a nárastu počtu úkonov, ktoré tvoria spolu s počtom pracovísk základ pre výpočet parametrov boli vybrané štatistické údaje z fungovania obdobného systému v Českej republike – CzechPoint, predovšetkým z nasledovných dôvodov:

- podobný spôsob fungovania IOM,
- podobná preferencie obyvateľstva k využívaniu e-služieb,
- podporné služby verejnej správy,
- dostupné štatistické údaje a iné.

#### 5.5.3.1 Analýza využívania služieb prostredníctvom siete Czech Point

Pri analýze využívania služieb sme vychádzali z publikovaných údajov na internetovej stránke [www.czechpoint.cz](http://www.czechpoint.cz). Na uvedenej stránke sa nachádzajú nasledovné štatistické informácie o fungovaní siete CzechPoint:

Parameter / Rok	2008	2009	2010	2011
Počet pracovísk v porovnateľnom období	2 171	3 744	6 445	6 761
Celkový počet úkonov za celý rok	984 468	1 483 079	1 813 788	1 876 064*

Tab. 29 - Štatistické ukazovatele fungovania IOM

\* Odhadovaný údaj

Z uvedených informácií vyplývajú nasledovné fakty:

- Medziročný nárast v prvých dvoch rokoch spustenia IOM viac než 64% bol spôsobený predovšetkým spustením “komerčne“ atraktívnych služieb ako napríklad výpis z registra trestov v roku 2008. Obdobný nárast sa vzhľadom na predpokladané načasovanie spustenia e-služieb sa očakáva aj na Slovensku.
- Medziročný nárast počtu úkonov sa postupne spomaľuje a preto je možné predpokladať, že priemerný počet úkonov v nasledovných rokoch bude na úrovni zhruba dva milióny úkonov za rok. Vzhľadom na veľkosť populácie sa očakáva na Slovensku zhruba polovičný počet úkonov t.j. približne jeden milión ročne v 4. roku fungovania IOM. Predpokladá sa, že vzhľadom na zvyšovanie podielu občanov s potrebným technickým vybavením nutným pre využívanie e-služieb (najmä ZEP) dôjde k postupnému ustáleniu počtu úkonov vykonaných prostredníctvom IOM a dokonca jeho možného poklesu v neskoršom období.
- Dochádza k postupnému rozširovaniu siete pracovísk IOM, čo spolu so spomaľujúcim sa medziročným nárastom počtu úkonov spôsobuje, že dochádza k medziročnému poklesu úkonov vykonaných prostredníctvom IOM. Podobný trend sa dá očakávať aj na Slovensku:

**5.5.3.2 Projekcia parametrov IOM**

Pri celkovej projekcii parametrov projektu IOM sa vychádzalo z nasledovných predpokladov:

Parameter	Hodnota
Priem. správny poplatok	3,37 €
Minimálna marža	38%
Výnos pri minimálnej marži	1,27 €
Výnos pri marži 60%	2,02 €
Výnos pri marži 80%	3,03 €
Ročný časový fond zamestnanca	1920
Priem. dĺžka úkonu v min.	10
Sadzba DPH	20%
Náklady na 1 úkon	1,27 €

Tab. 30 – Predpoklady pre projekciu parametrov IOM

Popis vybraných vstupných parametrov:

- Priem. správny poplatok – je očakávaný priemerný „správny“ poplatok pri dostupnosti všetkých e-služieb uvedených v kapitole 4.6.6.
- Minimálna marža – je marža z priemerného „správneho“ poplatku pri ktorej dochádza aspoň k pokrytiu nákladov na činnosť pracoviska IOM.
- Výnos pri minimálnej marži – je výnos (správny poplatok x marža) pri ktorom dochádza k úhrade aspoň pomerných nákladov na 1 úkon.
- Výnos pri marži 60%, 80% - výnosy pri modelových výškach marže zvolených na projekciu výnosov pracoviska IOM.
- Ročný časový fond zamestnanca sa vypočíta ako 8 hodín x 20 dní x 12 mesiacov.
- Počet pracovných dní sa vypočíta ako 20 pracovných dní x 12 mesiacov.
- Náklady na 1 úkon – vid' popis minimálna sadzba.

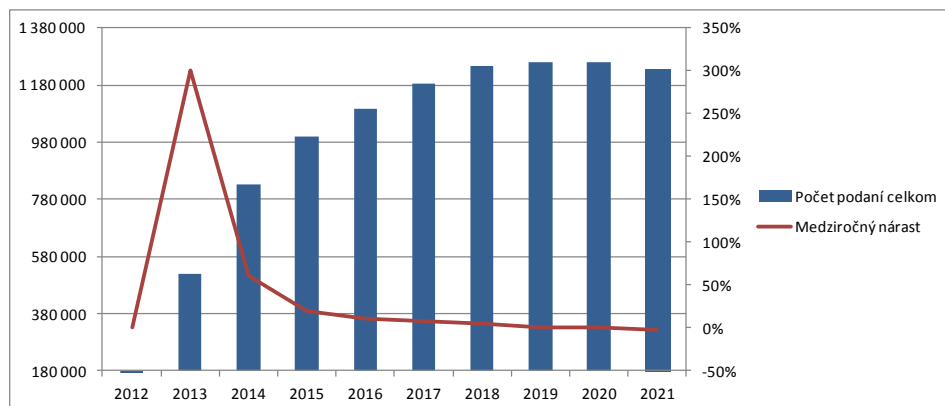
V nasledovnej tabuľke je zobrazená projekcia kľúčových parametrov projektu IOM:

Projekcia parametrov projektu IOM											
Rok	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Priemer
Počet pracovísk IOM	100	400	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1010
Počet podaní celkom	130 000	520 000	832 000	998 400	1 098 240	1 186 099	1 245 404	1 257 858	1 257 858	1 232 701	975 856
Medziročný nárast	0%	300%	60%	20%	10%	8%	5%	1%	0%	-2%	40,2%
Priem. počet podaní na IOM za 1 rok	1 300	1 300	693	832	915	988	1 038	1 048	1 048	1 027	1019
Priem. počet hodín strávených službami IOM na pracovisko (Počet podaní x Dĺžka úkonu)	217	217	116	139	153	165	173	175	175	171	170
Potreba pracovníkov ((Počet hodín : Čas. fond zamestnanca) x Počet pracovísk)	11	45	72	87	95	103	108	109	109	107	85
Počet podaní na IOM za 1 deň	6	6	3	4	4	5	5	5	5	5	5
Vytaženosť pracoviska IOM	11,3%	11,3%	6,0%	7,2%	7,9%	8,6%	9,0%	9,1%	9,1%	8,9%	8,8%
Poplatky zaplatené cez IOM	437 490 €	1 749 959 €	2 799 934 €	3 359 921 €	3 695 913 €	3 991 585 €	4 191 165 €	4 233 076 €	4 233 076 €	4 148 415 €	3 284 053 €
Pomerné náklady na 1 pracovisko	1 651 €	1 651 €	881 €	1 057 €	1 162 €	1 255 €	1 318 €	1 331 €	1 331 €	1 305 €	1 294 €
<b>38 % Marža</b>											
Výnosy za služby IOM	165 100 €	660 400 €	1 056 640 €	1 267 968 €	1 394 765 €	1 506 346 €	1 581 663 €	1 597 480 €	1 597 480 €	1 565 530 €	1 239 337 €
Výnosy za služby IOM na pracovisko	1 651 €	1 651 €	881 €	1 057 €	1 162 €	1 255 €	1 318 €	1 331 €	1 331 €	1 305 €	1 294 €
Pomerný zisk na 1 pracovisko	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Celkový obrat (poplatky + služby IOM)	602 590 €	2 410 359 €	3 856 574 €	4 627 889 €	5 090 678 €	5 497 931 €	5 772 828 €	5 830 556 €	5 830 556 €	5 713 945 €	4 523 391 €
Výnos z DPH	33 020 €	132 080 €	211 328 €	253 594 €	278 953 €	301 269 €	316 333 €	319 496 €	319 496 €	313 106 €	247 867 €
<b>60 % Marža</b>											
Výnosy za služby IOM	262 494 €	1 049 975 €	1 679 960 €	2 015 952 €	2 217 548 €	2 394 951 €	2 514 699 €	2 539 846 €	2 539 846 €	2 489 049 €	1 970 432 €
Výnosy za služby IOM na pracovisko	2 625 €	2 625 €	1 400 €	1 680 €	1 848 €	1 996 €	2 096 €	2 117 €	2 117 €	2 074 €	2 058 €
Pomerný zisk na 1 pracovisko	974 €	974 €	519 €	623 €	686 €	741 €	778 €	785 €	785 €	770 €	763 €
Celkový obrat (poplatky + služby IOM)	699 984 €	2 799 934 €	4 479 894 €	5 375 873 €	5 913 461 €	6 386 536 €	6 705 864 €	6 772 922 €	6 772 922 €	6 637 464 €	5 254 485 €
Výnos z DPH	52 499 €	209 995 €	335 992 €	403 190 €	443 510 €	478 990 €	502 940 €	507 969 €	507 969 €	497 810 €	394 086 €
<b>80 % Marža</b>											
Výnosy za služby IOM	393 741 €	1 574 963 €	2 519 941 €	3 023 929 €	3 326 322 €	3 592 427 €	3 772 048 €	3 809 768 €	3 809 768 €	3 733 574 €	2 955 648 €
Výnosy za služby IOM na pracovisko	3 937 €	3 937 €	2 100 €	2 520 €	2 772 €	2 994 €	3 143 €	3 175 €	3 175 €	3 111 €	3 086 €
Pomerný zisk na 1 pracovisko	2 286 €	2 286 €	1 219 €	1 463 €	1 610 €	1 738 €	1 825 €	1 844 €	1 844 €	1 807 €	1 792 €
Celkový obrat (poplatky + služby IOM)	831 231 €	3 324 922 €	5 319 875 €	6 383 850 €	7 022 235 €	7 584 012 €	7 963 213 €	8 042 844 €	8 042 844 €	7 881 989 €	6 239 702 €
Výnos z DPH	78 748 €	314 993 €	503 988 €	604 786 €	665 264 €	718 485 €	754 410 €	761 954 €	761 954 €	746 715 €	591 130 €

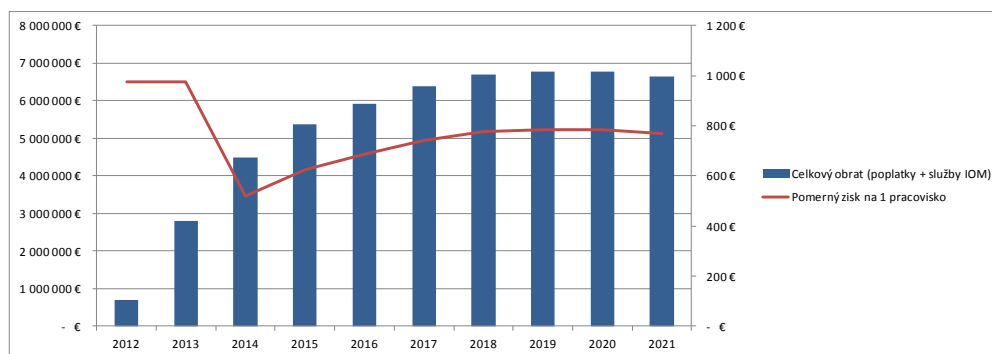
Tab. 31 - Projekcia parametrov IOM

Na základe projekcie parametrov IOM je možné konštatovať, že:

- Priemerná vyťaženosť pracoviska IOM bude zhruba na úrovni 8,8% a priemerný počet úkonov za 1 deň a 1 pracovisko IOM je 5, čo poukazuje na potrebu poskytovať pre prevádzkovateľov IOM aj iné služby ako služby IOM tak, aby dokázali pokryť svoje náklady.
- Priemerný ročný zisk pracoviska IOM pri 60%-nej marži bude približne 763 Eur a predpokladá sa, že bude predovšetkým slúžiť ako doplnkový výnos k hlavnej podnikateľskej činnosti.
- Priemerný výnos z DPH za služby IOM pri 60%-nej marži je odhadnutý na približne 394 tis. Eur ročne.



Graf 2 - Dlhodobá projekcia celkového počtu podaní prostredníctvom IOM



Graf 3 – Celkový obrat projektu IOM a ziskovosť pracovísk IOM pri 60%-nej marži

**Poznámka:** Počty podaní a elektronických služieb realizovaných prostredníctvom IOM uvedené v tejto štúdii sú len odhadované. Skutočné údaje budú postupne napĺňané v MetaIS. V budúcnosti bude možné údaje postupne aktualizovať a modely spresniť na základe konkrétnych prevádzkových údajov z MetaIS.

Kľúčové ukazovatele projektu IOM sú zosumarizované v nasledovnej tabuľke (priemerné hodnoty za obdobie 10 rokov):

Kľúčové ukazovatele - občan	
Parameter	Hodnota
Priemerný správny poplatok	3,37 €
Minimálna marža IOM potrebná na úhradu nákladov	38%
Marža za systém IOM	34%
Celková minimálna suma za služby IOM	2,43 €
Priama úspora v % pre občana na poplatok (maximálna)	-14%
Priama úspora pre občanov na poplatkoch celkom za rok	912 680 €

Tab. 32 – Kľúčové ukazovatele – občan

Popis parametrov:

- Priem. správny poplatok – je očakávaný priemerný „správny“ poplatok pri dostupnosti všetkých e-služieb uvedených v kapitole 4.6.6.
- Minimálna marža – je marža z priemerného „správneho“ poplatku pri ktorej dochádza k pokrytiu nákladov na činnosť pracoviska IOM.
- Marža za systém IOM – je marža z priemerného „správneho“ poplatku pri ktorej dochádza k pokrytiu nákladov na činnosť celého systému IOM (prevádzkových nákladov IOM) po odpočítaní dodatočného výnosu z DPH
- Celková minimálna suma za služby IOM – minimálna suma za služby IOM, ktorý pozostáva z výnosu z minimálnej marže pre pracovisko IOM a výnosu za využitie systému IOM pre správcu IOM počítaný z priemerného správneho poplatku.
- Priama úspora pre občana – je maximálna priama úspora na poplatkoch pri využití IOM počítaná ako podiel zníženého poplatku, výnosu IOM a výnosu správcu IOM celkovom poplatku.

Kľúčové ukazovatele - prevádzkovateľ IOM	
Parameter	Hodnota
Priemerná vyťaženosť pracoviska IOM	8,8%
Výpočet zisku pre marži:	38%
Priemerné ročné náklady spojené s úkonmi IOM	1 294 €
Priemerné ročné výnosy spojené s úkonmi IOM	1 294 €
Priemerný ročný zisk na úkony spojené s IOM	- €
Výpočet zisku pre marži:	60,0%
Priemerné ročné náklady spojené s úkonmi IOM	1 294 €
Priemerné ročné výnosy spojené s úkonmi IOM	2 058 €
Priemerný ročný zisk na úkony spojené s IOM	764 €
Výpočet zisku pre marži:	80,0%
Priemerné ročné náklady spojené s úkonmi IOM	1 294 €
Priemerné ročné výnosy spojené s úkonmi IOM	3 086 €
Priemerný ročný zisk na úkony spojené s IOM	1 792 €

Tab. 33 – Kľúčové ukazovatele – prevádzkovateľ IOM

Popis parametrov:

- Priemerná vyťaženosť pracoviska IOM – je odhadované percento využitia času na úkony spojené s činnosťou IOM na celkovom disponibilnom časovom fonde zamestnancov IOM.
- Priemerné ročné výnosy, náklady a zisk – sú priemerné ročné výnosy počítané pri rôznych modelových výškach marže za služby IOM, pričom náklady zostávajú konštantné (vychádza sa zo zjednodušeného finančného modelu),

Kľúčové ukazovatele - správca IOM	
Parameter	Hodnota
Priemerné ročné náklady spojené s prevádzkou IOM	1 371 300 €
Priemerné ročné výnosy z DPH za služby IOM	247 867 €
Náklady, ktoré je možné uhradiť prostredníctvom poplatku za systému IOM	1 123 433 €

Tab. 34 – Kľúčové ukazovatele – správca IOM

Popis parametrov:

- Priemerné ročné náklady spojené s prevádzkou IOM – sú to predovšetkým náklady spojené s údržbou a prevádzkou IS IOM, náklady na školenia, personálne náklady na správu systému IS IOM a iné.
- Priemerné ročné výnosy z DPH – sú priemerné ročné výnosy z DPH za služby IOM pri minimálnej marži.
- Náklady, ktoré je možné uhradiť prostredníctvom poplatku za systému IOM – priemerné ročné prevádzkové náklady po odpočítaní výnosov za DPH. Uvedené náklady je možné uhradiť: a) zo štátneho rozpočtu b) poplatkom za využívanie služieb systému IOM. Pri použití poplatku za využívanie služieb systému IOM je možné dosiahnuť samofinancovanie celého systému IOM.

#### 5.5.4 Riziká

Prehľad rizík a možných opatrení na ich obmedzenie je uvedený v kapitole 6.3.

#### 5.5.5 Základné predpoklady, východiská a požiadavky

Základné východiská, predpoklady a požiadavky realizácie projektu IOM sú rozdelené do nasledovných podoblastí:

- legislatívne predpoklady,
- finančné predpoklady,
- technologické predpoklady,
- procesno - organizačné predpoklady.

##### 5.5.5.1 Legislatívne predpoklady

V procese implementácie riešenia je nevyhnutné vytvoriť legislatívny rámec, umožňujúci poskytovať uvedené vybrané služby prostredníctvom IOM a to predovšetkým v nasledovných oblastiach:

- Pre vybrané e-služby, ktoré budú poskytované nesmú v čase spustenia prevádzky IOM existovať žiadne legislatívne prekážky na poskytovanie týchto služieb prostredníctvom IOM, resp. na prístup pracovníkov IOM k týmto službám a následnému vydaniu právoplatného osvedčenia výstupu zo služby.
- Schválenie a vydanie výnosu upravujúceho pravidlá prevádzky IOM.

##### 5.5.5.2 Finančné predpoklady

Je nutné vytvoriť model financovania prevádzky IOM a to predovšetkým v nasledovných oblastiach:

- Spôsobu financovania prevádzky IS IOM.
- Spôsobu poskytovania dotácii pracovísk IOM.
- Spôsobu výkonu finančnej kontroly nad pracoviskami IOM.

##### 5.5.5.3 Technologické predpoklady

Je nutné splniť technologické predpoklady prevádzky IOM a to predovšetkým v nasledovných oblastiach:

- Obstaranie hardvéru a softvéru pre IS IOM, vrátane výberu jeho prevádzkovateľa.
- Technické zabezpečenie spôsobu fyzickej autorizácie prítomnosti žiadateľa (dostupnosť technológie eID).

##### 5.5.5.4 Procesno-organizačné predpoklady

Je nutné splniť nasledovné procesno-organizačné úlohy súvisiace s prevádzkou IOM:

- Zabezpečiť dostatok atraktívnych e-služieb s rozšírenou úrovňou, t.j. malo by ísť o služby kde je možné prístupom do informačného systému získať on-line požadovaný aktuálny výstup.

- Zaviesť procesy registrácie prevádzkovateľov IOM vrátane správy a prevádzky registra IOM,
- Vytvorenie interných registrov prevádzkovateľa IOM v zmysle §29 Zákona č. 275/2006 Z. z.
- Odsúhlasiť MFSR procesný model fungovania pracovísk IOM.
- Vyriešiť spôsob úhrady za správne poplatky IOM a nákladov za bankové poplatky.
- Odsúhlasiť kritéria pre rozmiestnenie IOM v pilotnej fáze.
- Vytvorenie školiaceho programu a zabezpečenie školení pre pracovníkov IOM.
- Vytvoriť marketingové a komunikačné nástroje fungovania IOM (napríklad označenie pracovísk IOM a ich zabezpečiť ich propagáciu).
- Zabezpečiť projektové riadenie (najmä vypracovanie žiadosti o NFP, žiadostí o platbu, monitorovacie správy),

Táto skupina aktivít je samostatným balíkom v rámci projektu IOM s oddeliteľným rozpočtom a harmonogramom. Potrebné tovary a služby je možné zrealizovať minimálne prostredníctvom jedného a maximálne prostredníctvom 3 verejných obstarávaní (IS IOM, školenia, poradenské služby).

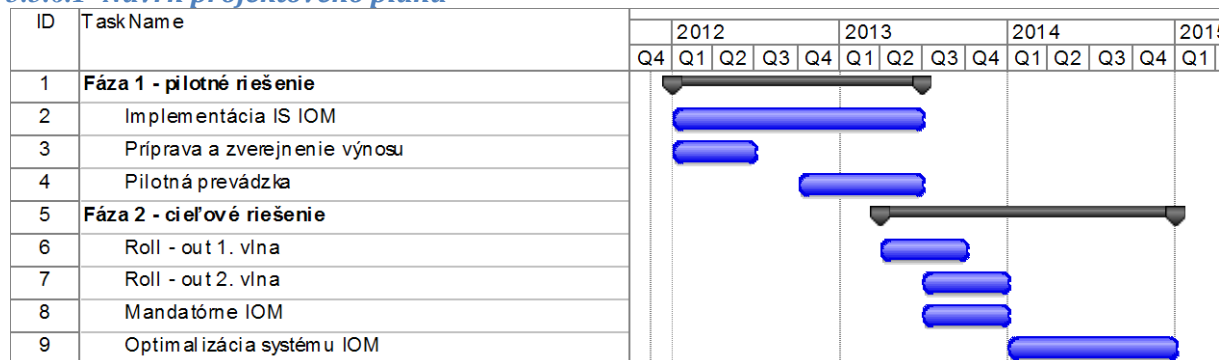
### 5.5.6 Hlavné projektové míľniky a projektový plán

Medzi hlavné míľniky budú patriť predovšetkým:

Názov míľniku	Popis
Implementácia IS IOM	Keďže IS IOM poskytuje aj funkčnosť potrebnú pre správu celého systému IOM a zároveň vlastnosti potrebné pre spustenie prevádzky pracovísk, je nutné začať s jeho budovaním hneď na začiatku projektu. Pri plánovaní implementácie je potrebné zohľadniť postupné nasadzovanie vlastností IS IOM tak, aby bolo možné spustiť pilotné riešenie pred finálnym ukončením celého IS IOM.
Príprava a zverejnenie výnosu k IOM	Definovanie prevádzkových podmienok bude zabezpečené prostredníctvom výnosu o zriadení a prevádzke IOM. V zmysle zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy v znení neskorších predpisov musí byť výnosom definovaná špecifikácia technických, technologických a organizačných podmienok zabezpečenia plynulej, bezpečnej a spoľahlivej prevádzky IOM pracovísk. Výnos sa bude musieť zaoberať aj definovaním podmienok pre úpravu a tvorbu cien za poskytovanie služieb IOM s aj úpravou podmienok akreditácie prevádzkovateľov IS IOM. Kritickým faktorom je dĺžka procesu schvaľovania výnosu.
Pilotná prevádzka	V rámci pilotnej prevádzky bude vytvorený obmedzený počet pracovísk IOM a na nich budú overené navrhnuté procesy. Keďže pre zriadenie pracoviska je potrebné dodržať podmienky, ktoré budú stanovené v pripravovanom výnose o IOM, v rámci tejto etapy bude musieť prebehnúť zaškolenie pracovníkov IOM, podanie žiadosti o zápis do registra IOM ako aj samotné rozhodnutie a zapísanie prevádzkovateľa do registra IOM. Poznatky získané počas pilotnej prevádzky bude možné využiť pre prípadnú modifikáciu procesov.
Roll-out 1. vlna	V rámci tejto etapy bude spustená prevádzka IOM v cieľom režime. Bude overený reálny záujem poskytovateľov o zriadenie pracovísk IOM.
Roll-out 2. vlna	V prípade adekvátneho záujmu poskytovateľov IOM budú v tejto etape vytvorené pracoviská IOM pre oblasti s vysoko vytáženými pracoviskami IOM.
Vytvorenie mandatórnych IOM	V prípade ak 1. vlna roll-out nepreukáže dostatočný záujem poskytovateľov IOM o zriaďovanie pracovísk v požadovaných lokalitách bude nasledovať ich vytvorenie formou mandatórnych IOM pre naplnenie kritérií stanovených v NFP
Optimalizácia systému IOM	Táto etapa bude zameraná na zavádzanie ďalších elektronických služieb a integráciu so systémami, ktoré neboli dostupné v čase pilotnej prevádzky. Zároveň budú vytvárané pracoviská IOM podľa záujmu poskytovateľov s cieľom zlepšenia pokrytia územia.

Tab. 35 - Projektové míľniky



**5.5.6.1 Návrh projektového plánu**

Tab. 36 – Zjednodušený projektový plán

**5.5.7 Návrh poskytovanie dotácií na zriadenie pracovísk IOM**

Pracoviská IOM môžu byť zriadené nasledovnými spôsobmi:

1. Alternatíva A – zriadenie IOM bez poskytnutia dotácií.
2. Alternatíva B – zriadenie IOM s poskytnutím dotácií.

**5.5.7.1 Alternatíva A – zriadenie IOM bez poskytnutia dotácií**

Pri tomto variante sa vychádza z predpokladu, že prevádzkovatelia IOM budú zriaďovať pracoviská IOM iba z vlastných zdrojov. Uvedený variant má nasledovné dopady:

- úspora prostriedkov verejných zdrojov,
- žiadne náklady na administráciu a kontrolu pridelovania dotácií,
- správca IOM nebude môcť podporiť vznik IOM na miestach s potenciálne nízkym záujmom o služby IOM (tzv. „biele miesta“),
- ponechanie rozmiestnia pracovísk IOM na voľný trh.

**5.5.7.2 Alternatíva B – zriadenie IOM s poskytnutím dotácií**

Dotácia na zriadenie a prevádzku IOM bude zo strany správcu poskytovaná len prevádzkovateľom, ktorí zaručia splnenie kritéria dostupnosti IOM pre občanov. Dostupnosť bude definovaná časom potrebným na dosiahnutie pracoviska IOM z ktoréhokoľvek miesta (15 minút použitím prostriedku hromadnej dopravy). Bude vypracovaná mapa, ktorá rozdelí územie SR na jednotlivé zóny dostupnosti. V každej zóne budú definovaní potencionalni prevádzkovatelia IOM pracovísk s nárokom na dotáciu. V každej zóne bude dotácia poskytnutá len jednému prevádzkovateľovi IOM. Zriaďovanie IOM pracovísk nebude regulované, pracoviská IOM budú môcť byť prevádzkovateľmi zriaďované aj v lokalitách nespĺňajúcich kritérium dostupnosti definované správcou. Pracoviská, ktoré nespĺňajú kritéria pre poskytnutie dotácie nebudú mať nárok na poskytnutie dotácie na zriadenie a prevádzku IOM. Uvedený variant má nasledovné dopady:

- možnosť podpory lokality pre zriadenie IOM, ktorá je zaujímavá z pohľadu správcu IOM, ale nie je zaujímavá z komerčného hľadiska,
- náklady spojené s administráciou pridelovania dotácií a kontrolou využitia dotácií,
- vyžaduje vyčleniť finančné prostriedky na dotácie,
- zrýchlená návratnosť investičných prostriedkov do zriadenia pracovísk IOM pre ich prevádzkovateľov, čím zvýši aj ochotu zriaďovať IOM a umožní tak naplniť stanovené kritériá v rámci OPIS pre projekt IOM.

Pridelovanie dotácií môže byť vykonávané nasledovne:

Projektová fáza	Forma výberu prevádzkovateľov	Odhadovaný počet pracovísk IOM	Navrhovaná suma
-----------------	-------------------------------	--------------------------------	-----------------



Projektová fáza	Forma výberu prevádzkovateľov	Odhadovaný počet pracovísk IOM	Navrhovaná suma
Pilotná prevádzka	Dohoda s potencionálnymi prevádzkovateľmi (PO, notári, Sl. pošta)	100	5 000,00 €
Roll-out	<ul style="list-style-type: none"> <li>Výber prevádzkovateľov v rámci 1. vlny</li> <li>Výber prevádzkovateľov v rámci 2. vlny</li> </ul>	1100	5 000,00 €
Zriadenie IOM zo zákona (Mandatórne IOM)	Zriadenie IOM PO na základe zmenenej legislatívy (tzv. „biele miesta“) na miestach, kde nie je záujem o zriadenie IOM zo strany komerčných subjektov a miestnej samosprávy		5 000,00 €

Tab. 37 –Spôsob pridelovania dotácií

Výšku dotácie pre pracovisko IOM navrhujeme na základe projektovaných investičných nákladov v kapitole 4.6.6.1.3 vo výške 5 000 € na zriadenie pracoviska IOM.

Po ukončení pilotnej prevádzky, MFSR uskutoční výber na pracoviská IOM, tak aby bolo možné splniť do roku 2013 nasledovné projektové požiadavky:

- početnosť – v roku 2013 by malo poskytovať e-služby minimálne 1 200 pracovísk IOM,
- dostupnosť - IOM by mali byť lokalizované tak, aby z hľadiska dopravnej dostupnosti pokryli minimálne 85% populácie.
- udržateľnosť - vytvorené IOM z prostriedkov OPIS by mali fungovať minimálne 5 rokov po ukončení projektu IOM, preto by mali fungovať na územiach s dostatočným dopytom po službách IOM.

Vzhľadom na obmedzený čas, ktorý je možné využiť pre dosiahnutie hodnôt vyššie uvedených požiadaviek (počet pracovísk IOM v roku 2013) javí sa vhodným podporiť prevádzkovateľov pracovísk IOM, ktorí sa zaviazajú a spustia prevádzku väčšieho počtu pracovísk najneskôr v roku 2013. Pre efektívne zriadenie väčšieho počtu pracovísk IOM je potrebná na strane prevádzkovateľa pracovísk IOM:

- koordinácia činnosti zriaďovania pracovísk IOM,
- definícia a úprava interných procesov prevádzkovateľa pracovísk,
- vytvorenie technických predpokladov pre činnosť a riadenie takýchto pracovísk IOM napr. pripojenie k IS IOM prostredníctvom IS prevádzkovateľa pracovísk (viď. kap. 4.3.3.1.3).

Uvedené činnosti idú nad rámec nákladov počítaných ako dotácia na zriadenie pracoviska IOM. Preto je vhodné mať pripravené prostriedky pre možnú dotáciu takýchto prevádzkovateľov pracovísk IOM. Pri predpoklade 70% pracovísk IOM z požadovaného počtu pracovísk IOM dostupných v roku 2013 pokrytých veľkými prevádzkovateľmi pracovísk IOM a predpoklade priemernej náročnosti štyroch človekodní na vyššie uvedené činnosti je navrhovaná dotácia vo výške 2 800 000 EUR.

Podmienky, za ktorých bude poskytnutá dotácia pre veľkého prevádzkovateľa pracovísk IOM, budú stanovené počas finalizácie dotačnej schémy v rámci projektu. Podmienky budú obsahovať napr. požadovaný počet zriadených a prevádzkovaných pracovísk IOM, lokalizáciu pracovísk IOM. O pridelení tejto dotácie bude možné rozhodnúť napríklad aj na základe vývoja otvárania pracovísk IOM prípadne zriaďovania mandatórnych IOM.

### 5.5.7.3 Časový harmonogram poskytovania dotácií

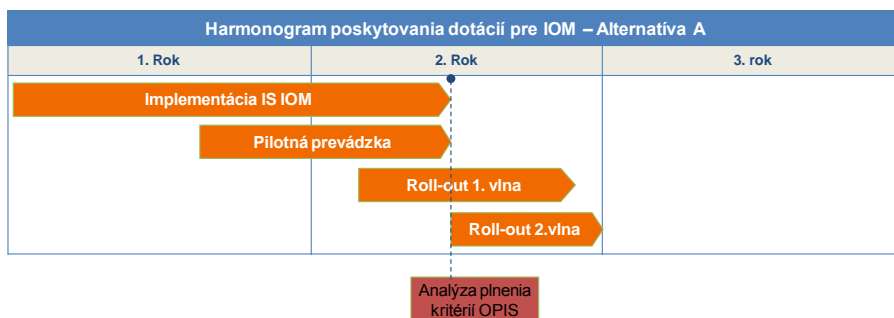
V 18. mesiaci projektu IOM navrhujeme vykonať analýzu plnenia kritérií projektu OPIS. Uvedená analýza by mala dať odpoveď či dôjde k naplneniu stanovených kritérií, pričom môžu nastať dve alternatívy:

A. Naplnenie kritérií.

B. Nenaplnenie kritérií.

#### 5.5.7.3.1 Alternatíva A – Naplnenie kritérií

V prípade, ak dôjde k skoršiemu naplneniu kritérií OPIS, navrhujeme ukončiť prvú vlnu a uskutočniť druhú vlnu výberu podpory zriadenia pracovísk IOM pre oblasti s vysoko vyťaženými pracoviskami IOM.



Obr. 14 – Naplnenie kritérií OPIS.

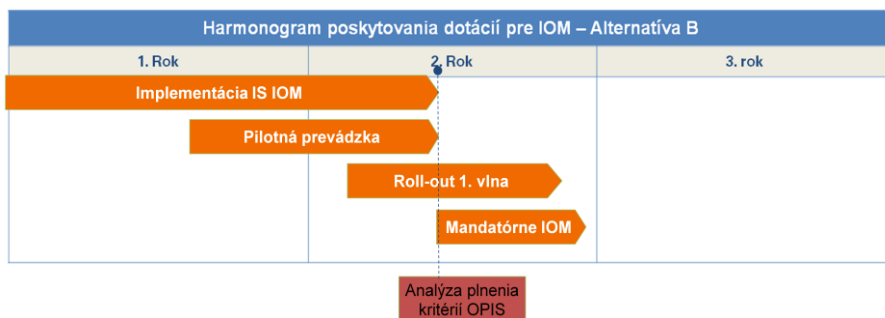
Uvedená alternatíva má nasledovné dopady:

- zriadenie IOM iba komerčnými subjektmi, nevyžaduje prípadné financovanie pracovísk IOM zo štátneho rozpočtu,
- obmedzená kontrola nad lokalizáciou pracovísk IOM.

#### 5.5.7.3.2 Alternatíva B – Nenaplnenie kritérií

V prípade, že na základe vykonanej analýzy pravdepodobne nedôjde k naplneniu kritérií, bude nutné zmeniť legislatívu a zriadiť tzv. mandatorné IOM - IOM zriadené zo zákona.

Mandatorné IOM by mali byť zriaďované v najneskoršom možnom termíne, aby sa dal čo možno najširší priestor pre komerčné subjekty. Mandatorné IOM budú mať nárok na rovnakú výšku dotácie ako subjekty v rámci pilotného a roll-out riešenia, ktoré spĺňajú kritériá na jej poskytnutie.



Obr. 15 – Harmonogram poskytovania dotácií pri implementovaní mandatorných IOM.

Uvedená alternatíva má nasledovné dopady:

- umožní naplniť kritériá projektu OPIS,
- umožní usmerňovať rozvoj IOM presným určením miesta vzniku pracoviska IOM.

### 5.5.8 Financovanie projektu IOM

Na základe podmienok poskytnutia NFP, definovaných v OPIS, v programovom manuáli OPIS a jeho prílohách je pre projekt potrebné zabezpečiť:

- Projekt IOM bude realizovaný ako národný projekt, financovaný zo zdrojov OPIS v rámci opatrenia 1.2.
- Hlavným výsledkom musí byť zriadenie minimálne 1200 registrovaných pracovísk IOM, ktoré budú reálne poskytovať asistované elektronické služby verejnej správy občanom a podnikateľom. Výsledky projektu musia byť dlhodobu udržateľné.
- Oprávneným žiadateľom môže byť MFSR. Žiadateľ môže mať v projekte partnera, ktorým môžu byť povinné osoby a ostatné osvedčujúce osoby (Slovenská pošta a Notári).
- Oprávnenými aktivitami sú aktivity zamerané na nákup, vývoj a inštaláciu hardvéru a softvéru, služby v oblasti poradenstva, IT, školení a propagácie. Oprávnenými výdavkami na tieto aktivity sú výdavky na osobné náklady, bežné a kapitálové výdavky za služby, hardvér a softvér.

#### 5.5.8.1 Oprávnení žiadatelia

Realizácia prvého balíka aktivít projektu, teda vytvorenie podmienok prevádzky IOM neumožňuje alternatívne riešenie vo vzťahu k partnerom. Garantom za túto oblasť môže byť len MFSR bez nutnej podpory partnera. Alternatívne riešenie je teoreticky možné vo vzťahu k spôsobu zabezpečenia jednotlivých činností. MFSR ich môže zabezpečiť z vlastných zdrojov alebo od dodávateľov na základe verejného obstarávania, resp. kombináciu oboch. Z praktického pohľadu predpokladáme, že správa a prevádzka IS IOM, školenia, kontrola a spracovanie žiadostí o zápis do registra IOM, monitorovanie a kontrola plnenia prevádzkových podmienok bude zabezpečená dodávateľsky treťou stranou.

- Možnými žiadateľmi o NFP sú: MFSR.
- Možnými partnermi žiadateľa sú: ZMOS, povinné osoby, Slovenská pošta a Notárska komora.

##### 5.5.8.1.1 Alternatíva 1: prevádzkovateľ IOM ako partner žiadateľa o NFP

Realizácia aktivít na strane prevádzkovateľa IOM je zabezpečená prevádzkovateľmi, ktorými môžu byť ZMOS ako reprezentant miest a obcí, Slovenská pošta alebo Notárska komora. V prípade ostatných povinných osôb (najmä ministerstiev) by partneri na projekte boli jednotlivé povinné osoby. Celkový počet partnerov na projekte by bol od 3 po niekoľko desiatok subjektov. Podpora realizácie aktivít by bola financovaná formou zálohových platieb a žiadosti o platbu by obsahovali jednotlivé položky oprávnených výdavkov podľa faktúr od dodávateľov tovarov a služieb (to znamená samostatne za osobné náklady, bežné výdavky, kapitálové výdavky na HW, SW a služby). Všetky tovary a služby by museli byť obstarané. Jednotliví partneri majú v projekte vlastný rozpočet a harmonogram aktivít. MFSR ako žiadateľ musí zabezpečiť jeho dodržiavanie.

Výhody:

- Bežne používaný model v ostatných operačných programoch v podobných projektoch (žiadateľ a niekoľko partnerov).

Nevýhody:

- Veľmi náročná administrácia na strane žiadateľa ako aj partnerov, ktorá zahŕňa najmä:
  - prípravu žiadosti o NFP,
  - výdavky sa musia vykazovať jednotlivo a za každého partnera,
  - pre osobné náklady sa musí viesť presná evidencia zamestnancov IOM,
  - pre každé IOM môžu byť potreby na zabezpečenie prevádzky iné a teda aj výška NFP odlišná,
  - kontrola na mieste by musela byť uskutočnená na každom IOM.
- Náročnosť a administrácia NFP ako aj veľmi presný účel použitia prostriedkov (nie každé IOM skutočne potrebuje nový HW, keď však už raz bude v projekte, tak sa inštaluje nový HW) môžu spôsobiť nezáujem o registráciu IOM.
- Vysoké náklady dané tým, že financovanie sa realizuje na základe skutočných nákladov. Nemožno vylúčiť, že pre niektoré IOM bude treba vytvoriť nové pracovné miesta na plný pracovný úväzok. V takomto prípade by sa mohli ročné náklady na jedno IOM vyšplhať približne na 20000 EUR, načo by pravdepodobne indikatívne stanovené zdroje projektu nestačili.

##### 5.5.8.1.2 Alternatíva 2: prevádzkovateľ IOM ako dodávateľ služieb

Realizácia všetkých aktivít je zabezpečená žiadateľom tým spôsobom, že zriadenie IOM a pilotnú prevádzku žiadateľ zabezpečí ako jednorazovú službu od prevádzkovateľa IOM, ktorý v tejto alternatíve predstavuje pre MFSR tretiu stranu. Úhrada za službu predstavuje jednorazovú nenávratnú „dotáciu“ poskytnutú na účel zriadenia IOM a jeho prevádzky počas trvania realizácie aktivít projektu. Jej výška je stanovená na základe finančnej analýzy realizovanej v rámci tejto štúdie a dosahuje jednotnú hodnotu pre všetky IOM 5000 EUR.

Prevádzkovateľ po zaregistrovaní do registra prevádzkovateľov IOM predloží faktúru za nim poskytované služby IOM, ktorá je následne uhradená z rozpočtu projektu IOM. V projektovej dokumentácii nie je potrebné zhromažďovať faktúry jednotlivých IOM vynaložených za obstarané tovary a služby. V závislosti na výške faktúry, resp. množstva naraz registrovaných IOM je potrebné uplatniť príslušnú metódu verejného obstarávania. Z hľadiska motivácie má paušálna dotácia výhodu, že je flexibilná. Prevádzkovateľ správcovi IOM „predáva“ službu a z pohľadu OPIS mu je jedno ako dotáciu v rámci stanoveného účelu použije, pokiaľ bude zabezpečená samotná prevádzka IOM a splnené podmienky prevádzky.

Protihodnotou zo strany prevádzkovateľa IOM bude plnenie podmienok prevádzky napr. počas ďalších 5 rokov po ukončení realizácie projektu. Podpora realizácia aktivít by bola financovaná formou úhrady faktúr vystavených prevádzkovateľom zapísaným v registri IOM. Prijímateľ NFP uhradí faktúru za nakúpené služby, ktorú prevádzkovateľ IOM môže vystaviť po zápise do registra prevádzkovateľov IOM. Jednotlivé faktúry následne zahrnie do žiadosti o platbu.

Výhody:

- Veľmi jednoduchá administrácia daná tým, že na projekte nie sú partneri povinní vykazovať všetky náležitosti jednotlivo, pri finančnom riadení sa vykazuje iba jedna položka „služby“, ktorá je pre každé IOM rovnaká. Služby môžu byť zakúpené žiadateľom aj bez verejného obstarávania v prípade ak budú fakturované jednotlivo za každé registrované IOM a ak stanovená výška neprekročí hranicu stanovenú zákonom<sup>14</sup>.
- Vysoký motivačný účinok daný tým, že účel použitia prostriedkov od žiadateľa je flexibilnejší (zaregistrujte si IOM, dostanete dotáciu bez nutnosti komplikovanej finančnej administrácie). To umožní, že prevádzkovateľ použije získané prostriedky presne podľa potreby. Nemusí napr. nakupovať nové technické a technologické vybavenie, pre účely prevádzky môže používať existujúce zariadenia a prostriedky môže použiť napr. na renováciu priestorov a pod.
- Nižšie náklady v porovnaní s alternatívou 1 dané tým, že financovanie sa neuskutočňuje na základe skutočných výdavkov prevádzkovateľa IOM. Tým pádom je výška výdavkov na jedno IOM rovnaká a možno presne stanoviť skutočnú výšku nákladov za všetky podporené IOM.

Nevýhody:

- Špecifický model implementácie projektu štrukturálnych fondov vyžadujúci individuálny prístup zo strany poskytovateľa NFP pri schvaľovaní žiadosti o NFP a žiadostí o platbu.

Pri výbere odporúčanej alternatívy sme vychádzali z toho, že forma podpory musí byť čo najjednoduchšia, najlacnejšia a pre prevádzkovateľov čo najatraktívnejšia.

Napriek tomu, že projekt IOM je projektom opatrenia 1.2 zameraného na samosprávu, žiadateľom o NFP by malo byť MFSR. MFSR je jediným, zákonom stanoveným, garantom IOM a bez jeho súčinnosti je projekt nerealizovateľný. MFSR je zo zákona zodpovedný za väčšinu činností spojených s rozvojom IOM. Ak bude žiadateľom o NFP MFSR môže projekt realizovať bez partnera, alebo s partnerom. Projekt bez partnera je najjednoduchší a najrýchlejší z hľadiska implementácie projektu a dosiahnutia stanovených výsledkov. Je však náročný na dohodnutie jasných zodpovedností a rozdelenia benefitov pred samotnou implementáciou projektu.

Partnera žiadateľa o NFP vyžaduje projekt v tom prípade, ak by bol žiadateľom iný subjekt ako MFSR, alebo by sa zriadenie IOM podporovalo formou refundácie. V prípade, ak by žiadateľom o NFP bol ZMOS, partnerom zodpovedným za realizáciu 1. balíka aktivít by muselo byť MFSR. V prípade refundácie by boli partnermi zodpovednými za realizáciu 2. balíka aktivít, ZMOS, povinné osoby a prevádzkovatelia IOM. ZMOS by zastrešoval zriaďovanie IOM na mestských a obecných úradoch, Slovenská pošta a Notárska komora by zastrešovali zriaďovanie IOM na poštách a notárskych úradoch. Partner projektu musí mať okrem iného vlastný rozpočet (vrátane zdrojov na spolufinancovanie) na vlastné aktivity.

Z uvedených dôvodov navrhujeme realizovať alternatívu č.2.

<sup>14</sup> V tomto prípade však MF SR bude musieť zadministrovať veľké množstvo IOM buď kapacitným navýšením zdrojov MF SR, alebo s využitím kapacít dodávateľa

Investičné náklady projektu IOM by mali uhradené formou nenávratného finančného príspevku (ďalej ako NFP). Celkové potrebné finančné prostriedky projektu IOM sú uvedené v kapitole 4.6.6.2.

### 5.5.9 Financovanie prevádzky IOM po ukončení projektu

Po skončení realizácie projektu IOM budú pretrvávajúť prevádzkové náklady. Prevádzkovými nákladmi sú najmä náklady na prevádzku IS IOM, náklady na registráciu, monitorovanie a kontrolu prevádzok IOM. Tieto však musia byť hradené z vlastných zdrojov správcu, teda MFSR. Tieto môžu byť pokryté výdavkami (čistý náklad) kapitoly alebo z príjmov získaných od používateľov IS IOM, resp. kombináciou oboch zdrojov.

#### 5.5.9.1 Alternatíva A: Model samofinancovania prevádzky a rozvoja systému IOM

Garant (MFSR) vytvorí zo zdrojov OPIS podmienky prevádzky IOM a zabezpečí pilotnú prevádzku potrebného počtu registrovaných IOM. Vo fáze prevádzky sú garantovi IOM poskytovatelia schopní platiť poplatky za poskytovanie služieb prostredníctvom IS IOM, z ktorých garant pokryje:

- prevádzku a rozvoj IS IOM,
- procesy administrácie IOM,
- zabezpečenie školení IOM.

Správa a prevádzka IOM nebude požadovať dodatočné zdroje verejného rozpočtu, zníži výdavky na prevádzku súčasných „front office“ úradov a zvýši frekvenciu používania služieb verejnej správy. Zároveň bude mať štátny rozpočet dodatočný príjem z DPH za služby sprostredkované prostredníctvom pracovísk IOM.

V nasledovnej tabuľke sú zosumarizované významné prevádzkové náklady projektu IOM identifikované v kapitole 4.6.6.2:

Typ nákladu	Suma
Administrácia IOM	123 800 €
Marketingové náklady	100 000 €
Náklady na školenie	30 000 €
Náklady na prevádzku IS IOM	1 117 500 €
<b>Spolu prevádzkové náklady</b>	<b>1 371 300 €</b>

Tab. 38 – Prevádzkové náklady z pohľadu MFSR

Parameter	Hodnota
Odhadovaný priemerný počet úkonov za 1 rok	975 856
Odhadované prevádzkové náklady	1 371 300,00 €
Dodatočný príjem z DPH pri minimálnej marži za úkony IOM	247 867,44 €
Pokrytie prev. nákladov z poplatku za využitie systému IOM	1 123 422,56 €
Príspevok na úhradu na 1 podanie	1,15 €
Priemerná výška správneho poplatku	3,37 €
Percento zo správneho poplatku (Príspevok : Výška správneho poplatku)	<b>34%</b>

Tab. 39 – Výpočet percenta poplatku za využitie služieb IS IOM

Dopady tejto alternatívy sú nasledovné:

- pozitívne voči štátnemu rozpočtu (dodatočný príjem z DPH za služby IOM),
- umožňuje získať prostriedky na rozvoj IS IOM aj mimo štátneho rozpočtu,
- poplatok za pripojenie k IS IOM bude musieť uhradiť zákazník IOM v cene služby za služby IOM.

Počet vykonaných služieb za rok je variabilný a tak je nutné zohľadniť vývoj dopytu po službách v sume poplatku za prevádzkovanie služieb, aby vždy došlo k maximálnemu pokrytiu nákladov a prevádzka bola samofinancovateľná.

**5.5.9.2 Alternatíva B: Model dotovania prevádzky a rozvoja systému IOM**

Tento model naopak vychádza z predpokladu, že služby IS IOM budú prístupné prevádzkovateľom IOM bezodplatne. Správca IS IOM bude musieť po skončení realizácie projektu prevádzku IS IOM a správu pracovísk IOM financovať zo zdrojov štátneho rozpočtu. Výšku odhadovaných ročných nákladov uvádza nasledovná tabuľka:

Typ nákladu	Popis	Suma
Administrácia IOM	10 zamestnancov x priemerná mzda vo verejnej správe za rok	123 800,00 €
Marketing - prevádzka IOM	Odhadované náklady na marketingové a PR aktivity	100 000,00 €
Náklady na školenie	Odhadované náklady na školiace materiály a vyškolenie školiťov	30 000,00 €
Náklady na prevádzku IS IOM		1 117 500,00 €
Priemerné ročné výnosy z DPH za služby IOM pri minimálnej marži		247 867,44 €
Potreba dotácií		<b>1 123 432,56 €</b>

Tab. 43 –Prevádzkové náklady z pohľadu MFSR

Dopady tejto alternatívy sú nasledovné:

- vyžaduje si dodatočné zdroje zo štátneho rozpočtu,
- občan nie je zaťažovaný ďalšími poplatkami.

## 6. Prílohy

### 6.1 Rozpočet a nákladovo výnosová analýza

#### 6.1.1 Rozpočet

Na základe odhadu náročnosti vývoja aplikácie predstavuje predpokladaný časový náklad na implementáciu IS IOM 47 433 človekohodín. Tento údaj je potrebné považovať za spodnú hranicu investičných nákladov do vývoja softvérového riešenia. Súčasťou odhadu ceny riešenia, ktoré má byť výsledkom projektu je aj nákup IKT bezprostredne súvisiacej so spustením služieb IS IOM, náklady na školenie, marketing, prípadné dotácie na zriadenie pracovísk IOM a príspevok pre veľkého prevádzkovateľa pracovísk.

Vzhľadom na rozsah systému a požiadavky naň kladené bude potrebné vybudovať robustné riešenie. Predpokladané náklady na obstaranie projektu a činností spojených s implementáciou sú 18 540 000 EUR s DPH.

#### 6.1.2 Analýza nákladov a prínosov

Táto analýza nákladov a prínosov (ďalej aj ako CBA) bola vypracovaná podľa pravidiel popísaných v metodickom rámci pre projekty prioritnej osi 1: Analýza nákladov a prínosov.

##### 6.1.2.1 Predpoklady CBA

Pri výpočte parametrov analýzy nákladov a prínosov sa vychádzalo z nasledovných predpokladov a obmedzení:

- Priemerný počet realizovaných úkonov prostredníctvom IOM sa odhaduje na základe štatistických údajov riešenia Czechpoint.
- Plné využitie prínosov projektu sa predpokladá od 5. roku po zahájení projektu.
- Počet zamestnancov na príslušných úsekoch správy sa so zavedením projektu zmení iba nepatrne. Osobné náklady sa zvýšia o zamestnancov zaoberajúcich sa prevádzkou systému IOM.
- Hlavným prínosom projektu IOM bude úspora času občanov a podnikateľských subjektov. Predpoklady a postupnosť krokov výpočtu úspory času používateľa za projekt ako celok je naznačený v tabuľke nižšie:

P.č.	Popis	Výpočet hodnoty <sup>15</sup>	Hodnota
1	Priemerný ročný počet hodín strávených na úradoch (Zdroj: Procesný, organizačný a dátový model informatizácie služieb verejnej správy, MDPT SR, 2005)	-	42,5
2	Počet občanov vybavujúcich na úradoch, pričom sa berú do úvahy iba zárobkovo činní obyvatelia (Zdroj: Zamestnanosť podľa Výberového zisťovania pracovných síl v roku 2011 - 2. Q. (druhý kvartál))	-	2 355 600
3	Celkový čas strávený vybavovaním na úradoch v hodinách	[1] x [2]	100 113 000
4	Predpoklad úspory času pri vybavovaní prostredníctvom IOM	-	3%
5	Úspora času vyjadrená v hodinách ako časť celkového času stráveného vybavovaním na úradoch	[3] x [4]	3 003 390

<sup>15</sup> Uvádza sa ako operácia medzi hodnotami v riadkoch s príslušnými poradovými číslami



P.č.	Popis	Výpočet hodnoty <sup>15</sup>	Hodnota
6	Priemerná hodinová mzda v Národnom hospodárstve v Euro (Zdroj: Metodický rámec pre projekty prioritnej osi 1: Analýza nákladov a prínosov)	-	4,14
7	Ročná úspora pri využívaní služieb cez IOM v Euro	[5] x [7]	12 447 638,19

Tab. 40 – Výpočet úspory času

- Priemerný správny poplatok za využívanie služieb IOM bude vo výške 3,37 Eur (viď kapitolu 4.6.6.1.1).
- Poplatok vo výške 34% zo správneho za využívanie služieb IOM bude vybraný na pokrytie nákladov prevádzky systému IOM
- Náklady projektu IOM sú uvedené v časti 4.6.6.2..

### 6.1.2.2 Vstupné faktory pre výpočet CBA

V nasledovnej tabuľke sú uvedené základné vstupné faktory nutné pre výpočet CBA:

Názov faktora	Popis	Referenčná hodnota
Životnosť projektu (t)	Referenčné obdobie je počet rokov, na ktorý sa v analýze nákladov a výnosov uvádzajú predpovede.	15 rokov
Diskontná sadzba (r)	Systém riadenia ŠF a KF v prípade verejných investičných projektov spolufinancovaných z fondov stanovuje 5 % finančnú diskontnú sadzbu pre výpočet čistej súčasnej hodnoty investície v stálych cenách roku predloženia žiadosti o NFP.	5,0 %
Objem prostriedkov ŽoNFP	Viď kapitola 6.1.1	18 540 000 EUR

Tab. 41 – Základné faktory CBA

### 6.1.2.3 Náklady

Náklady projektu IOM (predovšetkým investičné náklady na obstaranie IS IOM) sú uvedené v nasledovnej tabuľke:

Obdobie	Fixné náklady	Variabilné náklady	Spolu
	Služby	Osobné náklady	
1	11 595 000	0	11 595 000
2	6 945 000	123 789	7 068 789
3	1 247 500	123 789	1 371 289
4	1 247 500	123 789	1 371 289
5	1 247 500	123 789	1 371 289
6	1 247 500	123 789	1 371 289
7	1 247 500	123 789	1 371 289
8	1 247 500	123 789	1 371 289
9	1 247 500	123 789	1 371 289
10	1 247 500	123 789	1 371 289
11	1 247 500	123 789	1 371 289
12	1 247 500	123 789	1 371 289
13	1 247 500	123 789	1 371 289
14	1 247 500	123 789	1 371 289
15	1 247 500	123 789	1 371 289

Tab. 42 – Náklady

**6.1.2.4 Prínosy**

Prínosy projektu IOM (predovšetkým úspora času občanov) sú uvedené v nasledovnej tabuľke:

Finančné prínosy	Ekonomické prínosy	Spolu
Ostatné daňové a nedaňové príjmy	Cena ušetreného času používateľa	
0	0	0
61 967	3 111 910	3 173 876
123 934	6 223 819	6 347 753
185 901	9 335 729	9 521 629
247 867	12 447 638	12 695 506
247 867	12 447 638	12 695 506
247 867	12 447 638	12 695 506
247 867	12 447 638	12 695 506
247 867	12 447 638	12 695 506
247 867	12 447 638	12 695 506
247 867	12 447 638	12 695 506
247 867	12 447 638	12 695 506
247 867	12 447 638	12 695 506
247 867	12 447 638	12 695 506
247 867	12 447 638	12 695 506
247 867	12 447 638	12 695 506
247 867	12 447 638	12 695 506

Tab. 43 – Výnosy

**6.1.2.5 Čistá súčasná hodnota projektu**

V nasledovnej kapitole je vypočítaná čistá súčasná hodnota projektu IOM:

Čistá súčasná hodnota z projektu				
Koeficient obdobia	Finančná (FNPV)	Ekonomická (ENPV)	Kumulovaná diskont. návratnosť ENPV	
0	-11 595 000	-11 595 000	-11 595 000	<
1	-6 346 262	-3 382 539	-14 977 539	<
2	-508 718	5 136 470	-9 841 069	<
3	-134 454	7 930 099	-1 910 970	<
4	205 319	10 446 022	8 535 052	<b>Rok návratu investície</b>
5	195 542	9 948 592	18 483 644	>
6	186 230	9 474 850	27 958 493	>
7	177 362	9 023 666	36 982 159	>
8	168 916	8 593 968	45 576 127	>
9	160 873	8 184 731	53 760 858	>
10	153 212	7 794 982	61 555 840	>
11	145 916	7 423 793	68 979 633	>
12	138 968	7 070 279	76 049 912	>
13	132 350	6 733 599	82 783 510	>
14	126 048	6 412 951	89 196 461	>
<b>SPOLU</b>	-16 793 698	89 196 461		

Tab. 44 – Výpočet ČSH projektu

**Rok návratu investície (PBP) = 5 rok.**

**Zdôvodnenie:** Z výsledkov analýzy vyplýva, že investície do Národného projektu: Integrované obslužné miesta sa začnú vracat' v 5. roku od začiatku jeho realizácie. Táto skutočnosť je v súlade s podmienkou návratnosti do 10 rokov, ktorá je uvedená vo výzve pre tento projekt.

Vzhľadom na skutočnosť, že prevádzkové náklady môžu byť pokryté časťou poplatku za sprostredkovanie služby IOM, prevádzka systému bude udržateľná.

### 6.1.3 Odhad prácnosti riešenia

Pre odhad prácnosti vytvorenie IS IOM je použitá metodológia Use-Case-Points (UCP). Podrobný popis metodológie je uvedený na <http://www.codeproject.com/gen/design/usecase.asp>.

Počet use-casov a ohodnotenie ich zložitosti je uvedené v nasledujúcej tabuľke

P.č.	Zložitosť	Počet
1	5	14
2	10	87
3	15	59

Tab. 45 –Počet use-casov

Počet používateľov a ohodnotenie ich zložitosti je uvedené v nasledujúcej tabuľke

P.č.	Zložitosť	Počet
1	2	10
2	3	21

Tab. 46 –Počet používateľov

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

P. č.	Parameter	Hodnota
1	Faktor produktivity	20
2	Neupravené use-case body (UUCP)	1 908
3	Faktor technickej komplexnosti (TCF)	1,1
4	Faktor komplexnosti prostredia (ECF)	1,1
5	Use-case body (UCP)	2 372
6	Pracnosť v človekohodinách	<b>47 433</b>

Tab. 47 –Use-case body

## 6.2 Popis elektronických služieb

### 6.2.1 Podporné služby

#### 6.2.1.1 Služby aplikačného a používateľského rozhrania

##### 6.2.1.1.1 Získanie výstupu zo spracovania podania

Položka	Hodnota
<b>Základné údaje</b>	
Názov služby	Získanie výstupu zo spracovania podania
Popis služby	Služba umožňuje získať pracovníkovi IOM po fyzickom autorizovaní žiadateľa v jeho mene prístup k výstupu zo spracovania podania. Služba zároveň automaticky overí ZEP inštitúcie (ak ho obsahuje) a zároveň umožní prezentovať výsledok z overenia ZEP žiadateľovi o službu.
<b>Klasifikácia služby</b>	
Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISVS organizácie VS (G2G)</li> <li>IS podnikateľa (G2B)</li> </ul>
Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>webové služby</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikačné údaje žiadateľa</li> <li>identifikačné údaje pracovníka IOM</li> </ul>
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>získanie výstupu zo spracovaného podania</li> <li>overenie ZEP na výstupe zo spracovaného podania</li> </ul>

**6.2.1.1.2 Poskytnutie riadenia a správy prístupových práv k modulu podpory výkonu IOM**

Položka	Hodnota
<b>Základné údaje</b>	
Názov služby	Poskytnutie riadenia a správy prístupových práv k modulu podpory výkonu IOM
Popis služby	Služba umožňuje prostredníctvom IS IOM prevádzkovateľom IOM pridávať, meniť a odberať prístupové práva pre svojich pracovníkov, ktorí budú mať oprávnenie prístupovať do modulov podpory výkonu IOM.
<b>Klasifikácia služby</b>	
Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>podnikateľ (G2B)</li> <li>organizácia VS (G2G)</li> <li>ISVS organizácie VS (G2G)</li> <li>IS podnikateľa (G2B)</li> </ul>
Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>webové služby</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikačné údaje používateľa (správcu prístupových práv)</li> <li>identifikačné údaje prevádzkovateľa IOM</li> <li>požiadavky na úpravu prístupových práv</li> </ul>
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>potvrdenie o zápise prístupových práv</li> </ul>

**6.2.1.1.3 Poskytnutie riadenia a správy prístupových práv k modulu podpory správy IOM**

Položka	Hodnota
<b>Základné údaje</b>	
Názov služby	Poskytnutie riadenia a správy prístupových práv k modulu podpory správy IOM
Popis služby	Služba umožňuje správcovi IS IOM (MFSR) pridávať, meniť a odberať prístupové práva k aplikáciám príslušných modulov správy IS IOM
<b>Klasifikácia služby</b>	
Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>organizácia VS (G2G)</li> <li>ISVS organizácie VS (G2G)</li> </ul>
Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>webové služby</li> <li>www</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikačné údaje používateľa (správcu prístupových práv)</li> <li>požiadavky na úpravu prístupových práv</li> </ul>
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>potvrdenie o zápise prístupových práv</li> </ul>

**6.2.1.1.4 Poskytnutie e-formulára pre úkony IOM**

Položka	Hodnota
<b>Základné údaje</b>	
Názov služby	Poskytnutie e-formulára pre úkony IOM
Popis služby	Služba sprístupňuje prostredníctvom funkcionality mikroMEF pre IS IOM e-formuláre pre účely podpory prevádzky IOM. Ide napríklad autorizačný formulár pre udelenie autorizácie žiadateľom o službu pre pracovníka IOM.
<b>Klasifikácia služby</b>	
Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>podnikateľ (G2B)</li> </ul>

Položka		Hodnota
		<ul style="list-style-type: none"> <li>organizácia VS (G2G)</li> <li>ISVS organizácie VS (G2G)</li> <li>IS podnikateľa (G2B)</li> </ul>
	<b>Komunikačné kanály</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>webové služby</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	<b>Vstup</b> (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikačné údaje o e-formulári</li> </ul>
	<b>Výstup</b> (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>získanie e-formulára</li> </ul>

#### 6.2.1.1.5 Poskytnutie prístupu k školiacemu modulu

Položka		Hodnota
<b>Základné údaje</b>		
	Názov služby	Poskytnutie prístupu k školiacemu modulu
	<b>Popis</b> služby	<p>Služba umožňuje prostredníctvom webových služieb sprístupniť pre prevádzkovateľov IOM školiaci modul. Školiaci modul umožňuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Vykonať tréning pracovníkom IOM, na využívanie e-služieb prostredníctvom IOM.</li> <li>Alternatívne umožní aj vykonanie on-line testovania (podľa finálneho konceptu IS IOM)</li> </ol>
<b>Klasifikácia služby</b>		
	<b>Používatelia</b> služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>podnikateľ (G2B)</li> <li>organizácia VS (G2G)</li> <li>ISVS organizácie VS (G2G)</li> <li>IS podnikateľa (G2B)</li> </ul>
	<b>Komunikačné kanály</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>webové služby</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	<b>Vstup</b> (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikačné údaje o používateľovi</li> <li>identifikačné údaje o prevádzkovateľovi IOM</li> <li>identifikačné údaje o type školenia</li> </ul>
	<b>Výstup</b> (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>poskytnutie e-learningového školenia</li> </ul>

#### 6.2.1.1.6 Poskytnutie prístupu k znalostnej databáze

Položka		Hodnota
<b>Základné údaje</b>		
	Názov služby	Poskytnutie prístupu k znalostnej databáze
	<b>Popis</b> služby	<p>Služba umožňuje prostredníctvom webových služieb sprístupniť znalostnú databázu najčastejších otázok súvisiacich s prevádzkou IOM získaných tak z interného, ako aj externého prostredia. Znalostná databáza umožní jednak pro-aktívne zodpovedať potenciálne otázky žiadateľov a pracovníkov IOM ako preniesť dodatočnú znalosť fungovaní procesov IOM medzi prevádzkovateľmi IOM.</p>
<b>Klasifikácia služby</b>		
	<b>Používatelia</b> služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>podnikateľ (G2B)</li> <li>organizácia VS (G2G)</li> <li>ISVS organizácie VS (G2G)</li> </ul>

Položka	Hodnota
	<ul style="list-style-type: none"> <li>IS podnikateľa (G2B)</li> </ul>
<b>Komunikačné kanály</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>webové služby</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>	
<b>Vstup</b> (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikačné údaje o používateľovi</li> <li>identifikačné údaje o oblasti záujmu</li> </ul>
<b>Výstup</b> (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>poskytnutie informácií z požadovanej oblasti záujmu</li> </ul>

#### 6.2.1.1.7 Zápis do znalostnej databázy

Položka	Hodnota
<b>Základné údaje</b>	
Názov služby	Zápis do znalostnej databázy
<b>Popis</b> služby	Služba umožňuje prostredníctvom webových služieb zadávanie problémov pre jednotlivých prevádzkovateľov IOM do znalostnej databázy.
<b>Klasifikácia služby</b>	
<b>Používatelia</b> služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>podnikateľ (G2B)</li> <li>organizácia VS (G2G)</li> <li>ISVS organizácie VS (G2G)</li> <li>IS podnikateľa (G2B)</li> </ul>
<b>Komunikačné kanály</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>webové služby</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>	
<b>Vstup</b> (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikačné údaje o používateľovi</li> <li>identifikačné údaje o oblasti záujmu</li> <li>zadanie podnetu do databázy znalostí</li> </ul>
<b>Výstup</b> (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>potvrdenie o zápise informácií do znalostnej databázy</li> </ul>

#### 6.2.1.1.8 Poskytnutie prístupu k evidenciám a záznamom

Položka	Hodnota
<b>Základné údaje</b>	
Názov služby	Poskytnutie prístupu k evidenciám a záznamom
<b>Popis</b> služby	Služba umožňuje prístup prevádzkovateľa IOM iba na čítanie k údajom o vykonaných aktivitách pracovníkov prevádzkovateľa IOM uložených v interných databázach IS IOM. Uvedená služba vykonáva logovanie všetkých vykonaných aktivít používateľov IS IOM.
<b>Klasifikácia služby</b>	
<b>Používatelia</b> služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>podnikateľ (G2B)</li> <li>organizácia VS (G2G)</li> <li>ISVS organizácie VS (G2G)</li> <li>IS podnikateľa (G2B)</li> </ul>
<b>Komunikačné kanály</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>webové služby</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>	
<b>Vstup</b> (parametre služby – špecifikácia	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikačné údaje o používateľovi</li> <li>identifikačné údaje type požadovaných evidencií, alebo záznamov</li> </ul>

Položka	Hodnota
požiadaviek používateľa na službu)	
<b>Výstup</b> (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>poskytnutie informácií z databázy evidencií a záznamov</li> </ul>

#### 6.2.1.1.9 Poskytnutie prístupu k centrálnym evidenciám

Položka	Hodnota
<b>Základné údaje</b>	
Názov služby	Poskytnutie prístupu k záznamom o osvedčeniach v centrálnej evidencii
<b>Popis</b> služby	Služba umožňuje prístup iba na čítanie k záznamom vybraných procesných aktivít (napr. záznamy o vykonaných osvedčeniach pracoviskami IOM) pre účely predchádzania podvodov pri osvedčovaní. Centrálny systém evidencií bude poskytovať funkcionality generovania a pridelenia jednoznačného identifikátora spolu s časovou pečiatkou, ktorá bude zabezpečovať aby sa záznam nedal antidatovať.
<b>Klasifikácia služby</b>	
<b>Používatelia</b> služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>organizácia VS (G2G)</li> <li>ISVS organizácie VS (G2G)</li> </ul>
<b>Komunikačné kanály</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>webové služby</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>	
<b>Vstup</b> (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikačné údaje o používateľovi</li> <li>identifikačné údaje o požadovaných záznamoch o v centrálnych evidenciách IS IOM</li> </ul>
<b>Výstup</b> (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>poskytnutie z centrálnych evidencií</li> </ul>

#### 6.2.1.1.10 Zápis cenníka pracoviska IOM

Položka	Hodnota
<b>Základné údaje</b>	
Názov služby	Zápis cenníka pracoviska IOM
<b>Popis</b> služby	Služba umožňuje zápis cenníka služieb pre konkrétne pracovisko IOM, pričom informácia o úhrade za službu je rozdelená minimálne na dve časti: 1. správne a iné poplatky voči PO 2. úhrada za službu samotného IOM.
<b>Klasifikácia služby</b>	
<b>Používatelia</b> služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>podnikateľ (G2B)</li> <li>organizácia VS (G2G)</li> <li>ISVS organizácie VS (G2G)</li> <li>IS podnikateľa (G2B)</li> </ul>
<b>Komunikačné kanály</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>webové služby</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>	
<b>Vstup</b> (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikačné údaje o pracovisku IOM</li> <li>vstupné údaje o cenníku IOM</li> </ul>
<b>Výstup</b> (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>informácia o úspešnom zapísaní údajov cenníka do databázy IS IOM</li> </ul>



**6.2.1.1.11 Poskytnutie údajov z cenníka pracoviska IOM**

Položka	Hodnota
<b>Základné údaje</b>	
Názov služby	Poskytnutie údajov z cenníka pracoviska IOM
<b>Popis</b> služby	Služba umožňuje získanie údajov z cenníka pracoviska IOM, ktoré sú nevyhnutné na rozdelenie platieb pre vysporiadanie poplatkov voči PO. Táto služba je nevyhnutná pre IS službu poskytnutie údajov pre vysporiadanie poplatkov
<b>Klasifikácia služby</b>	
<b>Používatelia</b> služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>podnikateľ (G2B)</li> <li>organizácia VS (G2G)</li> <li>ISVS organizácie VS (G2G)</li> <li>IS podnikateľa (G2B)</li> </ul>
<b>Komunikačné kanály</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>webové služby</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>	
<b>Vstup</b> (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikačné údaje o pracovisku IOM</li> <li>identifikačné údaje o poskytovanej e-službe</li> </ul>
<b>Výstup</b> (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>informácia z cenníku pracoviska IOM k poskytovanej e-službe</li> </ul>

**6.2.1.1.12 Zápis úhrady poplatkov za poskytnutie služby prostredníctvom IOM**

Položka	Hodnota
<b>Základné údaje</b>	
Názov služby	Zápis úhrady poplatkov za poskytnutie služby prostredníctvom IOM
<b>Popis</b> služby	Služba umožňuje zápis vykonanej úhrady správnych a iných poplatkov za poskytnutie služby prostredníctvom IOM. Ide o detailnú evidenciu poplatkov na základe zverejnených cenníkov pracovísk IOM.
<b>Klasifikácia služby</b>	
<b>Používatelia</b> služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>podnikateľ (G2B)</li> <li>organizácia VS (G2G)</li> <li>ISVS organizácie VS (G2G)</li> <li>IS podnikateľa (G2B)</li> </ul>
<b>Komunikačné kanály</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>webové služby</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>	
<b>Vstup</b> (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikačné údaje o pracovisku IOM</li> <li>identifikačné údaje o zákazníkovi IOM</li> <li>identifikačné údaje o poskytovanej e-službe</li> </ul>
<b>Výstup</b> (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>informácia o úspešnom zapísaní informácie o úhrade poplatkov do databázy IS IOM</li> </ul>

**6.2.1.1.13 Poskytnutie údajov pre vysporiadanie poplatkov**

Položka	Hodnota
<b>Základné údaje</b>	
Názov služby	Poskytnutie údajov pre vysporiadanie poplatkov
<b>Popis</b> služby	Služba poskytuje detailné informácie o vykonanej úhrade správnych a iných poplatkov voči PO za poskytnutie služby prostredníctvom IOM. Rozdeľuje celkovú platbu na časť, ktorá bude uhradená prostredníctvom platobného modulu (voči PO) a časť, ktorá prislúcha samotnému prevádzkovateľovi IOM

Položka		Hodnota
<b>Klasifikácia služby</b>		
	<b>Používatelia služby</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>podnikateľ (G2B)</li> <li>organizácia VS (G2G)</li> <li>ISVS organizácie VS (G2G)</li> <li>IS podnikateľa (G2B)</li> </ul>
	<b>Komunikačné kanály</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>webové služby</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	<b>Vstup</b> (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikačné údaje o pracovisku IOM</li> <li>identifikačné údaje o zákazníkovi IOM</li> <li>identifikačné údaje o poskytovanej e-službe</li> </ul>
	<b>Výstup</b> (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>detailná informácia o platbe za služby IOM</li> </ul>

#### 6.2.1.1.14 Zápis prístupu do registra IOM

Položka		Hodnota
<b>Základné údaje</b>		
	Názov služby	Poskytnutie prístupu do registra IOM
	Popis služby	Služba umožňuje riadiť prístup do registra prevádzkovateľov IOM vedenom správcom IOM (MFSR). Služba umožňuje zápis zmenu a výmaz prístupových práv do registra IOM
<b>Klasifikácia služby</b>		
	<b>Používatelia služby</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>organizácia VS (G2G)</li> <li>ISVS organizácie VS (G2G)</li> </ul>
	<b>Komunikačné kanály</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>webové služby</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	<b>Vstup</b> (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikačné údaje o používateľovi</li> <li>údaje o požadovanej zmene prístupových práv</li> </ul>
	<b>Výstup</b> (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>informácia o úspešnom zapísaní prístupových práv do registra IOM</li> </ul>

#### 6.2.1.1.15 Poskytnutie prístupu do registra IOM

Položka		Hodnota
<b>Základné údaje</b>		
	Názov služby	Poskytnutie prístupu do registra IOM
	Popis služby	Služba umožňuje pristupovať do registra prevádzkovateľov IOM vedenom správcom IOM (MFSR) a publikovať informácie o aktuálnych prevádzkovateľoch IOM napr. prostredníctvom ÚPVS
<b>Klasifikácia služby</b>		
	<b>Používatelia služby</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>podnikateľ (G2B)</li> <li>organizácia VS (G2G)</li> <li>ISVS organizácie VS (G2G)</li> <li>IS podnikateľa (G2B)</li> </ul>
	<b>Komunikačné kanály</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>webové služby</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		

Položka	Hodnota
<b>Vstup</b> (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikačné údaje o používateľovi</li> <li>identifikovanie požadovaných údajov z registra</li> </ul>
<b>Výstup</b> (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>poskytnutie údajov z registra prevádzkovateľov IOM</li> </ul>

#### 6.2.1.1.16 Zápis do registra IOM

Položka	Hodnota
<b>Základné údaje</b>	
Názov služby	Zápis poskytovateľa IOM do registra IOM
Popis služby	Služba umožňuje správcovi IOM (MFSR) vykonať zápis do registra poskytovateľov IOM.
<b>Klasifikácia služby</b>	
Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>Správca IOM (MFSR)</li> </ul>
Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>webové služby</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>	
<b>Vstup</b> (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikačné údaje prevádzkovateľa IOM</li> </ul>
<b>Výstup</b> (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>poskytnutie údajov z registra prevádzkovateľov IOM</li> </ul>

#### 6.2.1.1.17

#### 6.2.1.1.18 Poskytnutie reportov a štatistík

Položka	Hodnota
<b>Základné údaje</b>	
Názov služby	Poskytnutie generovania reportov a štatistík
Popis služby	Služba poskytuje štatistiky a reporty z interných databáz IS IOM napr. o využívaní e-služieb prostredníctvom IS IOM, a o činnostiach pracovísk IOM.
<b>Klasifikácia služby</b>	
Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>podnikateľ (G2B)</li> <li>organizácia VS (G2G)</li> <li>ISVS organizácie VS (G2G)</li> <li>IS podnikateľa (G2B)</li> </ul>
Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>webové služby</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>	
<b>Vstup</b> (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikačné údaje o používateľovi</li> <li>identifikačné údaje o požadovaných údajoch</li> </ul>
<b>Výstup</b> (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>poskytnutie štatistických údajov z interných databáz IS IOM</li> </ul>

#### 6.2.1.1.19 Zápis overenia ZEP

Položka	Hodnota
<b>Základné údaje</b>	

Položka		Hodnota
	Názov služby	Zápis overenia ZEP
	Popis služby	Služba umožňuje zaevidovanie overenia ZEP v rámci poskytovaných e-služieb prostredníctvom IOM. IS IOM bude napríklad poskytovať automatické overenie ZEP pri výstupoch, ktoré sú odovzdané žiadateľovi o výstup z IISVS.
<b>Klasifikácia služby</b>		
	Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISVS organizácie VS (G2G)</li> <li>IS podnikateľa (G2B)</li> </ul>
	Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>webové služby</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikačné údaje o pracovníkovi IOM</li> <li>identifikačné údaje o vlastníkovi ZEP</li> <li>identifikačné údaje o výstupe</li> </ul>
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>informácia o úspešnom zapísaní informácie o overení ZEP</li> </ul>

#### 6.2.1.1.20 Zápis vyhotovenia ZEP pracovníkom IOM

Položka		Hodnota
<b>Základné údaje</b>		
	Názov služby	Zápis vyhotovenia ZEP pracovníkom IOM
	Popis služby	Služba umožňuje zaevidovanie vyhotovenia ZEP v rámci poskytovaných e-služieb prostredníctvom IOM. Vytvorený ZEP bude identifikovať, že bol vytvorený pracovníkom IOM (napr. použitím „mandátneho“ certifikátu, alebo iným spôsobom - potvrdením oprávnenia pracovníka pracoviska IOM konať v mene pracoviska IOM).
<b>Klasifikácia služby</b>		
	Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISVS organizácie VS (G2G)</li> <li>IS podnikateľa (G2B)</li> </ul>
	Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>webové služby</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikačné údaje o pracovníkovi IOM</li> <li>identifikačné údaje o vlastníkovi ZEP</li> <li>identifikačné údaje o podaní</li> </ul>
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>informácia o úspešnom zapísaní informácie o podpísaní ZEPom</li> </ul>

## 6.3 Analýza rizík

Riziko je faktorom každého projektu a programu. Identifikácia, sledovanie a eliminácia všetkých rizík, je jedným z kľúčových princípov projektového a programového riadenia.

Riziká sú rozdelené do kategórií ako napr. prevádzkové riziká, strategické riziká, legislatívne riziká a pod. Každé riziko má svoje atribúty ako napríklad závažnosť dopadu.

Riziká sú na projektovej úrovni analyzované v každej fáze projektu a zaznamenávané do registra rizík vrátane vyhodnotenia rizík a navrhovaných a prijatých protipatrení. O všetkých rizikách, dotýkajúcich sa programu musí byť bezodkladne informovaný vrcholový/programový manažment, ktorý musí schváliť navrhnuté protipatrenia vlastníkom daného rizika, prípadne navrhne sám príslušné protipatrenia, ktoré rovnako zaznamená do registra rizík.

P.č.	Názov rizika	Garant <sup>16</sup>	Závažnosť	Navrhované aktivity na odstránenie rizika
1	Slabá dostupnosť atraktívnych e-služieb	PO	1	Opatrenia MFSR na zrýchlenie čerpania prostriedkov OPIS.
2	Nesplnenie cieľov OPIS: Vytvorenie 1200 IOM	MF	2	Úprava cieľovej hodnoty ukazovateľa OPIS.
3	Nesplnenie cieľov OPIS: vytvorenie 1200 pracovných miest (FTE) z dôvodu nízkej vytťažnosti zamestnancov a vysokých osobných nákladov.	B	3	Úprava cieľovej hodnoty ukazovateľa OPIS.
4	Nedostatočný právny rámec IOM	A	1	Vypracovanie a zverejnenie výnosu k IOM.
5	Nedostatočný dopyt po službách IOM	A,B,C	2	Aktivity publicity, realizácia kampane
6	Finančná strata prevádzkovateľa IOM a nezájum o registráciu prevádzok vo vymedzenom území.	A,B	2	Úprava finančného modelu prevádzky IOM, alebo dotácia prevádzkovateľa zo zdrojov verejného rozpočtu.
7	Dodatočné výdavky verejného rozpočtu na zabezpečenie prevádzky IOM	A	3-2	Úprava finančného modelu prevádzky IOM.
8	Vysoké náklady používateľa služieb IOM	B	3-2	Úprava sadzovníka poplatkov IOM.
9	Nízka pridaná hodnota IOM pre občana a podnikateľa	A	2	Zvýšenie počtu atraktívnych e-služieb dostupných prostredníctvom IOM. Zníženie priemernej doby vybavenia zákazníka. Sprístupnenie nových doplnkových služieb IOM.
10	Nízka pridaná hodnota IOM pre MFSR	A	2	Úprava finančných a obchodných modelov prevádzky IOM.
11	Porušenie technických podmienok prevádzky	C	2	Prijatie opatrení na odstránenie technických rizík. Zrušenie zápisu prevádzky IOM v registri prevádzkovateľov IOM.
12	Porušenie technologických podmienok prevádzky	C	2	Prijatie opatrení na odstránenie technologických rizík. Zrušenie zápisu prevádzky IOM v registri prevádzkovateľov IOM.
13	Porušenie organizačných podmienok prevádzky	C	2	Prijatie opatrení na odstránenie organizačných rizík. Zrušenie zápisu prevádzky IOM v registri prevádzkovateľov IOM.
14	Porušenie bezpečnostných podmienok prevádzky	C	2	Prijatie opatrení na odstránenie bezpečnostných rizík. Zrušenie zápisu prevádzky IOM v registri prevádzkovateľov IOM.
15	Neschopnosť prevádzkovateľa plniť prevádzkové podmienky	B	2	Prevádzkovateľ odstráni nedostatky zistené MFSR. Zrušenie zápisu prevádzkovateľa do registra IOM, zrušenie prevádzky (pracoviska) IOM.
16	Neschopnosť zabezpečiť administráciu IOM (registrácia IOM do registra, kontrola plnenia podmienok, ...)	MF	3	Prijatie dodatočných organizačných a technologických opatrení na zabezpečenie.
17	Opakované verejné obstarávanie	RO	2	Pripraviť verejné obstarávanie súbežne, resp. bezprostredne po schválení žiadosti o NFP v súčinnosti so SORO OPIS.
18	Nespokojnosť zákazníkov IOM	B, C	S	Prevádzkovateľ IOM prijme opatrenia na zlepšenie služieb IOM.

Tab. 48 - Zoznam relevantných rizík projektu IOM

<sup>16</sup> PO: povinná osoba, MF: MF SR, A: prijímateľ NFP, B: prevádzkovateľ IOM, C: prevádzka IOM