

**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

**Elektronizácia služieb Ministerstva zahraničných vecí**

## 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
3.2	Procesy a služby .....	9
3.2.1	Poskytovanie služieb pomoci občanom, riešenie krízových situácií a konzulárnych krízových prípadov .....	9
3.2.2	Konzulárne služby .....	10
3.2.3	Služby podpory podnikateľov .....	12
3.2.4	Problémy súčasného stavu poskytovania služieb .....	14
3.3	Aplikácie .....	14
3.3.1	Národný vízový informačný systém (NVIS).....	15
3.3.2	Systém pre vydávanie pasov .....	15
3.3.3	Portál MZV SR .....	15
3.3.4	Kontaktné centrum .....	15
3.3.5	Helpdesk.....	16
3.3.6	Manažérsky informačný systém.....	16
3.3.7	IS pre podporu interných procesov .....	16
3.3.8	Ekonomický informačný systém.....	16
3.4	Dáta .....	17
3.5	Infraštruktúra.....	17
4.	Návrh cieľového stavu .....	18
4.1	Legislatíva .....	18
4.2	Procesy a služby .....	18
4.3	Aplikácie .....	19
4.3.1	Popis funkcionality.....	20
4.3.2	Navrhovaná architektúra .....	22
4.4	Dáta .....	27
4.5	Infraštruktúra.....	28
5.	Plán implementácie .....	30
5.1	Legislatíva a procesy .....	30
5.2	Aplikácie .....	30
5.3	Dáta .....	31
5.4	Infraštruktúra.....	31
6.	Prílohy .....	32
6.1	Rozpočet a nákladovo výnosová analýza.....	32

6.1.1	Rozpočet projektu .....	32
6.1.2	Nákladovo výnosová analýza.....	32
6.2	Popis elektronických služieb .....	37
6.2.1	Vstupné, používateľské služby.....	37
6.2.2	Vstupné, používateľsko – aplikačné služby .....	46
6.2.3	Výstupné, používateľské služby.....	47
6.2.4	Výstupné, používateľsko-aplikačné služby .....	48
6.3	Analýza rizík .....	51
6.4	Výpočet odhadu prácnosti riešenia .....	52

## 1. Základné informácie

### 1.1 Prehľad

Štúdia uskutočniteľnosti (ďalej len „štúdia“) sa zameriava na vyhodnotenie možnosti elektronizácie procesov poskytovania služieb MZV SR, ktoré pokrývajú hlavné oblasti služieb poskytovaných MZV SR a s nimi súvisiacich informačných systémov a podpornej infraštruktúry.

### 1.2 Rozsah

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

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

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

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

### 1.3 Rámec projektu

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

Dokumenty, ktoré bezprostredne formujú navrhované riešenie sú „Stratégia informatizácie verejnej správy“ a hlavne „Národná koncepcia informatizácie verejnej správy“ a „Revízia budovania eGovernmentu“.

### 1.4 Použité skratky a značky

Skratka / Pojem	Popis
BPM	Business proces management
DMS	Dokument manažment systém
EU	Európska únia
IISVS	Integrovaný informačný systém verejnej správy
IS	Informačný systém
ISVS	Informačný systém verejnej správy
IS MZV SR	Informačný systém Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky
MIS	Manažérsky informačný systém
MV SR	Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky
MZV SR	Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky
NCD	Náhradný cestovný doklad
NKIVS	Národná koncepcia informatizácie verejnej správy
NVIS	Národný vízový informačný systém
POCE	Podnikateľské centrum
RFO	Register fyzických osôb
RPO	Register právnických osôb
SPSO	Stredisko pre pomoc a služby občanom
SR	Slovenská republika

Skratka / Pojem	Popis
UV	Úrad vlády SR
ÚPVS	Ústredný portál verejnej správy
VOIP	Voice over IP
VS	Verejná správa
ZÚ	Zastupiteľský úrad

*Tabuľka 1: Zoznam skratiek*

## 2. Manažérske zhrnutie

MZV SR poskytuje služby občanom a podnikateľom prostredníctvom svojej centrálnej ako aj prostredníctvom ZÚ. V prostredí centrálnej vykonáva najmä služby zamerané na poskytovanie informácií o situácii v jednotlivých krajinách, ktoré sú využívané občanmi pre cestovanie a podnikateľmi pre podporu ich činnosti. V rámci toho rieši pomoc občanom v zahraničí v prípade vzniku krízových situácií s cieľom ochrany ich zdravia ako aj majetku SR.

Služby poskytované v zahraničí prostredníctvom ZÚ je možné rozdeliť na:

- poskytovanie vlastných služieb, ktoré si vyžadujú rôznu mieru komunikácie s úradmi v SR v závislosti na type služby,
- sprostredkovanie činností úradov SR ako napr. služby Ministerstva vnútra SR (matričná agenda, osobné a cestovné doklady), Generálnej prokuratúry Slovenskej republiky, ktoré spočíva hlavne v poskytnutí informácie o spôsobe riešenia a potrebných podkladoch, overení žiadosti, jej presune príslušnému úradu v SR a odovzdání rozhodnutia žiadateľovi.

Problémy súčasného stavu poskytovania služieb centrálnej sú spôsobené najmä technickým zabezpečením, ktoré obmedzuje získavanie údajov o občanoch cestujúcich do zahraničia a nedostatočne podporuje riešenie krízových situácií. Podpora podnikateľov je v oblasti poskytovania informácií avšak chýba prostredie pre zdieľanie a odovzdávanie získaných údajov.

Pri službách poskytovaných ZÚ je možné identifikovať dva okruhy problémov:

- sprostredkovanie služieb úradov SR je riešené zasielaním papierových žiadostí a príloh medzi ZÚ a SR. Takýto spôsob komunikácie významne predlžuje dobu poskytnutia služby z pohľadu žiadateľa. V prípade potreby predloženia dokladu, ktorý žiadateľ nemá, k pôvodnej žiadosti, je potrebné pred samotným podaním žiadosti príslušný doklad získať. Získanie príslušného dokladu znamená rovnaký proces t.j. prebehne papierová komunikácia medzi ZÚ a SR čo znásobuje čas vybavenia pôvodnej žiadosti,
- neexistencia centrálnej evidencie a technickej podpory činností zvyšuje riziko zneužitia služieb ZÚ napr. neoprávnené vydanie NCD.

Navrhované riešenie spočíva vo vybudovaní IS MZV SR, ktorý bude poskytovať elektronické služby ako pre žiadateľov tak aj pre pracovníkov MZV SR v oblastiach:

- služieb pomoci občanom SR a riešení krízových situácií,
- pomoci podnikateľom,
- podpory činnosti ZÚ.

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

Úplné prínosy navrhovaného riešenia budú dosiahnuté po vybudovaní a sprevádzkovaní celej infraštruktúry eGovernmentu v súlade s NKIVS. Avšak činnosti MZV SR a charakter implementovaných služieb zabezpečuje dosiahnutie prevažnej časti prínosov implementáciou samotného IS MZV SR aj bez úplného využitia napr. spoločných modulov ÚPVS.

Hlavné prínosy riešenia sú v oblastiach:

- lepšej evidencie údajov o občanoch v zahraničí a adresnejšom poskytovaní pomoci v krízovej situácii,
- skrátení času poskytovania služieb prostredníctvom ZÚ,

- odstránení zdržania pri poskytovaní služieb ZÚ z dôvodu papierovej komunikácie medzi ZÚ a SR,
- obmedzení rizík zneužitia služieb ZÚ.

Uvedené prínosy sú natoľko významné, že opodstatňujú realizáciu navrhovaného riešenia.

## 2.1 Odporúčania

Základným odporúčaním je implementovať IS MZV SR v navrhovanom rozsahu. Postup implementácie projektu nastaviť tak, aby integrácia na externé systémy bola realizovaná v záverečných častiach projektu čím sa predĺži čas na vybudovanie externých systémov. Pri budovaní riešenia je potrebné zohľadniť výnos o štandardoch pre ISVS č. 312/2010 Z.z. Zároveň je potrebné IS MZV SR budovať tak, aby najvýznamnejšie prínosy dosahoval aj bez dostupnosti externých systémov. Procesno-funkčné predpoklady pre takéto riešenie existujú, nakoľko spočívajú najmä v spolupráci medzi centrálou a ZÚ.

### 3. Analýza aktuálneho stavu

#### 3.1 Legislatíva

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

ID_L	Názov právneho predpisu
1.	Ústava SR, úst. zákon č. 460/1992 Zb., čl. 23, sloboda pohybu a pobytu
2.	Zákon č. 40/1964 Z. z Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov
3.	Zákon č. 300/2005 Zb.; Trestný zákon v znení neskorších predpisov
4.	Zákon č. 575/2001 Zb. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy (kompetenčný zákon)
5.	Zákon č. 36/2005 Zb.; o rodine v znení neskorších predpisov
6.	Zákon č. 48/2002 Zb. o pobyte cudzincov; v znení neskorších predpisov
7.	Zákon č. 40/1993 Zb. o štátnom občianstve Slovenskej republiky; v znení neskorších predpisov
8.	Zákon Slovenskej národnej rady č. 323/1992 Zb. o notároch a notárskej činnosti (Notársky poriadok)
9.	Zákon č. 599/2001 Zb. o osvedčovaní listín a podpisov na listinách obvodnými úradmi a obcami
10.	Zákon č. 154/1994 Zb. o matrikách v znení neskorších predpisov
11.	Zákon č. 300/1993 Zb. o mene a priezvisku v znení neskorších predpisov
12.	Zákon č. 647/2007 o cestovných dokladoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
13.	Zákon č. 190/2003 Zb. o zbraniach a strelive a zmene a doplnení niektorých zákonov v znení
14.	Zákon č. 330/2007 Z.z. o registri trestov a o zmene a doplnení niektorých zákonov
15.	Zákon č. 145/1995 Zb. o správnych poplatkoch v znení neskorších predpisov
16.	Zákon č. 474/2005 Zb. o Slovákoch žijúcich v zahraničí a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
17.	Zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších zákonov
18.	Zákon č. 428/2002 Zb. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov
19.	Zákon č. 97/1963 Z.z. o medzinárodnom práve súkromnom a procesnom v znení neskorších predpisov
20.	Zákon č. 496/2008 Z.z. o hlásení pobytu občanov SR a registri obyvateľov SR
21.	Zákon č. 395/2002 Z.z. o archívoch a registratúrach a vyhláška MV SR č. 628/2002 Z.z., ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona
22.	Zákon č. 305/2005 Z.z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov
23.	Zákon č. 211/2000 Zb. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení

ID_L	Názov právneho predpisu
	niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
24.	Zákon č. 152/1998 Zb. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov
25.	Zákon č. 480/2002 Zb. o azyle a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
26.	Viedenský dohovor o konzulárnych stykoch (1963), vyhl. č. 32/1969 Zb.
27.	Zákon č. 224/2006 Z.z. o občianskych preukazoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov
28.	Zákon č. 8/2009 Z. z. o cestnej premávke

Tabuľka 2: Zoznam legislatívnych predpisov

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

## 3.2 Procesy a služby

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

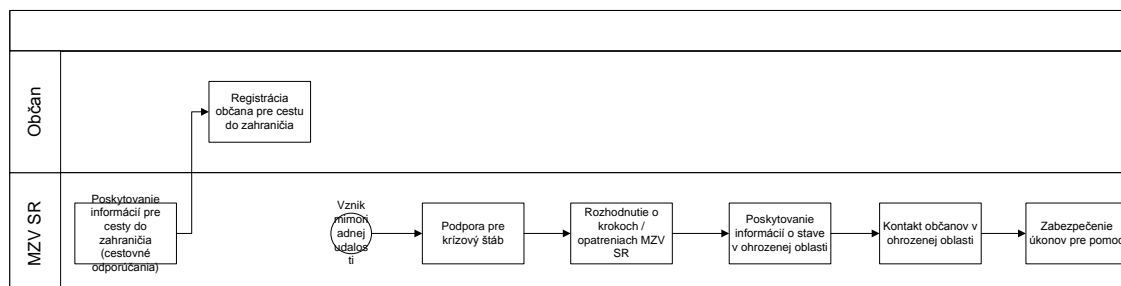
- poskytovanie služieb pomoci občanom, riešenie krízových situácií a konzulárnych krízových prípadov,
- konzulárne služby,
- služby podpory podnikateľov.

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

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

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

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



Obrázok 1: Procesná oblasť poskytovania služieb pomoci občanom

- Poskytovanie informácií pre cesty do zahraničia (cestovné odporúčania) – MZV SR poskytuje možnosť získať informácie o stave v regióne a kontakte na príslušné ZÚ. Tieto

informácie sú hlavne využívané osobami plánujúcimi cestu do zahraničia alebo sa v zahraničí nachádzajúcimi. Služba sa poskytuje prostredníctvom internetovej stránky MZV SR a telefónu s tarifikáciou miestneho hovoru. Telefonickú službu počas pracovných hodín zabezpečujú štyria operátori a mimo pracovnej doby je zabezpečovaná diplomatickou službou MZV SR. V prípade ak operátor nemá potrebné informácie, zistí ich a spätne kontaktuje žiadateľa.

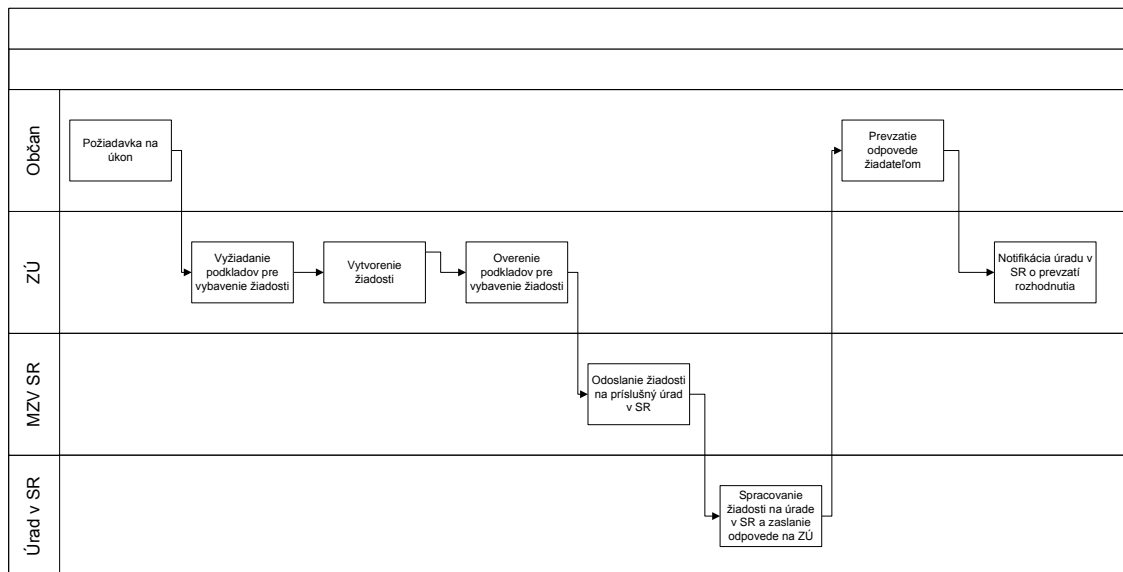
- Registrácia občana pre cestu do zahraničia – MZV SR poskytuje možnosť prostredníctvom internetovej stránky zaregistrovať sa pred cestou do zahraničia alebo v jej priebehu. Poskytnuté údaje slúžia pre možnosť kontaktovania občana v prípade vzniku krízovej situácie v regióne, do ktorého cestuje v období jeho pobytu. Údaje sú dostupné jednak MZV SR ako aj ZÚ v príslušnom regióne pričom je zachovaná ochrana osobných údajov v súlade so zákonom.
- Podpora pre krízový štáb – v prípade potreby zasadnutia krízového štábu k situácii v ohrozenom regióne, je potrebné poskytnúť členom krízového štábu a poradným orgánom aktuálne informácie včas. Príprava a poskytnutie príslušných údajov priamo vplýva na rýchlosť vydania cestovných odporúčaní a možnosť vykonania opatrení obmedzujúcich ujmu na zdraví občanov SR a majetku.
- Rozhodnutie o krokoch / opatreniach MZV SR – reakciou na vznik krízovej situácie je rozhodnutie MZV SR o krokoch na ochranu zdravia občanov SR a majetku SR. Závažnosť krízovej situácie vplýva na riadiacu úroveň, ktorá príslušné kroky schvaľuje.
- Poskytovanie informácií o stave v ohrozenej oblasti – informácie sú poskytované najmä prostredníctvom telefónu na základe dopytu a iných komunikačných kanálov. Krízová situácia, ktorá sa priamo týka občanov SR, spôsobuje rádivý nárast v počte telefonátov a vyžaduje si promptnú reakciu operátorov.
- Kontakt občanov v ohrozenej oblasti – na základe rozhodnutia o krokoch MZV SR sú využité informácie uvedené v registrácii občanov pre cestu do zahraničia. Po nastavení obsahu upozornenia a zadaní kontaktných údajov občanov prítomných v zahraničnom regióne, systém im zasiela SMS alebo email. V prípade potreby je využitý telefonát pre priamy kontakt.
- Zabezpečenie úkonov pre pomoc – koordinácia pomoci s inými orgánmi v SR prípadne inými štátmi organizujúcimi pomoc si vyžaduje prípravu napr. harmonogramu a spôsobu evakuácie.

### 3.2.2 Konzulárne služby

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

Zodpovedným za túto procesnú oblasť je najmä Odbor konzulárny.

Nasledujúci obrázok naznačuje proces vykonávania konzulárnych služieb.



Obrázok 2: Proces konzulárne služby

- Požiadavka na úkon – v prípade potreby zabezpečenia služby úradu SR v zahraničí je spravidla potrebné, aby sa žiadateľ dostavil na ZÚ. Konzul poskytne žiadateľovi informácie o spôsobe realizácie služby a potrebných podkladoch.
- Vytvorenie žiadosti – žiadosť je vytváraná v papierovej podobe (okrem žiadosti o vydanie pasu a vydania víz). Žiadosť je špecifická podľa druhu agendy. Poplatky za vykonanie úkonu na ZÚ sú v niektorých prípadoch odlišné od poplatkov za úkon pri podaní žiadosti v SR.
- Overenie podkladov pre vybavenie žiadosti – v prípade požiadavky na úkon, v ktorom je potrebné doložiť potvrdenia o príslušných skutočnostiach, konzul overí pravosť dokladov (aj v závislosti od špecifik príslušnej krajiny).
- Vyžiadanie podkladov pre vybavenie žiadosti – v prípade, že pre príslušnú žiadosť je potrebný doklad vydávaný úradmi SR a žiadateľ ho nemá, je potrebné prerušiť pôvodnú žiadosť a najskôr zabezpečiť potrebný doklad. Takéto zabezpečenie je samostatným úkonom, t.j. kladné vybavenie žiadosti o doklad vedie k jeho zaslaniu žiadateľovi do zahraničia, čo znásobuje dobu potrebnú na vyriešenie pôvodnej žiadosti.
- Odoslanie žiadosti na príslušný úrad v SR - vyplnené žiadosti s prílohami sa posielajú diplomatickou poštou na MZV SR. Odtiaľ sú následne zasielané príslušnému úradu v SR. Doba doručenia diplomatickej pošty medzi ZÚ a MZV SR je rôzna podľa regiónu.
- Spracovanie žiadosti na úrade v SR a zaslanie odpovede na ZÚ – riešenie žiadosti prebieha štandardným spôsobom pre príslušný úrad. Odpoveď sa zasiela prostredníctvom MZV SR príslušnému ZÚ.
- Prevzatie odpovede žiadateľom – žiadateľ si prostredníctvom ZÚ prevezme výsledok svojej žiadosti. V niektorých prípadoch je pre dátum platnosti rozhodnutia rozhodujúci termín prevzatia rozhodnutia žiadateľom.
- Notifikácia úradu v SR o prevzatí rozhodnutia – v špecifických prípadoch je potrebné poskytnúť úradu v SR informáciu o prevzatí rozhodnutia žiadateľom. Informácia je zasielaná v papierovej podobe diplomatickou poštou.

### 3.2.2.1 Oblasti poskytovaných služieb

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

- Kroky procesu sú podporované IS – služba je podporovaná špeciálnym IS. ZÚ má klienta systému a prostredníctvom neho rieši príslušnú agendu. Jedná sa o služby:
  - Žiadosť o vydanie pasu – systém umožňuje elektronické spracovanie vstupných údajov, ktoré uvedie žiadateľ pri pohovore s konzulom ako aj vstup biometrických údajov. Vytlačí sa žiadanka a po podpise žiadateľom je zasielaná poštou na políciu SR. Polícia má dostupné elektronické údaje a až na základe doručenia žiadanky v papierovej podobe vydá príslušný pas.
  - Žiadosť o vydanie víz – základné pravidlá pre funkčnosť systému sú definované EU. Vyplnená žiadosť je posudzovaná v schengenskom informačnom systéme, políciou SR a v prípade kladného rozhodnutia môže konzul udeliť vízum.
- Niektoré kroky procesu sú realizované elektronicky – komunikácia s úradmi v SR nie je riešená papierovou poštou. Jedná sa o službu:
  - Žiadosť o náhradný cestovný doklad – na základe žiadosti konzul overuje na polícii SR či sa jedná o občana SR. Komunikácia prebieha hlavne elektronickou poštou.
- Kroky procesu sú zabezpečované klasickou poštou – pre realizáciu žiadosti je potrebné zaslať diplomatickou poštou papierové doklady úradu v SR a rozhodnutie je poštou zasielané ZÚ. Jedná sa napr. o služby:
  - Žiadosť o prepustenie zo štátneho zväzku SR,
  - Žiadosť o udelenie štátneho občianstva,
  - Žiadosť o vydanie osvedčenia o štátnom občianstve,
  - Matričné činnosti (uzavretie manželstva, narodenie dieťaťa, úmrtie),
  - Žiadosť o certifikát Slováka žijúceho v zahraničí.
- Služba je riešená ZÚ bez potreby komunikácie s úradom v SR – pre vykonanie služby sú potrebné len úvodné kroky procesu, nakoľko konzul je oprávnený vykonať danú službu. Jedná sa napr. o služby:
  - Notárska činnosť (overovanie podpisov, kópií dokumentov, prekladov),
  - Žiadosť o poskytnutie pôžičky,
  - Žiadosť o vydanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov,
  - Lodná agenda,
  - Žiadosť o vydanie dokladu na prepravu zbraní (tzv. zbrojný sprievodný list).

### 3.2.3 Služby podpory podnikateľov

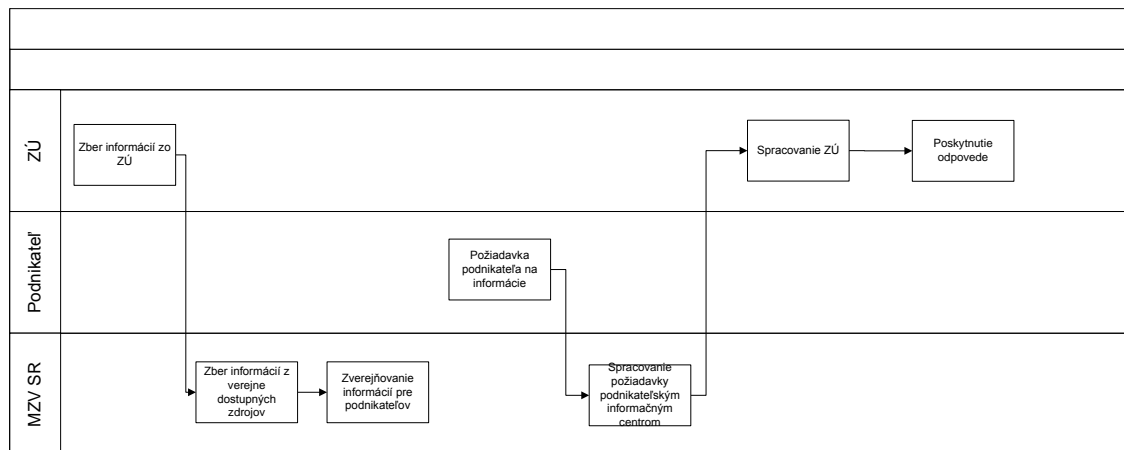
Hlavným cieľom služieb podnikateľského centra je poskytovanie informácií o stave podnikateľského prostredia v zahraničí a možnostiach uplatnenia sa na trhu príslušnej krajiny pre podnikateľov SR.

V záujme naplnenia uvedeného cieľa podnikateľské centrum

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

Zodpovedným za túto procesnú oblasť je najmä Podnikateľské centrum.

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



Obrázok 3: Proces služby podpory podnikateľov

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

- Zber informácií zo ZÚ - pracovníci MZV SR pôsobiaci na ZÚ poskytujú aktuálne informácie o stave podnikateľského prostredia, aktuálnych podujatiach a možnostiach pôsobenia podnikateľov zo SR v príslušnej krajine. Aktivita sú zabezpečované 63 ZÚ SR v zahraničí.
- Zber informácií z verejne dostupných zdrojov - informácie, ktoré by mohli byť užitočné pre podnikateľov zo SR pre uplatnenie v zahraničí sú evidované, aby bolo možné poskytovať komplexné a relevantné informácie.
- Zverejňovanie informácií pre podnikateľov - informácie, ktorými disponuje podnikateľské informačné centrum sú zverejňované na internetovej stránke MZV SR s cieľom poskytovania komplexného proexportného servisu.

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

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

### 3.2.4 Problémy súčasného stavu poskytovania služieb

S poskytovaním služieb v súčasnosti sú spojené nasledujúce okruhy problémov:

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

### 3.3 Aplikácie

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

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

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

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

### **3.3.1 Národný vízový informačný systém (NVIS)**

NVIS slúži na zber, archiváciu a poskytovanie informácií pre medzirezortných pracovníkov pri riešení agendy víz. Systém je prevádzkovaný MZV SR. Pracovníci na ZÚ prístupujú do systému cez tenkého klienta.

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

### **3.3.2 Systém pre vydávanie pasov**

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

### **3.3.3 Portál MZV SR**

MZV SR prevádzkuje vlastný portál ako aj web stránky jednotlivých ZÚ. Súčasné riešenie je práce na udržiavanie konzistentnosti nakoľko zmenu je potrebné vykonávať na viacerých miestach. V rámci portálu sú zverejňované informácie a je prístupný formulár pre registráciu občanov pred cestou do zahraničia.

### **3.3.4 Kontaktné centrum**

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

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

### 3.3.5 Helpdesk

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

### 3.3.6 Manažérsky informačný systém

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

### 3.3.7 IS pre podporu interných procesov

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

- evidencia úloh,
- rokovanie vedenia,
- IS pre podporu verejného obstarávania,
- evidencia diplomatov a diplomatických misií,
- evidencia zahraničných Slovákov,
- evidencia medzinárodných zmlúv,
- zbierku služobných predpisov,
- spravodajstvo TASR,
- knižničný software,
- pre e-mailovú a vnútornú komunikáciu a iné,
- IS pre komunikáciu so ZÚ,
- stravovací IS WEGA.

### 3.3.8 Ekonomický informačný systém

CASE\*PAM, CASE\*FIN, ESU - každý z nich sa skladá z viacerých špecializovaných komponentov. Systémy komplexne zahŕňajú problematiku a oblasti personalistiky, ekonomiky, evidencie majetku, skladového hospodárstva a dochádzky pre ústredie a zastupiteľské úrady SR. IS má prepojenie na štátnu pokladňu.

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

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

### 3.4 Dáta

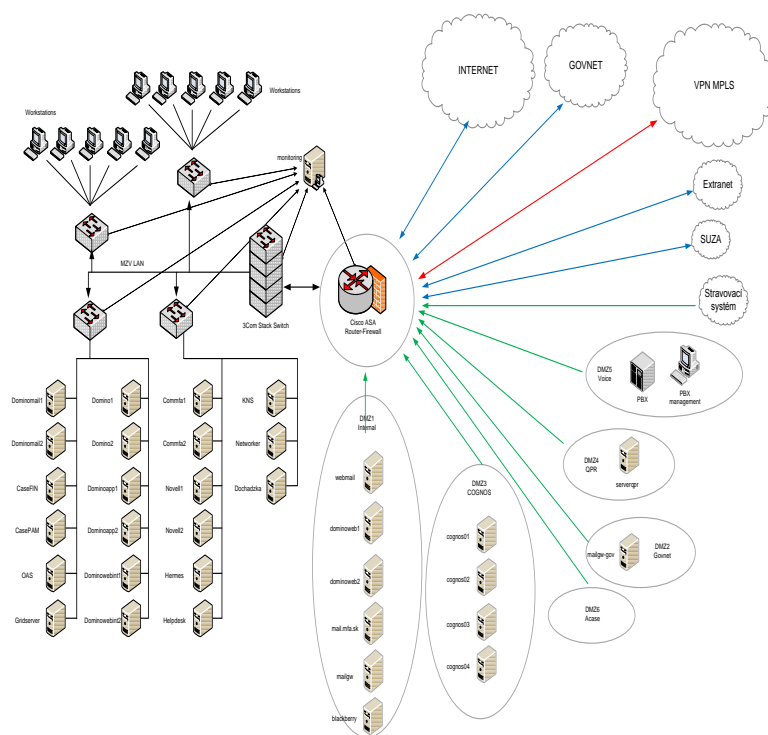
Z externých zdrojov sú v súčasnosti využívané údaje z registra obyvateľstva v systéme pre vydávanie pasov. V ostatných prípadoch si aplikácie vedú vlastné interné údaje.

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

### 3.5 Infraštruktúra

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

Sieťová architektúra MZV SR je naznačená na nasledovnom obrázku.



Obrázok 4: Sieťová topológia MZV SR

## 4. Návrh cieľového stavu

### 4.1 Legislatíva

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

- vlastné činnosti MZV SR,
- sprostredkované činnosti iných úradov SR v zahraničí.

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

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

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

Nevyhnutnou požiadavkou pre poskytovanie služby Podanie žiadosti o vydanie občianskeho preukazu je úprava zákona o občianskych preukazoch, ktorá umožní sprostredkovanie tejto služby aj ZÚ.

### 4.2 Procesy a služby

Vzhľadom na charakter poskytovaných služieb zavedenie elektronických služieb by nemalo mať zásadný vplyv na zoznam činností v procesoch ani na vymedzenie ich vykonávateľov. Zásadná zmena (v kompetencii MZV SR) by mala nastať v nástroji (IS MZV SR), ktorý podporuje ich vykonávanie. Jedná sa o zavedenie elektronickej výmeny údajov medzi ZÚ a úradom v SR. Samotné zavedenie takéhoto nástroja (informačného systému) rádovo skracaie čas potrebný na vybavenie požiadavky občana v zahraničí a zároveň môže obmedziť niektoré manuálne činnosti (napr. správa korešpondencie medzi ZÚ a MZV SR, vytváranie štatistík).

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

Nasledujúca tabuľka uvádza vzťah medzi životnými situáciami definovanými v centrálnom číselníku a realizovanými procesmi.

ID_P	Životná situácia/Názov procesu (podprocesu)	Z	S	U	Vstupné dokumenty	Výstupné dokumenty	ID_L
1.	Podpora pri cestách do zahraničia						
1.1	Poskytovanie služieb pomoci občanom, riešenie krízových situácií v zahraničí	MZ V S R	MV UV	4	identifikácia občana typ krízovej situácie	notifikácia	26

ID_P	Životná situácia/Názov procesu (podprocesu)	Z	S	U	Vstupné dokumenty	Výstupné dokumenty	ID_L
2.	Pomoc v núdzi v zahraničí						
2.1	Poskytovanie služieb pomoci občanom, riešenie krízových situácií v zahraničí	MZ V S R	MV UV	4	žiadosť	-	26
3.	Komunikácia s verejnou správou SR v zahraničí						
3.1	Poskytovanie konzulárnych služieb	MZ V S R	MV	3	žiadosť	rozhodnutie	13,14, 27,28
4.	Náhradné cestovné doklady a pasy						
4.1	Poskytovanie konzulárnych služieb	MZ V S R	MV	3	žiadosť	náhradný cestovný doklad pas	12
5.	Registrácie, udalosti a zápisy v zahraničí						
5.1	Poskytovanie konzulárnych služieb	MZ V S R	MV	3	žiadosť	zápis/rozhodnutie	10
6.	Osvedčenia Slovákov žijúcich v zahraničí						
6.1	Poskytovanie konzulárnych služieb	MZ V S R	MV	3	žiadosť	rozhodnutie	16
7.	Štátne občianstvo v zahraničí						
7.1	Poskytovanie konzulárnych služieb	MZ V S R	MV	3	žiadosť	rozhodnutie	7
8.	Schengenské víza						
8.1	Poskytovanie konzulárnych služieb	MZ V S R	MV	3	žiadosť	rozhodnutie	6, 20, 25
9.	Exportné informácie						
9.1	Poskytovanie služieb podpory podnikateľov v zahraničí	MZ V S R	MH	4	identifikácia požiadavky	informácia	4

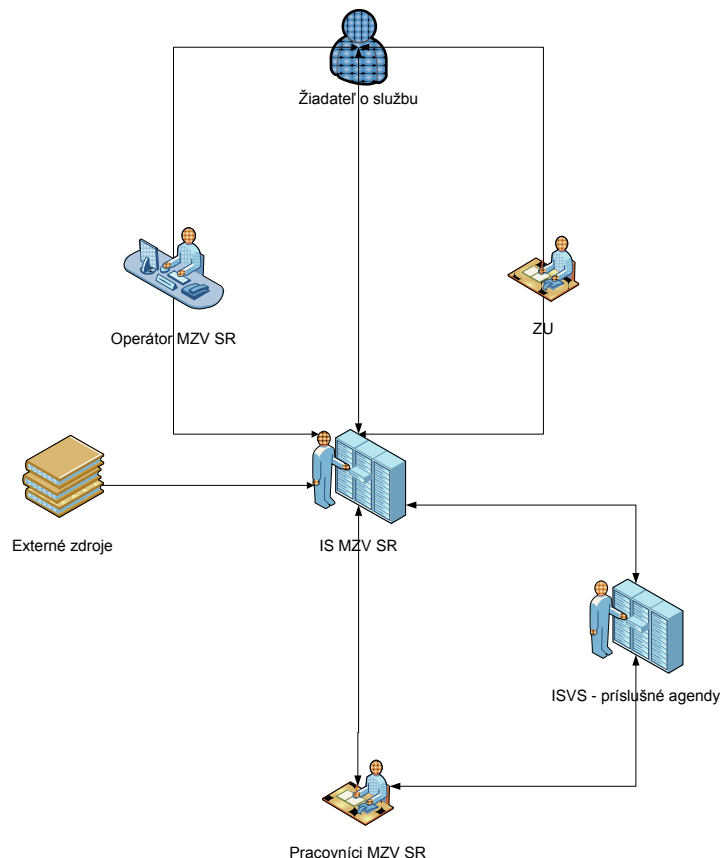
Legenda: Z – zodpovedný, S – spolupracujúci, U – úroveň sofistikovanosti 0-5

Tabuľka 3: Vzťah životných situácií a procesov

Podpora výkonu jednotlivých procesov IS službami je uvedená v kapitole 4.3.2.

### 4.3 Aplikácie

Navrhované riešenie pokrýva všetky oblasti, v ktorých MZV SR a ZÚ poskytujú služby občanom a podnikateľom. Riešenie bude zabezpečovať služby, ktoré priamo vykonáva MZV SR ako aj služby pri zabezpečení ktorých MZV SR vystupuje ako sprostredkovateľ medzi žiadateľom a príslušným úradom.



Obrázok 5: Poskytovanie služieb MZV SR

### 4.3.1 Popis funkcionality

Systém IS MZV SR bude obsahovať vlastnosti pre riešenie požiadaviek občanov a podnikateľov v nasledovných oblastiach.

#### 4.3.1.1 Oblasti poskytovaných služieb

- Asistencia pri rôznych životných situáciách občanov SR v zahraničí ako napr.:
  - prevencia – registrácia pred cestou (vrátane integrácie na systémy cestovných kancelárií, predajcov leteniek, poistení),
  - žiadosť o pomoc v krízovej situácii v zahraničí,
  - vydávanie náhradných cestovných dokladov,
  - sprostredkovanie základných osobných dokladov – cestovný pas, občiansky preukaz, vodičský preukaz,
  - ďalšie doklady – preprava zbraní, EHIC, zelená karta a pod.,
- Hromadná komunikácia v krízových situáciách – napr. havária autobusu s našimi turistami alebo mimoriadne situácie v oblastiach pobytu našich občanov ako napr.:
  - podávanie informácií o situácii príbuzným,
  - aktívne kontaktovanie aktuálne dostupnými komunikačnými prostriedkami potenciálne postihnutých občanov, monitoring situácie, sprostredkovanie pomoci napr. pri opustení krajiny,

- Asistencia pri kontakte zahraničných občanov s verejnou správou SR, resp. občanov a podnikateľov SR s verejnou správou SR zo zahraničia ako napr.:
  - služba Všeobecné podanie na orgány VS v SR možnosť vykonať podanie (ak ešte nie je poskytované vo forme špecifickej služby) v listinnej forme na ZÚ, s následným elektronickým prenosom z IS MZV na elektronickú podateľňu príslušného orgánu VS alebo v materializovanej forme s osvedčovacou doložkou. V prípade relatívnej dostupnosti prostriedkov na osvedčovanie elektronických podpisov v danej krajine je možné službu rozšíriť aj na podávanie elektronických dokumentov podpísaných miestnym (Z)EP,
  - evidencia matričných udalostí (narodenie dieťaťa v zahraničí, sobáš, rozvod, úmrtie v zahraničí),
  - žiadosť o vystavenie Osvedčenia Slováka žijúceho v zahraničí,
  - žiadosti o udelenie štátneho občianstva, prepustenie zo štátneho zväzku.

#### 4.3.1.2 Informačné centrum MZV SR

Informačné centrum MZV SR sa stane aktívnym centrom informácií o všetkom, čo súvisí so vzťahmi našich občanov a ich aktivít v zahraničí alebo zahraničných občanov vo vzťahu k SR. S týmto cieľom vybuduje MZV SR informačný systém, ktorý bude podporovať mnohostrannú komunikáciu, do ktorej bude zároveň vstupovať svojimi informačnými zdrojmi.

- Jednotná prezentácia SR v zahraničí - MZV SR reprezentuje SR voči zahraničiu a za týmto účelom vybuduje nový prezentačný portál integrujúci rôzne slovenské informačné zdroje najmä štatistiky spracovávané slovenskými orgánmi verejnej správy, médiá dostupné online a pod. Informácie budú spracovávané do formy atraktívnej pre zahraničných používateľov a aktualizované redakciou MZV SR v súčinnosti s informačnými zdrojmi resp. tam kde je to možné budú priamo získavané z dostupných zdrojov štruktúrovaných informácií (napr. agregované štatistické údaje často vyhľadávané cudzincami),
- Prezentácia služieb zastupiteľských úradov, najmä formou životných situácií. Táto časť sa sústreďí na základné úkony, ktoré je potrebné v danej situácii vykonať a v prípadoch kde to bude možné, priamo poskytne používateľovi možnosť využiť súvisiace elektronické služby. V relevantnej miere budú popisy poskytované aj v jazyku (jazykoch) krajiny (krajín), ktoré teritoriálne pokrýva príslušný zastupiteľský úrad. Okrem toho umožní táto časť aj poskytnutie spätnej väzby občanov k poskytovaným službám, prípadne návrhy na rozvoj služieb MZV SR,
- Báza informácií a správ - systém bude zhromažďovať informácie s dlhšou časovou platnosťou a aktuálne správy relevantné ku vzťahom SR – zahraničie, resp. k jednotlivým krajinám s predpokladanou informačnou hodnotou pre občanov SR. Všetky informácie by mali byť dostupné cez prezentačné rozhranie silne podporujúce rešerše pomocou taxonómie umožňujúcej prácu záujemcom o témy k jednotlivým regiónom / krajinám, alebo vybrané témy v našich zahraničných vzťahoch celkovo (napr. výmena študentov SR - zahraničie). Samozrejmosťou by malo byť poskytovanie informácií cez aktívne kanály typu RSS, ako aj ďalšie štandardné prvky v zmysle platného výnosu MF SR o štandardoch pre IS VS,
- Virtuálne komunity - vo vzťahu SR – iné krajiny obvykle existuje súbor rôznych individuálnych vzťahov – naši krajanovia žijúci v danej krajine a naopak, obchodné vzťahy firiem a ich pracovníkov, skúsenosti našich expertov z projektov v danej krajine a pod. Ide o vzťahy často neformálne a najmä nijako nepodchytené. Zároveň predstavujú cenný zdroj informácií a potenciál vzťahov, ktoré môžu využiť ďalší občania SR a podnikatelia pri rozvoji svojich cezhraničných aktivít. Systém bude evidovať tieto virtuálne komunity a efektívne podporovať sprostredkovanie kontaktov pri zabezpečení neverejnosti kontaktných údajov a prípadnej ďalšej komunikácie,

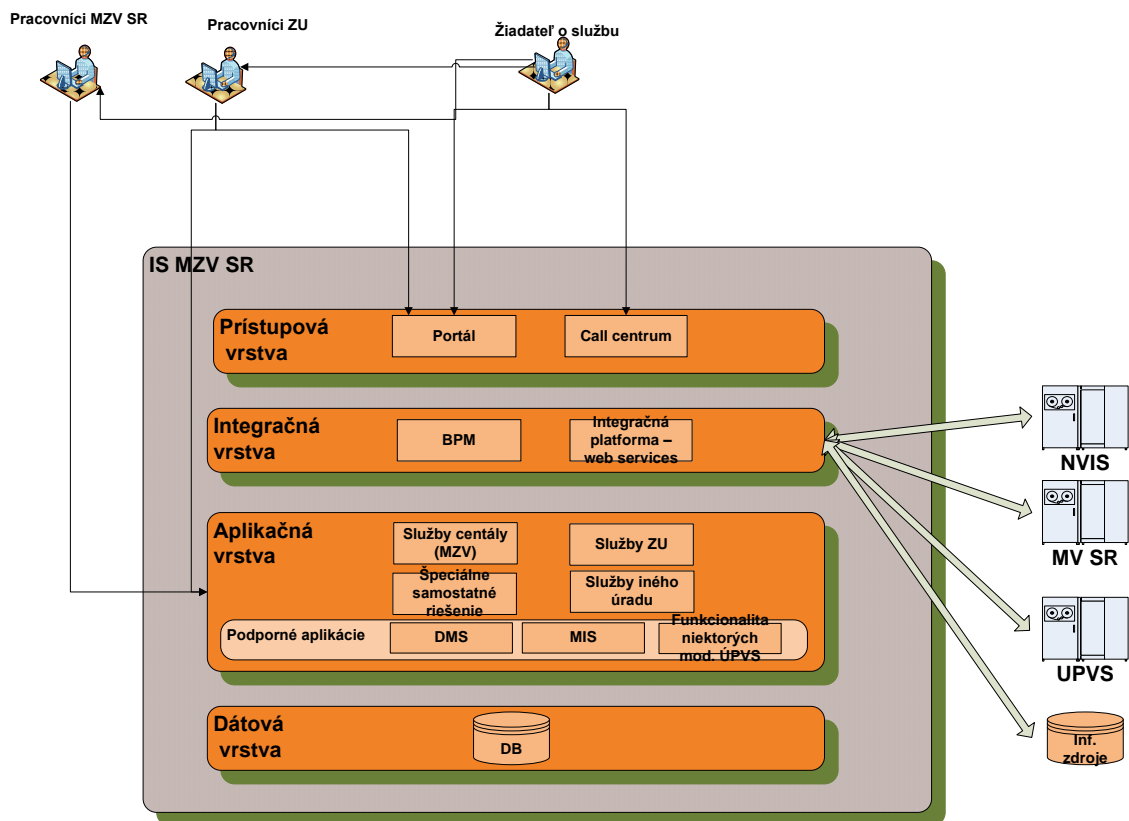
- Obchodná diplomacia - pre uľahčenie medzinárodných obchodných kontaktov MZV SR poskytne nástroj na vzájomné párovanie ponúk a dopytov medzi podnikateľmi v zahraničí a v SR. Sieť obchodných radcov MZV SR bude mať k systému špeciálny prístup, pomocou ktorého budú môcť v prípade znalosti zahraničného partnera označiť dopyt ako overený. Táto informácia môže podstatne skvalitniť vzájomné párovanie obchodných partnerov a pomôcť slovenským firmám odhadnúť mieru rizika pri otváraí spolupráce v neznámych regiónoch.

Pre efektívnu realizáciu vyššie uvedených vlastností je potrebná implementácia komplexného informačného systému s minimálne nasledovnými okruhmi funkcionality:

- Informačný obsah – najmä pre pracovníkov ZÚ – postupy pre vykonávanie jednotlivých pracovných úkonov,
- Vstupné elektronické formuláre – pre inicializáciu jednotlivých služieb,
- Vstupné integračné rozhrania – pre príjem podaní a dokumentov iným spôsobom než cez elektronické formuláre (web služby). Tieto rozhrania by mohli byť následne integrované do iných systémov. Napr. registrácia ciest občanov – najmä do krajín s menej stabilnou situáciou – by mohla byť ponúkaná ako integrálna súčasť pri nákupe leteniek alebo zájazdov prostredníctvom poskytovateľov týchto služieb, čo by uľahčilo následnú krízovú komunikáciu MZV SR,
- Podpora pre realizáciu platieb za služby ZÚ,
- Integračné rozhrania na jednotlivé agendové systémy (typicky u iných inštitúcií VS) – napr. na systémy MV SR pre vydávanie dokladov.

#### **4.3.2 Navrhovaná architektúra**

Architektúra navrhovaného riešenia je naznačená na nasledujúcom obrázku.



Obrázok 6: Základná architektúra navrhovaného riešenia

Riešenie IS MZV SR bude pozostávať zo štyroch hlavných vrstiev:

- Prístupová vrstva – cieľom tejto vrstvy je vytvoriť riešenie pre interakciu koncových používateľov so systémom. V rámci nej bude vytvorený:
  - portál – predstavuje základný komunikačný kanál medzi MZV SR a žiadateľmi o službu. Poskytuje možnosti zverejňovania informácií a zadávanie požiadaviek občanov a podnikateľov. Riešenie zabezpečí potreby MZV SR ako aj ZÚ a umožní jednotnú správu a obmedzí prácnosť a chybovosť spojenú s duplicitným uverejňovaním informácií na rôznych stránkach,
  - call centrum – vytvorí podporu pre poskytovanie informácií prostredníctvom telefónu. Umožní evidenciu volajúcich, regulovanie vyťaženia operátorov a umožní dočasné zvýšenie kapacít pre poskytovanie informácií v období krízovej situácie. Call centrum je špecificky určené najmä na riešenie individuálnych alebo hromadných krízových situácií našich občanov v zahraničí a má malý prekryv s agendami iných orgánov VS. Potrebná je tiež integrácia na interný informačný systém MZV SR s evidenciou občanov registrovaných ako zdržujúcich sa v danom regióne a možnosť priameho pripojenia pracovníkov ZÚ do obsluhy volajúcich, resp. aktívneho kontaktovania občanov.
- Integrovaná vrstva – vytvára predpoklady pre efektívne využitie funkčnosti jednotlivých aplikácií a prepojenie so základnými registrami, resp. inými ISVS.
  - BPM - poskytuje nástroj pre definovanie, mapovanie, plánovanie, optimalizáciu, a riadenie procesov. Umožní efektívne vytváranie a modifikáciu riešení na základy funkcionalít jednotlivých aplikácií a dostupných elektronických služieb bez nákladného a časovo náročného vývoja softvérových produktov,

- integračná platforma – web services – umožní vytvoriť prepojenia a využiť riešenia iných subjektov pre efektívne vytvorenie komplexných služieb ako aj publikovania služieb IS MZV SR.
- Aplikačná vrstva – obsahuje samotné funkčné riešenia, ktoré bude využívať MZV SR pre poskytovanie služieb ako aj podporné aplikácie, ktoré sú využívané viacerými funkčnými riešeniami. Jedná sa napr. o DMS ako nástroj pre tvorbu a správu dokumentov, MIS poskytujúci štatistické prehľady o príslušných úkonoch a vlastnosti niektorých spoločných modulov ÚPVS. Funkčné riešenia je možné podľa ich charakteru rozdeliť do nasledujúcich skupín:
  - špeciálne samostatné riešenie – do tejto skupiny patria riešenia sprístupňujúce také aplikácie/systémy spravované a prevádzkované MZV SR, ktoré musia spĺňať externe definované požiadavky a preto boli vytvorené a sú prevádzkované mimo IS MZV SR. Napriek tomu, že tieto aplikácie/systémy existujú mimo IS MZV SR pre efektívnu činnosť pracovníkov MZV SR, je vhodné vytvoriť riešenie, ktoré umožní pracovníkom MZV SR využívať len IS MZV SR a takto pristupovať k uvedeným systémom. Jedná sa najmä o národný vízový systém,
  - aplikácie, ktoré pre poskytovanie služieb občanom a podnikateľom potrebuje najmä centrála (MZV SR). Jedná sa hlavne o riešenie pre podporu činností krízového manažmentu a pomoci podnikateľom,
  - aplikácie, ktoré pre poskytovanie služieb občanom a podnikateľom využívajú najmä ZÚ. Ide o riešenia a služby, ktoré reálne môže poskytovať len ZÚ. Jedná sa napr. o vydávanie náhradných cestovných dokladov, poskytovanie pôžičiek a špecifické povolenia,
  - aplikácie, ktorými ZÚ sprostredkovávajú činnosť úradov SR v zahraničí. Jedná sa najmä o riešenie pre vydávanie pasov, občianskych preukazov, vodičských preukazov na ZÚ.
- Dátová vrstva – obsahuje databázu – centrálnu úložisko dát, ktoré sú potrebné pre správnu funkčnosť IS MZV SR. Jedná sa o:
  - referenčné údaje, pre ktoré bude IS MZV SR registrom a bude ich poskytovať iným systémom,
  - referencované údaje, ktoré IS MZV SR potrebuje pre kvalitné poskytovanie svojich elektronických služieb,
  - iné údaje potrebné pre prevádzku systému.

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

- ÚPVS – v súlade s NKIVS bude potrebné prepojenie s ÚPVS a spoločnými modulmi, aby bolo možné dodržať princípy interoperability. Vzhľadom na možný časový nesúlad medzi potrebami projektu budovania IS MZV SR na informácie ohľadom podmienok prepojenia, reálneho využívania spoločných modulov ÚPVS a stavu budovania príslušných modulov, bude potrebné vybudovať funkčné riešenie na strane IS MZV SR a po dostupnosti príslušných spoločných modulov vytvoriť potrebné prepojenie. Nasledujúca tabuľka uvádza prehľad spoločných modulov ÚPVS a vytvorenia príslušných riešení v IS MZV SR,

Spoločný modul ÚPVS	Spôsob využitia
Identity and Access Management	Bude vytvorené vlastné riešenie pre IS MZV SR. Po vytvorení spoločného modulu ÚPVS využije jeho vlastnosti v súlade s definovanými pravidlami.
Platobný modul	Bude vytvorené dočasné riešenie. Po vytvorení modulu ÚPVS bude využívaný, avšak spracovanie špecifických platieb (v zahraničí) zostane podporované riešením IS MZV SR.

Spoločný modul ÚPVS	Spôsob využitia
eDesk modul	Využije sa modul ÚPVS. Do doby jeho poskytnutia bude vytvorené dočasné riešenie.
Notifikačný modul	Využije sa modul ÚPVS. Do doby jeho poskytnutia bude vytvorené dočasné riešenie, ktoré sa následne využije pre prípady nepodporované modulom ÚPVS.
Modul elektronického doručovania	Bude vytvorené dočasné riešenie. Po vytvorení modulu ÚPVS bude využívaný, avšak spracovanie špecifických prípadov (doručovanie v zahraničí) zostane podporované riešením IS MZV SR.
eForm modul	Využije sa modul ÚPVS. Do doby jeho poskytnutia bude vytvorené dočasné riešenie.
Modul centrálnej elektronickej podateľne	Bude vybudovaná rezortná elektronická podateľňa ako trvalé riešenie pre IS MZV SR.
Modul dlhodobého ukladania elektronických registratúrnych záznamov	Využije sa modul ÚPVS. Vzhľadom na neskorší termín potreby využitia modulu nebude vytvárané dočasné riešenie pre IS MZV SR.

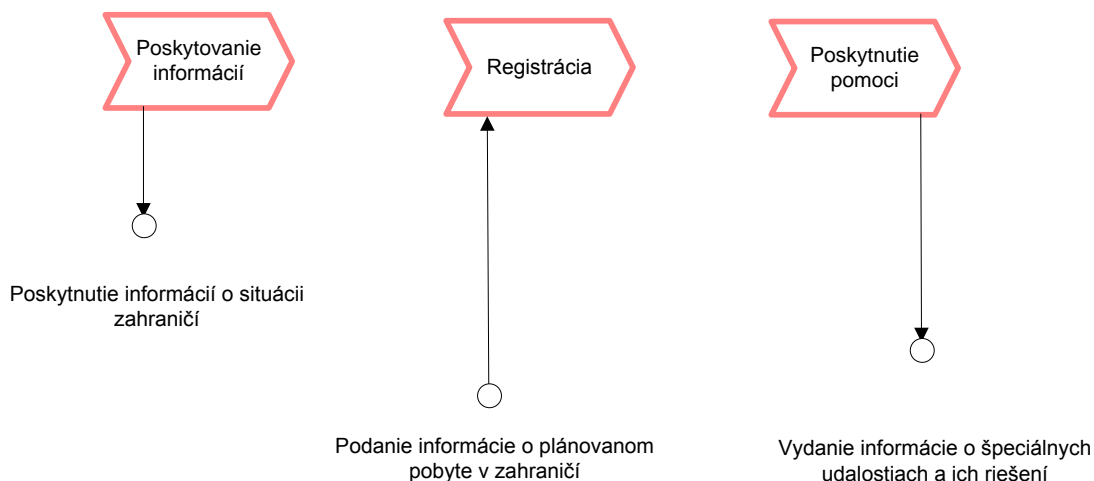
Tabuľka 4: Prehľad využitia spoločných modulov ÚPVS

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

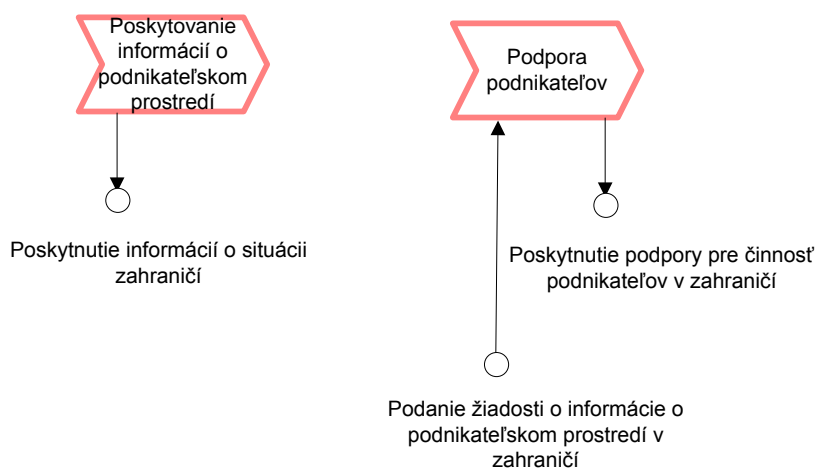
Hlavnými používateľmi IS MZV SR budú:

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

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



Obrázok 7: IS služby procesu Poskytovanie služieb pomoci občanom



Obrázok 8: IS služby procesu Poskytovanie služieb podpory podnikateľov

Nasledujúca tabuľka uvádza zoznam navrhovaných elektronických služieb, ktoré budú vytvorené a úroveň ich sofistikovanosti.

ID_a	Názov elektronickej služby (IS služby)	ID_p	S
Vstupné služby			
Používateľské služby			
1.	Podanie žiadosti o vydanie pasu v zahraničí	4.1	3
2.	Podanie žiadosti o vydanie náhradného cestovného dokladu	4.1	3
3.	Podanie žiadosti o udelenie schengenského víza v zahraničí	8.1	3
4.	Podanie žiadosti o prepustenie zo štátneho zväzku SR v zahraničí	7.1	3
5.	Podanie žiadosti o udelenie štátneho občianstva v zahraničí	7.1	3
6.	Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia o štátnom občianstve v zahraničí	7.1	3
7.	Podanie žiadosti o registráciu matričnej udalosti v zahraničí	5.1	3
8.	Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia Slováka žijúceho v zahraničí	6.1	3
9.	Podanie oznámenia o vzniku stavu núdze v zahraničí	2.1	4
10.	Podanie žiadosti o poskytnutie pôžičky v zahraničí	1.1	4
11.	Podanie žiadosti o vydanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov	3.1	4
12.	Podanie žiadosti o vydanie dokladu na prepravu zbraní	3.1	4

ID_a	Názov elektronickej služby (IS služby)	ID_p	S
13.	Podanie žiadosti o výpis z registra trestov v zahraničí	3.1	3
14.	Podanie žiadosti o vydanie občianskeho preukazu v zahraničí	3.1	3
15.	Podanie žiadosti o vydanie vodičského preukazu v zahraničí	3.1	3
16.	Podanie žiadosti o zastupovanie pred súdom v zahraničí	2.1	3
17.	Podanie žiadosti o informácie o podnikateľskom prostredí v zahraničí	9.1	4
Používateľsko-aplikačné služby			
18.	Podanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí	1.1	4
Výstupné služby			
Používateľské služby			
19.	Poskytnutie podpory pre činnosť podnikateľov v zahraničí	9.1	5
20.	Informovanie sa o platnosti náhradného cestovného dokladu	4.1	-
21.	Informovanie sa o stave podania	-	-
Používateľsko-aplikačné služby			
22.	Poskytnutie informácií o situácii v zahraničí	1.1	-
23.	Vydanie informácie o špeciálnych udalostiach a ich riešení	1.1	5
24.	Informovanie sa o platnosti schengenského víza	8.1	-
25.	Poskytnutie údajov z číselníka MZV SR	-	-

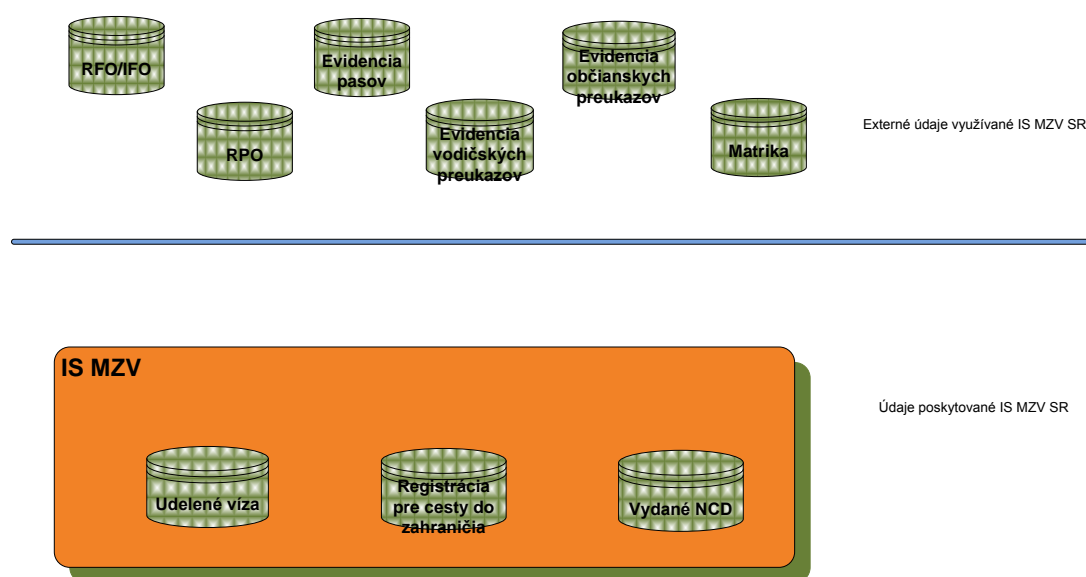
Legenda: U – úroveň sofistikovanosti 0-5

Tabuľka 5: Zoznam poskytovaných elektronických služieb

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

## 4.4 Dáta

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



Obrázok 9: Základné referenčné údaje pre IS MZV SR

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

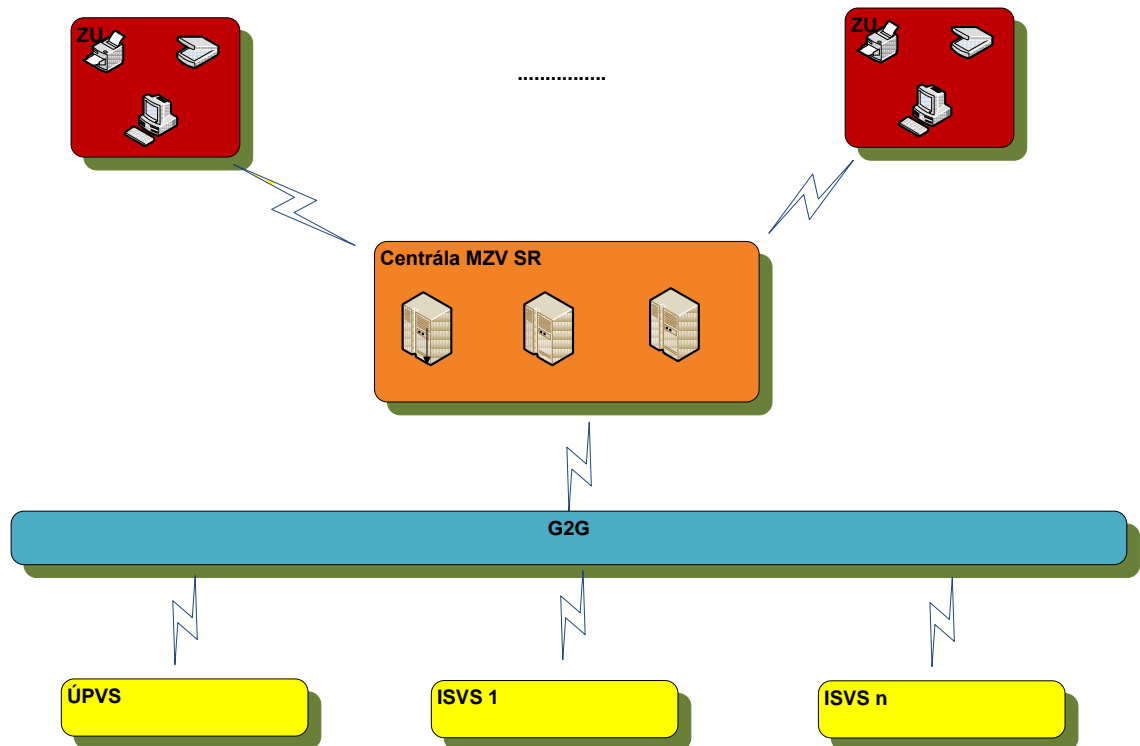
Keďže MZV SR najmä sprostredkováva služby iných úradov SR v zahraničí nie je predpoklad, že by spravovalo údaje, ktoré budú využívané inými IS. Výnimku tvoria údaje o:

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

Pre tieto údaje bude IS MZV SR referenčným zdrojom.

## 4.5 Infraštruktúra

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



Obrázok 10: Infraštruktúra MZV SR

IS MZV SR bude prevádzkovaný v centrále MZV SR, ktoré bude poskytovať dostatočný výkon pre zabezpečenie spoľahlivej prevádzky. Do centra budú pripojené všetky ZÚ. Keďže ZÚ bude poskytovať rôzne služby, jeho vybavenie bude musieť obsahovať počítač určený pre poskytovanie služieb, tlačiareň, skener a zariadenie na zber biometrických údajov.

MZV SR bude pripojené na spoločnú zbernicu eGovernmentu. Prostredníctvom tejto zbernice bude komunikovať s IS iných rezortov ako aj využívať ÚPVS (vrátane jeho spoločných modulov).

## 5. Plán implementácie

Implementácia navrhovaného riešenia si bude vyžadovať realizáciu niekoľkých, vzájomne koordinovaných projektových celkov:

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

### 5.1 Legislatíva a procesy

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

- Nebudú dostupné elektronické služby úradov SR– riešenie zefektívni poskytovanie služieb na strane MZV SR (odbúra papierovú komunikáciu medzi ZÚ a SR). Portfólio poskytovaných služieb sa nezmení.
- Budú dostupné elektronické služby úradov SR– riešenie zefektívni poskytovanie existujúcich služieb keďže bude možné priamo využívať príslušné elektronické služby. Zároveň to zlepši prístupnosť služieb úradov SR prostredníctvom ZÚ.

### 5.2 Aplikácie

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

Zapojenie IS MZV SR do IISVS si vyžaduje dodržanie princípov interoperability a využitie najmä spoločných modulov ÚPVS a výnosu MF SR o štandardoch pre ISVS č. 312/2010 Z.z. Z dôvodu nedostupnosti príslušných spoločných modulov ÚPVS v čase spustenia elektronických služieb MZV SR bude systém obsahovať dočasné riešenia a zároveň niektoré princípy interoperability nebudú v tejto etape dodržané, ale riešenie bude obsahovať predpoklady na ich splnenie v neskoršom období.

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

### 5.3 Dáta

Budovanie údajovej základne IS MZV SR je potrebné posudzovať z pohľadu

- využitia, spracovania a poskytovania interných údajov,
- spracovania a používania externých údajov.

Z pohľadu interných údajov bude súčasťou projektu konverzia a migrácia dát z existujúcich systémov a evidencií do jedného riešenia. V rámci projektu prebehne analýza hodnoty (vhodnosti a potrebnosti) a kvality údajov v evidenciách MZV SR a na základe jej výsledku bude rozhodnuté o rozsahu konverzie.

Z pohľadu externých údajov bude zvážená ich dostupnosť (napr. prostredníctvom elektronických služieb) v čase spustenia systému. V prípade obmedzenej technickej dostupnosti bude vytvorený manuálny vstup, ktorý bude využívaný do doby vytvorenia technických predpokladov na strane vlastníka údajov. Následne bude manuálny vstup nahradený automatickým nahrávaním spracovaním údajov.

### 5.4 Infraštruktúra

V prvej etape projektu bude vytvorené centrálné riešenie s výkonom požadovaným pre prevádzku elektronických služieb MZV SR. K tomuto riešeniu budú pripojené jednotlivé ZÚ.

Riešenie bude prepojené na centrálnu zbernicu eGovernmentu a prostredníctvom nej na ÚPVS a elektronické služby príslušných úradov. V prípade ak táto zbernica nebude dostupná v čase spustenia elektronických služieb MZV SR, bude vytvorené dočasné prepojenie na vybrané úrady.

V ďalších etapách bude vytvorená infraštruktúra jednotlivých ZÚ.

## **6. Prílohy**

### **6.1 Rozpočet a nákladovo výnosová analýza**

#### **6.1.1 Rozpočet projektu**

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

Na základe odhadu náročnosti vývoja aplikácie metódou Use Case Points (výpočet je uvedený v kapitole 6.4) predstavuje predpokladaný časový náklad na vývoj a implementáciu aplikácií 46 799 človekohodín.

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

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

Pri predpokladanej priemernej cene 900 Eur bez DPH za človekoden poskytovania služieb je predpokladaná suma za vývoj aplikácií, testovanie, školenie a roll out cca 8,2 mil. Eur s DPH.

Ďalšie náklady vyplývajú z potreby zabezpečenia licencií softvérových produktov potrebných na vybudovanie riešenia v sume 800 tis. Eur s DPH.

Predpokladané náklady na zabezpečenie hardvéru a infraštruktúry potrebných na vybudovanie riešenia sú na úrovni 4,3 mil. Eur s DPH.

Vzhľadom na cenu vývoja je možné predpokladať náklady na koordináciu činností a projektové riadenie v sume 700 tis. Eur s DPH.

Na základe vyššie uvedených položiek je možné predpokladať celkové náklady na realizáciu projektu v sume 14 mil. Eur s DPH.

Prevádzkové náklady riešenia predstavujú cca 7% z celkových nákladov na realizáciu projektu.

#### **6.1.2 Nákladovo výnosová analýza**

Ekonomická návratnosť riešenia je závislá od vzťahu medzi nákladmi potrebnými na vytvorenie a prevádzkovanie riešenia a prínosmi, ktoré poskytuje. Nákladová časť je ovplyvnená cenou uvedenou v kapitole 6.1.1, ktorá však bude presne určená spôsobom zabezpečenia služieb a výsledkom verejného obstarávania. Cena prevádzkovania riešenia bude vychádzať z výsledného návrhu riešenia, spôsobu zabezpečenia prevádzky a miery nahradenia súčasných systémov.

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

Zavedenie navrhovaného riešenia do každodennej činnosti MZV SR prinesie do praxe vlastnosti, ktoré budú poskytovať špecifické prínosy pre žiadateľov, poskytovateľov služby ako

aj celú spoločnosť v porovnaní so súčasným stavom. V nasledujúcom texte je uvedený zoznam vybraných vlastností riešenia a základných prínosov, ktoré prinášajú.

Vlastnosť: Podpora vydávania NCD, centrálna evidencia vydaných NCD

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

Vlastnosť: Elektronická komunikácia žiadostí medzi ZÚ a úradmi v SR

- prínos pre žiadateľa o službu
  - skrátenie času na vyriešenie požiadavky – odstránenie doby potrebnej na presun papierových žiadostí medzi ZÚ a SR (v závislosti od lokality ZÚ 2 týždne až 2 mesiace),
- prínos pre poskytovateľa služby
  - skrátenie času potrebného na spracovanie a transfer žiadostí,
- prínos pre spoločnosť
  - odstránenie prierahov v riešení žiadostí – zvýšená aktuálnosť údajov v evidencii štátu.

Vlastnosť: Podpora činností ZÚ prostredníctvom IS

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

Vlastnosť: Jednotná správa web MZV SR a ZÚ

- prínos pre žiadateľa o službu
  - rovnaké informácie na všetkých miestach,
  - skrátenie času potrebného pre vyhľadanie informácie,
  - odstránenie potreby overenia správnosti informácie,
- prínos pre poskytovateľa služby
  - nižšia prácnosť aktualizácie údajov,

- vyššia reputácia v spoločnosti.

Vlastnosť: Centrálna evidencia úkonov

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

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

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

Pri výpočte návratnosti investície do projektu boli uvažované nasledovné skutočnosti:

- cena za realizáciu projektu podľa kapitoly 6.1.1,
- ročný poplatok za prevádzku riešenia: 7% z ceny realizácie,
- ročné náklady na prevádzku riešenia, ktoré bude odstavené z dôvodu zabezpečenia funkčnosti novým riešením: 400 000 Eur,
- celkový počet úkonov vykonaných ZÚ počas roka 2010 bol 188 911. V nasledujúcej tabuľke sú uvedené počty vybraných úkonov,

Činnosť	Počet úkonov v roku 2010
Vydanie NCD	3 575
Žiadosť o vydanie pasu	7 377
Žiadosť o prepustenie zo štátneho zväzku	186
Žiadosť o udelenie štátneho občianstva	54
Žiadosť o vydanie osvedčenia o štátnom občianstve	2 259
Matričné činnosti	4 138
Výmena matrik	2 044
Vydanie odpisov matričných dokladov	1 297
Sprievodné listy na prepravu telesných pozostatkov	90
Letecká a lodná agenda	51
Doklady na prepravu zbraní	77
Osvedčenie Slováka žijúceho v zahraničí	546
Vydávanie víz	59 700
Žiadosti o výpis z registra trestov	1 593
Legalizačná agenda	33 409

Tabuľka 6: Počet úkonov v roku 2010

- nezmenená početnosť úkonov v priebehu celého obdobia (je predpoklad, že početnosť úkonov bude rásť z dôvodu ich vyššej dostupnosti, naopak niektoré úkony nebudú potrebné nakoľko si ich vyriešia úrady SR interne po zavedení eGovernmentu),
- skrátenie času potrebného pre vykonanie vybraných činností MZV SR o 50% až 80% (podľa konkrétnej činnosti),
- obmedzenie potreby opakovanej návštevy žiadateľa pri vybraných činnostiach,
- priemerné cestovné náklady žiadateľa na návštevu ZÚ: 50 Eur,
- mzdové náklady žiadateľov o službu boli uvažované vo výške dvojnásobku priemernej mzdy v SR v roku 2010 keďže väčšina služieb je využívaná občanmi pôsobiacimi v zahraničí a prevažne sú žiadosti realizované v krajinách s vyššou priemernou mzdou,
- náklady na pracovníkov vykonávajúcich službu boli kalkulované podľa informácie ohľadne plátov na ZÚ,
- zmeny v poplatkoch neboli zvažované nakoľko je pravdepodobné, že väčšina spoplatnených služieb nebude plne elektronicky využívaná žiadateľmi, ale bude realizovaná návštevou ZÚ (jedná sa o služby pre občanov v zahraničí, ktorí pravdepodobne nebudú vlastniť prostriedky pre úplnú realizáciu podania napr. ZEP alebo služby pri ktorých je potrebné okamžité úplné vybavenie napr. vydanie NCD).

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

Nasledujúca tabuľka uvádza prehľad prínosov a čistej súčasnej hodnoty z projektu.

ČISTÉ PRÍNOSY	Čisté prínosy						Čistá súčasná hodnota z projektu		
	Finančné prínosy			Ekonomické prínosy			Finančná (FNPV)	Ekonomická (ENPV)	Kumulovaná diskont. návratnosť ENPV
Obdobie	Alt.1	Alt .2	rozdiel	Alt.1	Alt .2	rozdiel			
1. rok	-1 592 784	-8 592 784	-7 000 000	-1 592 784	-8 592 784	-7 000 000	-7 000 000	-7 000 000	-7 000 000
2. rok	-1 592 784	-8 592 784	-7 000 000	-1 592 784	-8 592 784	-7 000 000	-6 635 071	-6 635 071	-13 635 071
3. rok	-1 592 784	-1 441 640	151 144	-1 592 784	1 022 938	2 615 722	135 796	2 350 102	-11 284 969
4. rok	-1 592 784	-1 441 640	151 144	-1 592 784	1 022 938	2 615 722	128 716	2 227 585	-9 057 384
5. rok	-1 592 784	-1 441 640	151 144	-1 592 784	1 022 938	2 615 722	122 006	2 111 455	-6 945 930
6. rok	-1 592 784	-1 441 640	151 144	-1 592 784	1 022 938	2 615 722	115 645	2 001 379	-4 944 551
7. rok	-1 592 784	-1 441 640	151 144	-1 592 784	1 022 938	2 615 722	109 617	1 897 042	-3 047 509
8. rok	-1 592 784	-1 441 640	151 144	-1 592 784	1 022 938	2 615 722	103 902	1 798 144	-1 249 366
9. rok	-1 592 784	-1 441 640	151 144	-1 592 784	1 022 938	2 615 722	98 485	1 704 402	455 036
10. rok	-1 592 784	-1 441 640	151 144	-1 592 784	1 022 938	2 615 722	93 351	1 615 547	2 070 583
11. rok	-1 592 784	-1 441 640	151 144	-1 592 784	1 022 938	2 615 722	88 484	1 531 324	3 601 906
12. rok	-1 592 784	-1 441 640	151 144	-1 592 784	1 022 938	2 615 722	83 871	1 451 492	5 053 398
13. rok	-1 592 784	-1 441 640	151 144	-1 592 784	1 022 938	2 615 722	79 499	1 375 822	6 429 220
14. rok	-1 592 784	-1 441 640	151 144	-1 592 784	1 022 938	2 615 722	75 354	1 304 096	7 733 316
15. rok	-1 592 784	-1 441 640	151 144	-1 592 784	1 022 938	2 615 722	71 426	1 236 110	8 969 426
<b>SPOLU</b>	<b>-23 891 766</b>	<b>-35 926 895</b>	<b>-12 035 129</b>	<b>-23 891 766</b>	<b>-3 887 378</b>	<b>20 004 388</b>	<b>-12 328 918</b>	<b>8 969 426</b>	

Tabuľka 7: Čistá súčasná hodnota z projektu

## 6.2 Popis elektronických služieb

V nasledujúcom zozname sú uvedené spoločné vlastnosti všetkých elektronických služieb riešenia IS MZV SR.

- Povinné osoby garantujúce službu:
- správca: Ministerstvo zahraničných vecí Slovenskej republiky,
- prevádzkovateľ: Ministerstvo zahraničných vecí Slovenskej republiky,
- Elektronické služby sú závislé na spoločných moduloch UPVS a základných registroch RFO, RPO a službách príslušných ISVS.

### 6.2.1 Vstupné, používateľské služby

#### 6.2.1.1 Podanie žiadosti o vydanie pasu v zahraničí

Položka	Hodnota
<b>Základné údaje</b>	
Názov služby	Podanie žiadosti o vydanie pasu v zahraničí
Popis služby	Služba umožní občanom SR žijúcim v zahraničí požiadať o vydanie pasu. V rámci žiadosti bude umožnené požiadať cez ZÚ o pas prostredníctvom elektronického formulára, pričom však pre dokončenie žiadosti bude potrebné navštíviť konzulárny/zastupiteľský úrad. Dokončenie žiadosti bude spočívať v overení zadaných údajov a zosnímaní biometrických identifikátorov potrebných k vydaniu pasu. Služba bude zároveň žiadateľa priebežne informovať o stave žiadosti a podporovať fyzické vydanie pasu žiadateľovi.
<b>Klasifikácia služby</b>	
Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"><li>• občan</li><li>• interný subjekt VS (úradník)</li></ul>
Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"><li>• www</li><li>• osobne</li></ul>
<b>Atribúty služby</b>	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"><li>• identifikácia občana</li><li>• údaje pre plánovanie návštevy konzulárneho úradu</li><li>• biometrické údaje žiadateľa</li><li>• elektronický formulár</li></ul>
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"><li>• potvrdenie o zadaní žiadosti</li><li>• informácie o stave žiadosti</li></ul>

#### 6.2.1.2 Podanie žiadosti o vydanie náhradného cestovného dokladu

Položka	Hodnota
<b>Základné údaje</b>	
Názov služby	Podanie žiadosti o vydanie náhradného cestovného dokladu
Popis služby	Služba umožní občanovi v zahraničí podať žiadosť o vydanie náhradného cestovného dokladu. Vydaný cestovný doklad je len jednorazový na spätnú cestu do SR. V prípade, že originálne cestovné doklady ešte neboli zaregistrované ako stratené alebo odcudzené, služba automaticky vykoná

Položka		Hodnota
		zápis do registra stratených dokladov na MV SR. Služba taktiež umožní občanovi naplánovať stretnutie na konzulárnom úrade. Služba bude tiež podporovať vytvorenie a fyzické odovzdanie náhradného cestovného dokladu.
<b>Klasifikácia služby</b>		
	Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>• občan</li> <li>• interný subjekt VS (úradník)</li> </ul>
	Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>• www</li> <li>• telefón</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identifikácia občana</li> <li>• zdôvodnenie požiadavky</li> <li>• údaje pre plánovanie návštevy konzulárneho úradu</li> <li>• elektronický formulár</li> </ul>
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• potvrdenie o zadaní žiadosti</li> <li>• informácie o výsledku žiadosti</li> </ul>

#### 6.2.1.3 Podanie žiadosti o udelenie schengenského víza v zahraničí

Položka		Hodnota
<b>Základné údaje</b>		
	Názov služby	Podanie žiadosti o udelenie schengenského víza v zahraničí
	Popis služby	Služba umožní zahraničným občanom vyplniť elektronickú žiadosť o udelenie víz do schengenského priestoru a naplánovať návštevu ZÚ pre jej overenie a potvrdenie. Údaje budú následne odoslané na vyjadrenie a lustráciu v policajných databázach príslušným orgánom (MV SR).
<b>Klasifikácia služby</b>		
	Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>• občan</li> <li>• interný subjekt VS (úradník)</li> </ul>
	Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>• www</li> <li>• telefón</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identifikácia občana</li> <li>• zdôvodnenie požiadavky</li> <li>• údaje pre plánovanie návštevy konzulárneho úradu</li> <li>• elektronický formulár</li> </ul>
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• potvrdenie o zadaní žiadosti</li> </ul>

#### 6.2.1.4 Podanie žiadosti o prepustenie zo štátneho zväzku SR v zahraničí

Položka		Hodnota
<b>Základné údaje</b>		

Položka		Hodnota
	Názov služby	Podanie žiadosti o prepustenie zo štátneho zväzku SR v zahraničí
	Popis služby	Služba umožní občanom SR, žijúcim v zahraničí, ktorí získali občianstvo inej krajiny, podávanie žiadostí o prepustenie zo štátneho zväzku SR. Na základe výsledku spracovania bude žiadateľovi vydané rozhodnutie a potvrdené jeho prevzatie pre nadobudnutie účinnosti. Služba umožní aj predvyplnenie údajov a ich následné potvrdenie na ZÚ počas naplánovaného stretnutia.
<b>Klasifikácia služby</b>		
	Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>• občan</li> <li>• interný subjekt VS (úradník)</li> </ul>
	Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>• www</li> <li>• telefón</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identifikácia občana</li> <li>• zdôvodnenie požiadavky</li> <li>• údaje pre plánovanie návštevy konzulárneho úradu</li> <li>• potvrdenie prevzatia</li> <li>• elektronický formulár</li> </ul>
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• potvrdenie o zadaní žiadosti</li> <li>• doklad o prepustení zo štátneho zväzku SR alebo zdôvodnenie jeho zamietnutia</li> </ul>

#### 6.2.1.5 Podanie žiadosti o udelenie štátneho občianstva v zahraničí

Položka		Hodnota
<b>Základné údaje</b>		
	Názov služby	Podanie žiadosti o udelenie štátneho občianstva v zahraničí
	Popis služby	Služba umožní osobám zo zahraničia podávanie žiadostí o udelenie štátneho občianstva SR. Na základe výsledku spracovania bude žiadateľovi vydané rozhodnutie a potvrdené jeho prevzatie pre nadobudnutie účinnosti. Služba umožní aj predvyplnenie údajov a ich následné potvrdenie na ZÚ počas naplánovaného stretnutia.
<b>Klasifikácia služby</b>		
	Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>• občan</li> <li>• interný subjekt VS (úradník)</li> </ul>
	Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>• www</li> <li>• telefón</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identifikácia občana</li> <li>• zdôvodnenie požiadavky</li> <li>• údaje pre plánovanie návštevy konzulárneho úradu</li> <li>• potvrdenie prevzatia</li> <li>• elektronický formulár</li> </ul>
	Výstup (výsledok služby poskytnutý)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• potvrdenie o zadaní žiadosti</li> </ul>

Položka	Hodnota
používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>potvrdenie o udelení štátneho občianstva alebo zdôvodnenie jeho zamietnutia</li> </ul>

#### 6.2.1.6 Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia o štátnom občianstve v zahraničí

Položka	Hodnota
<b>Základné údaje</b>	
Názov služby	Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia o štátnom občianstve v zahraničí
Popis služby	Služba umožní podanie žiadosti o vydanie osvedčenia o štátnom občianstve a na základe rozhodnutia vydanie príslušného potvrdenia. Služba poskytne možnosť predvyplnenie údajov a ich následné potvrdenie na ZÚ počas naplánovaného stretnutia.
<b>Klasifikácia služby</b>	
Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>občan</li> <li>interný subjekt VS (úradník)</li> </ul>
Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>www</li> <li>telefón</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikácia občana</li> <li>zdôvodnenie požiadavky</li> <li>elektronický formulár</li> <li>údaje pre plánovanie návštevy konzulárneho úradu</li> </ul>
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>potvrdenie o zadaní žiadosti</li> <li>osvedčenie o štátnom občianstve alebo zdôvodnenie jeho nevydania</li> </ul>

#### 6.2.1.7 Podanie žiadosti o registráciu matričnej udalosti v zahraničí

Položka	Hodnota
<b>Základné údaje</b>	
Názov služby	Podanie žiadosti o registráciu matričnej udalosti v zahraničí
Popis služby	Služba umožní osobám zo zahraničia oznamovanie matričných udalostí (uzavretie manželstva, narodenie, úmrtie), ktoré sú povinné nahlasovať občania na (osobitnú) matriku. Služba zabezpečí zber údajov a umožní zaslanie všetkých overených potrebných údajov o matričnej udalosti na matričný úrad v SR v elektronickej forme prostredníctvom zabezpečených komunikačných kanálov. Služba umožní aj predvyplnenie údajov a ich následné potvrdenie na ZÚ počas naplánovaného stretnutia.
<b>Klasifikácia služby</b>	
Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>občan</li> <li>interný subjekt VS (úradník)</li> </ul>
Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>www</li> <li>telefón</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>	

Položka	Hodnota
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikácia občana</li> <li>informácia o matričnej udalosti</li> <li>údaje pre plánovanie návštevy konzulárneho úradu</li> <li>elektronický formulár</li> </ul>
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>potvrdenie o zadaní žiadosti</li> <li>potvrdenie o registrácii matričnej udalosti alebo zdôvodnenie jej zamietnutia</li> </ul>

#### 6.2.1.8 Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia Slováka žijúceho v zahraničí

Položka	Hodnota
<b>Základné údaje</b>	
Názov služby	Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia Slováka žijúceho v zahraničí
Popis služby	<p>Služba umožní zahraničným občanom pôvodom zo Slovenska podať žiadosť o vydanie osvedčenia Slováka žijúceho v zahraničí.</p> <p>K žiadosti budú priložené potrebné prílohy pre dokladovanie slovenského pôvodu predkov.</p> <p>Na základe spracovania a kladného vybavenia im bude vydané príslušné osvedčenie.</p> <p>Služba umožní aj predvyplnenie údajov a ich následné potvrdenie na ZÚ počas naplánovaného stretnutia.</p>
<b>Klasifikácia služby</b>	
Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>občan</li> <li>interný subjekt VS (úradník)</li> </ul>
Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>www</li> <li>telefón</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikácia občana</li> <li>prílohy potvrdzujúce nárok</li> <li>údaje pre plánovanie návštevy konzulárneho úradu</li> <li>elektronický formulár</li> </ul>
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>potvrdenie o zadaní žiadosti</li> <li>osvedčenie alebo zdôvodnenie jeho zamietnutia</li> </ul>

#### 6.2.1.9 Podanie oznámenia o vzniku stavu núdze v zahraničí

Položka	Hodnota
<b>Základné údaje</b>	
Názov služby	Podanie oznámenia o vzniku stavu núdze v zahraničí
Popis služby	<p>Služba umožní občanovi SR v zahraničí podať oznámenie ZÚ v prípade vzniku stavu núdze.</p> <p>Služba umožní zistiť kontakty rodinných príslušníkov a blízkych oznamovateľa, prípadne ich notifikovať prostredníctvom zaslania správy a zároveň slúži aj ako žiadosť o pomoc ZÚ pri riešení tohto stavu.</p>
<b>Klasifikácia služby</b>	

Položka		Hodnota
	Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>občan</li> </ul>
	Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>www</li> <li>telefón</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikácia občana</li> <li>prílohy potvrdzujúce nárok</li> <li>údaje pre plánovanie návštevy konzulárneho úradu</li> <li>elektronický formulár</li> </ul>
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>potvrdenie o oznámení</li> </ul>

#### 6.2.1.10 Podanie žiadosti o poskytnutie pôžičky v zahraničí

Položka		Hodnota
<b>Základné údaje</b>		
	Názov služby	Podanie žiadosti o poskytnutie pôžičky v zahraničí
	Popis služby	<p>Služba umožní vytvorenie žiadosti o poskytnutie pôžičky ZÚ v prípade vzniku výnimočnej situácie. Zabezpečí overenie žiadosti v centrálnej evidencii (duplicita žiadostí, nesplatenie predchádzajúcej žiadosti) a bude poskytovať podporu pri evidencii splácania/vymáhania pôžičky.</p> <p>Služba umožní aj predvyplnenie údajov a ich následné potvrdenie na ZÚ počas naplánovaného stretnutia.</p>
<b>Klasifikácia služby</b>		
	Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>občan</li> <li>interný subjekt VS (úradník)</li> </ul>
	Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>www</li> <li>telefón</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikácia občana</li> <li>zdôvodnenie požiadavky</li> <li>údaje pre plánovanie návštevy konzulárneho úradu</li> <li>údaje o splatení pôžičky</li> <li>elektronický formulár</li> </ul>
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>potvrdenie o zadaní žiadosti</li> <li>poskytnutie pôžičky alebo zdôvodnenie jej zamietnutia</li> <li>výzva na splatenie pôžičky</li> </ul>

#### 6.2.1.11 Podanie žiadosti o vydanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov

Položka		Hodnota
<b>Základné údaje</b>		
	Názov služby	Podanie žiadosti o vydanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov
	Popis služby	Služba umožní vytvorenie žiadosti o vydanie sprievodného listu na

Položka		Hodnota
		prepravu telesných pozostatkov. Služba umožní aj predvyplnenie údajov a ich následné potvrdenie na ZÚ počas naplánovaného stretnutia.
<b>Klasifikácia služby</b>		
	Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>• občan</li> <li>• interný subjekt VS (úradník)</li> </ul>
	Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>• www</li> <li>• telefón</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identifikácia občana</li> <li>• zdôvodnenie požiadavky</li> <li>• údaje pre plánovanie návštevy konzulárneho úradu</li> <li>• elektronický formulár</li> </ul>
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• potvrdenie o zadaní žiadosti</li> <li>• vydanie potvrdenia alebo zdôvodnenie jeho zamietnutia</li> </ul>

#### 6.2.1.12 Podanie žiadosti o vydanie dokladu na prepravu zbraní

Položka		Hodnota
<b>Základné údaje</b>		
	Názov služby	Podanie žiadosti o vydanie dokladu na prepravu zbraní
	Popis služby	Služba umožní vytvorenie žiadosti o vydanie dokladu na prepravu zbraní. Služba umožní aj predvyplnenie údajov a ich následné potvrdenie na ZÚ počas naplánovaného stretnutia. Zároveň bude umožňovať overenie stavu potvrdenia políciou.
<b>Klasifikácia služby</b>		
	Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>• občan</li> <li>• interný subjekt VS (úradník)</li> </ul>
	Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>• www</li> <li>• telefón</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identifikácia občana</li> <li>• zdôvodnenie požiadavky</li> <li>• údaje pre plánovanie návštevy konzulárneho úradu</li> <li>• elektronický formulár</li> </ul>
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• potvrdenie o zadaní žiadosti</li> <li>• vydanie potvrdenia alebo zdôvodnenie jeho zamietnutia</li> </ul>

#### 6.2.1.13 Podanie žiadosti o výpis z registra trestov v zahraničí

Položka		Hodnota
<b>Základné údaje</b>		

Položka		Hodnota
	Názov služby	Podanie žiadosti o výpis z registra trestov v zahraničí
	Popis služby	Služba umožní vytvorenie požiadavky na vydanie výpisu z registra trestov. Služba umožní aj predvyplnenie údajov a ich následné potvrdenie na ZÚ počas naplánovaného stretnutia.
<b>Klasifikácia služby</b>		
	Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>• občan</li> <li>• interný subjekt VS (úradník)</li> </ul>
	Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>• www</li> <li>• telefón</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identifikácia občana</li> <li>• údaje pre plánovanie návštevy konzulárneho úradu</li> <li>• elektronický formulár</li> </ul>
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• potvrdenie o zadaní žiadosti</li> <li>• výpis z registra trestov</li> </ul>

#### 6.2.1.14 Podanie žiadosti o vydanie občianskeho preukazu v zahraničí

Položka		Hodnota
<b>Základné údaje</b>		
	Názov služby	Podanie žiadosti o vydanie občianskeho preukazu v zahraničí
	Popis služby	Služba umožní vytvorenie požiadavky na vydanie občianskeho preukazu. V rámci žiadosti bude umožnené požiadať cez ZÚ o vydanie OP prostredníctvom elektronického formulára, pričom však pre dokončenie žiadosti bude potrebné navštíviť konzulárny/zastupiteľský úrad. Dokončenie žiadosti bude spočívať v overení zadaných údajov a zosnímaní biometrických identifikátorov potrebných k vydaniu OP. Služba umožní aj predvyplnenie údajov a ich následné potvrdenie na ZÚ počas naplánovaného stretnutia. Služba zabezpečí komunikáciou s MV SR a vydanie občianskeho preukazu žiadateľovi.
<b>Klasifikácia služby</b>		
	Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>• občan</li> <li>• interný subjekt VS (úradník)</li> </ul>
	Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>• www</li> <li>• telefón</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identifikácia občana</li> <li>• údaje pre plánovanie návštevy konzulárneho úradu</li> <li>• elektronický formulár</li> </ul>
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• potvrdenie o zadaní žiadosti</li> <li>• občiansky preukaz</li> </ul>

#### 6.2.1.15 Podanie žiadosti o vydanie vodičského preukazu v zahraničí

Položka		Hodnota
<b>Základné údaje</b>		
	Názov služby	Podanie žiadosti o vydanie vodičského preukazu v zahraničí
	Popis služby	Služba umožní vytvorenie požiadavky na vydanie vodičského preukazu. V rámci žiadosti bude umožnené požiadať cez ZÚ o vydanie VP prostredníctvom elektronického formulára, pričom však pre dokončenie žiadosti bude potrebné navštíviť konzulárny/zastupiteľský úrad. Dokončenie žiadosti bude spočívať v overení zadaných údajov a zosnímaní biometrických identifikátorov potrebných k vydaniu VP. Služba umožní aj predvyplnenie údajov a ich následné potvrdenie na ZÚ počas naplánovaného stretnutia. Služba zabezpečí komunikáciou s MV SR a vydanie vodičského preukazu žiadateľovi.
<b>Klasifikácia služby</b>		
	Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>• občan</li> <li>• interný subjekt VS (úradník)</li> </ul>
	Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>• www</li> <li>• telefón</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identifikácia občana</li> <li>• údaje pre plánovanie návštevy konzulárneho úradu</li> <li>• elektronický formulár</li> </ul>
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• potvrdenie o zadaní žiadosti</li> <li>• vodičský preukaz</li> </ul>

#### 6.2.1.16 Podanie žiadosti o zastupovanie pred súdom v zahraničí

Položka		Hodnota
<b>Základné údaje</b>		
	Názov služby	Podanie žiadosti o zastupovanie pred súdom v zahraničí
	Popis služby	Služba umožní vytvorenie požiadavky na zastupovanie pred súdom v zahraničí. Umožní žiadateľovi identifikovať situáciu a sledovať úkony vykonané v rámci zastupovania pred súdom.
<b>Klasifikácia služby</b>		
	Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>• občan</li> <li>• interný subjekt VS (úradník)</li> </ul>
	Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>• www</li> <li>• telefón</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identifikácia občana</li> <li>• údaje pre plánovanie návštevy konzulárneho úradu</li> <li>• elektronický formulár</li> </ul>

Položka	Hodnota
službu)	
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• potvrdenie o zadaní žiadosti</li> <li>• stav úkonov v rámci zastupovania pred súdom</li> </ul>

#### 6.2.1.17 Podanie žiadosti o informácie o podnikateľskom prostredí v zahraničí

Položka	Hodnota
<b>Základné údaje</b>	
Názov služby	Podanie žiadosti o informácie o podnikateľskom prostredí v zahraničí
Popis služby	<p>Služba umožní vytvorenie požiadavky na poskytnutie informácie o stave podnikateľského prostredia v príslušnom regióne. Žiadateľ vyplní údaje o príslušnom regióne a oblasti požadovaných informácií (napr. všeobecné prostredie, sektor, typ spolupráce, rozsah).</p> <p>Služba poskytne buď navigáciu na zverejnené informácie alebo požiadavku zaeviduje pre ďalšie spracovanie o čom bude informovať žiadateľa.</p>
<b>Klasifikácia služby</b>	
Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>• občan</li> <li>• podnikateľ</li> </ul>
Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>• www</li> <li>• telefón</li> <li>• email</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>	
Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identifikácia žiadateľa</li> <li>• identifikácia regiónu</li> <li>• typ požadovaných informácií</li> <li>• elektronický formulár</li> </ul>
Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• navigácia na zverejnené údaje</li> <li>• potvrdenie o zaevidovaní požiadavky, postup spracovania</li> </ul>

## 6.2.2 Vstupné, používateľsko – aplikačné služby

### 6.2.2.1 Podanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí

Položka	Hodnota
<b>Základné údaje</b>	
Názov služby	Podanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí
Popis služby	<p>Služba umožní zadanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí. Žiadateľ prostredníctvom nej zadá informáciu o tom kde sa bude zdržiavať (miesto a termín pobytu) a svoje kontaktné údaje v danom čase. Služba mu zároveň umožní zvoliť si napr. rozsah zasielaných informácií platných pre región svojho pobytu prípadne periodicitu a formu kontaktovania pre overenie platnosti jeho kontaktných údajov v prípade dlhodobjšieho pobytu.</p> <p>Službu budú môcť využívať aj komerčné subjekty pre zaregistrovanie</p>

Položka		Hodnota
		plánovaného pobytu v zahraničí svojich klientov.
<b>Klasifikácia služby</b>		
	Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>• občan</li> <li>• podnikateľ</li> </ul>
	Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>• webové služby</li> <li>• www</li> <li>• telefón</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identifikácia odosielateľa</li> <li>• kontaktné údaje odosielateľa</li> <li>• miesto a termín pobytu</li> <li>• rozsah požadovaných údajov</li> <li>• periodicita a forma kontaktovania</li> <li>• elektronický formulár</li> </ul>
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• potvrdenie o zaregistrovaní informácie</li> </ul>

### 6.2.3 Výstupné, používateľské služby

#### 6.2.3.1 Poskytnutie podpory pre činnosť podnikateľov v zahraničí

Položka		Hodnota
<b>Základné údaje</b>		
	Názov služby	Poskytnutie podpory pre činnosť podnikateľov v zahraničí
	Popis služby	Služba poskytne informácie žiadateľovi ohľadne podpory jeho činnosti v zahraničí, na základe požiadavky zadanej službou Podanie žiadosti o informácie o podnikateľskom prostredí v zahraničí. Jedná sa o poskytnutie jedno rázovej odpovede ako aj pravidelné zasielanie informácií podľa výberu žiadateľa.
<b>Klasifikácia služby</b>		
	Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>• občan</li> <li>• podnikateľ</li> </ul>
	Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>• www</li> <li>• telefón</li> <li>• email</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• špecifikácia požadovaných informácií</li> <li>• identifikácia žiadateľa</li> </ul>
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• poskytnutie požadovaných informácií</li> </ul>

### 6.2.3.2 Informovanie sa o platnosti náhradného cestovného dokladu

Položka		Hodnota
<b>Základné údaje</b>		
	Názov služby	Informovanie sa o platnosti náhradného cestovného dokladu
	Popis služby	Služba umožní zistiť platnosť vydaného NCD na základe identifikačného kódu NCD alebo osobných údajov držiteľa NCD.
<b>Klasifikácia služby</b>		
	Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>úradník</li> </ul>
	Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>www</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikácia NCD – kód alebo osobné údaje držiteľa</li> <li>dátum overovania platnosti</li> </ul>
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>informácia o platnosti NCD k zadanému dátumu</li> </ul>

### 6.2.3.3 Informovanie sa o stave podania

Položka		Hodnota
<b>Základné údaje</b>		
	Názov služby	Informovanie sa o stave podania
	Popis služby	Služba umožní zistiť aktuálny stav podania na základe identifikačného kódu podania.
<b>Klasifikácia služby</b>		
	Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>občan</li> <li>úradník</li> </ul>
	Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>www</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>identifikácia podania</li> <li>dátum zisťovania stavu</li> </ul>
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>informácia o stave podania k zadanému dátumu</li> </ul>

## 6.2.4 Výstupné, používateľsko-aplikačné služby

### 6.2.4.1 Poskytnutie informácií o situácii v zahraničí

Položka		Hodnota
<b>Základné údaje</b>		
	Názov služby	Poskytnutie informácií o situácii v zahraničí

Položka		Hodnota
	Popis služby	Služba umožní v prehľadnej forme a na základe vyhľadávacích kritérií získať informácie o situácii v jednotlivých krajinách vrátane informácií o stave podnikateľského prostredia. Zároveň umožní zasielanie všeobecných informácií o situácii v príslušnom regióne na základe požiadavky zadanej pri registrácii plánovaného pobytu v zahraničí. Službu budú môcť využiť aj komerčné subjekty pre informovanie svojich klientov.
<b>Klasifikácia služby</b>		
	Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>• občan</li> <li>• podnikateľ</li> <li>• interný subjekt VS (úradník)</li> </ul>
	Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>• webové služby</li> <li>• www</li> <li>• telefón</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vyhľadávacie kritéria</li> </ul>
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informácia o podnikateľskom prostredí v príslušnej lokalite</li> </ul>

#### 6.2.4.2 *Vydanie informácie o špeciálnych udalostiach a ich riešení*

Položka		Hodnota
<b>Základné údaje</b>		
	Názov služby	Vydanie informácie o špeciálnych udalostiach a ich riešení
	Popis služby	Služba umožní upozorniť prostredníctvom správ všetkých občanov SR, ktorí sú v čase špeciálnych udalostí vycestovaní na území krajiny kde došlo k špeciálnym udalostiam. Zároveň im bude poskytnutý kontakt na najbližší zastupiteľský úrad SR kde môžu požiadať o pomoc. Notifikovať bude možné tie osoby, ktoré informovali o plánovanom pobyte v zahraničí a kategória udalosti bude zodpovedať požiadavkám, ktoré si zvolili pre upozornenie prostredníctvom služby Podanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí. Služba zároveň zabezpečí evidenciu stavu upozornenia (čas, spôsob zaslania upozornenia), prípadne ďalšie kroky poskytovania pomoci občanovi. Túto službu budú môcť využiť aj komerčné subjekty pre informovanie svojich klientov o špeciálnych udalostiach v mieste ich pobytu.
<b>Klasifikácia služby</b>		
	Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>• interný subjekt VS (úradník)</li> <li>• občan</li> <li>• podnikateľ</li> </ul>
	Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>• webové služby</li> <li>• www</li> </ul>

Položka		Hodnota
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• email</li> <li>• telefón</li> <li>• sms</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identifikácia regiónu pre zaslanie upozornenia</li> <li>• identifikácia adresátov upozornenia</li> <li>• typ kategórie udalosti</li> <li>• obdobie výskytu udalosti</li> <li>• informácie o udalosti</li> <li>• kontakt na miesto poskytnutia pomoci</li> <li>• elektronický formulár</li> </ul>
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• potvrdenie o zaslaní upozornenia</li> <li>• stav kontaktu s občanom</li> </ul>

#### 6.2.4.3 *Informovanie sa o platnosti schengenského víza*

Položka		Hodnota
<b>Základné údaje</b>		
	Názov služby	Informovanie sa o platnosti schengenského víza
	Popis služby	<p>Služba bude slúžiť pre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• monitorovanie stavu žiadosti v dobe jej spracovania (využije žiadateľ, prípadne konzulárny pracovník),</li> <li>• overenie platnosti víza (využije príslušník polície pri kontrole vstupu žiadateľa na územie SR).</li> </ul>
<b>Klasifikácia služby</b>		
	Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>• občan</li> <li>• interný subjekt VS (úradník)</li> </ul>
	Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>• www</li> <li>• webové služby</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identifikácia občana</li> <li>• elektronický formulár alebo WS</li> </ul>
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• poskytnutie informácie o stave platnosti víza</li> </ul>

#### 6.2.4.4 *Poskytnutie údajov z číselníka MZV SR*

Položka		Hodnota
<b>Základné údaje</b>		
	Názov služby	Poskytnutie údajov z číselníka MZV SR
	Popis služby	Služba poskytuje vlastnosti potrebné pre spravovanie a poskytovanie údajov zo základného číselníka (registra) vedeného MZV SR.

Položka		Hodnota
		Služba umožní aj realizáciu činností potrebných pre správu číselníka.
<b>Klasifikácia služby</b>		
	Používatelia služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>interný subjekt VS (úradník)</li> </ul>
	Komunikačné kanály	<ul style="list-style-type: none"> <li>www</li> <li>webové služby</li> </ul>
<b>Atribúty služby</b>		
	Vstup (parametre služby – špecifikácia požiadaviek používateľa na službu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>elektronický formulár</li> </ul>
	Výstup (výsledok služby poskytnutý používateľovi služby)	<ul style="list-style-type: none"> <li>údaje z číselníka</li> </ul>

### 6.3 Analýza rizík

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

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

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

Tabuľka 8: Stupnica hodnotenia rizík

Zoznam rizík s ich ohodnotením je uvedený v nasledujúcej tabuľke.

Názov rizika	Ohodnotenie
Odmietnutie niektorých služieb – slabé využívanie služieb z dôvodu ich funkčnosti; jedná sa najmä o služby spojené s poskytovaním informácií	E
Nenaplnenie strategických cieľov – nemožnosť naplnenia niektorých cieľov napr. z dôvodu nedostatočných kompetencií	C
Nenaplnenie očakávaných prínosov – nižšie skrátenie času vybavovania služieb	H
Obmedzená kompatibilita s eGovernmentom – časový nesúlad medzi budovaním riešení eGovernmentu; nemá však významný dopad na prínosy riešenia	C
Architektonické obmedzenia pre budúcnosť – detailizovanie návrhu bude viesť k riešeniam obmedzujúcim úpravy napr. zosúladieniu s eGovernmentom	H
Nedostatočné odborné zabezpečenie manažmentu projektu – úroveň koordinácie projektu bude viesť k časovému predĺženiu a odlišnej funkcionalite	H
Posun časového harmonogramu – dopady krokov tretích strán	C

v oblasti formálnych postupov a omeškanie externých riešení	
Chýbajúce odborné znalosti pre vývoj a implementáciu – zapojenie tímu s nedostatočnými skúsenosťami v oblasti vývoja obdobných riešení	H
Nejasne definované požiadavky počas vývoja – zmeny používateľských požiadaviek a ich dopad na celkový priebeh projektu	C
Legislatívne zmeny – neprijatie legislatívnych úprav v oblasti eGovernmentu	H

Tabuľka 9: Zoznam rizík

## 6.4 Výpočet odhadu prácnosti riešenia

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

<b>Zoznam e-služieb (resp. usecase-ov)</b>			
<b>P.č.</b>	<b>Názov</b>	<b>Zložitosť</b>	<b>Počet</b>
1	Podanie informácie o plánovanom pobyte v zahraničí	10	6
2	Vydanie informácie o špeciálnych udalostiach a ich riešení	15	15
3	Podanie žiadosti o vydanie pasu v zahraničí	15	11
4	Podanie žiadosti o vydanie náhradného cestovného dokladu	15	9
5	Podanie žiadosti o udelenie schengenského víza v zahraničí	10	8
6	Podanie žiadosti o prepustenie zo štátneho zväzku SR v zahraničí	10	8
7	Podanie žiadosti o udelenie štátneho občianstva v zahraničí	10	8
8	Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia o štátnom občianstve v zahraničí	10	7
9	Podanie žiadosti o registráciu matričnej udalosti v zahraničí	10	13
10	Podanie žiadosti o vydanie osvedčenia Slováka žijúceho v zahraničí	5	6
11	Podanie oznámenia o vzniku stavu núdze v zahraničí	10	5
12	Podanie žiadosti o poskytnutie pôžičky v zahraničí	15	4
13	Podanie žiadosti o vydanie sprievodného listu na prepravu telesných pozostatkov	5	5
14	Podanie žiadosti o vydanie dokladu na prepravu zbraní	10	7
15	Podanie žiadosti o informácie o podnikateľskom prostredí v zahraničí	10	4
16	Podanie žiadosti o výpis z registra trestov v zahraničí	10	8
17	Podanie žiadosti o vydanie občianskeho preukazu v zahraničí	10	8
18	Podanie žiadosti o vydanie vodičského preukazu v zahraničí	10	8
19	Podanie žiadosti o zastupovanie pred súdom v zahraničí	5	5
20	Informovanie sa o platnosti shengenského víza	10	6
21	Poskytnutie informácií o situácii v zahraničí	5	6
22	Poskytnutie podpory pre činnosť podnikateľov v zahraničí	10	5
23	Informovanie sa o platnosti náhradného cestovného dokladu	5	3
24	Informovanie sa o stave podania	5	7
25	Poskytnutie údajov z číselníka MZV SR	10	8

Tabuľka 10: Zoznam a ohodnotenie use-casov

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

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

Tabuľka 11: Zoznam a ohodnotenie používateľov riešenia

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

P. č.	Parameter	Hodnota
1	Faktor produktivity	20
2	Neupravené use-case body (UUCP)	1 866
3	Faktor technickej komplexnosti (TCF)	1,1
4	Faktor komplexnosti prostredia (ECF)	1,1
5	Use-case body (UCP)	2 339,96
6	Prácnosť v človekohodinách	46 799

Tabuľka 12: Výpočet Use-case bodov