

# . ŠU Informačný systém Centra právnej pomoci

Dátum 20.6.2017

Tento dokument obsahuje 47 strán

## Obsah

- 1 Základné informácie
  - 1.1 Prehľad
  - 1.2 Dôvod
  - 1.3 Rozsah
  - 1.4 Použité skratky a značky
- 2 Manažérske zhrnutie
  - 2.1 Motivácia
  - 2.2 Popis aktuálneho stavu
    - 2.2.1 Legislatíva
    - 2.2.2 Architektúra
    - 2.2.3 Prevádzka
  - 2.3 Alternatívne riešenia
    - 2.3.1 Alternatíva A – „Názov“
    - 2.3.2 Alternatíva B – „Názov“
  - 2.4 Popis budúceho stavu
    - 2.4.1 Legislatíva
    - 2.4.2 Architektúra
    - 2.4.3 Prevádzka
    - 2.4.4 Ekonomická analýza

## Zoznam tabuliek

- Tabuľka 1 Základné informácie - zhrnutie
- Tabuľka 2 Skratky a značky
- Tabuľka 3 Motivácia – budúci stav
- Tabuľka 4 Legislatíva – aktuálny stav
- Tabuľka 5 Biznis architektúra - aktuálny stav
- Tabuľka 6 Architektúra informačných systémov - aktuálny stav
- Tabuľka 7 Technologická architektúra - aktuálny stav
- Tabuľka 8 Bezpečnostná architektúra - aktuálny stav
- Tabuľka 9 Prevádzka - aktuálny stav
- Tabuľka 10 Legislatíva - budúci stav
- Tabuľka 11 Biznis architektúra – budúci stav
- Tabuľka 12 Architektúra informačných systémov - budúci stav
- Tabuľka 13 Technologická architektúra - budúci stav
- Tabuľka 14 Implementácia a migrácia
- Tabuľka 15 Bezpečnostná architektúra - budúci stav
- Tabuľka 16 Prevádzka - budúci stav
- Tabuľka 17 Ekonomická analýza - budúci stav

# 1. Základné informácie

## 1.1. Prehľad

Kto tvorí štúdiu, ktoré organizácie budú implementovať projekt, identifikácia organizácií v zriaďovateľskej pôsobnosti, identifikácia príslušného úseku verejnej správy, agendy verejnej správy a životnej situácie.

Štúdiu uskutočniteľnosti pre Informačný systém Centra právnej pomoci (ďalej aj „IS CPP“) pripravilo Centrum právnej pomoci.

Projekt IS CPP bude implementovať Centrum právnej pomoci (ďalej len „Centrum“), ktoré bude zároveň prijímateľom nenávratného finančného príspevku (NFP) pre realizáciu projektu.

Projekt IS CPP bude financovaný z Operačného programu Integrovaná infraštruktúra. Jeho realizáciou bude podporený špecifický cieľ prioritnej osi 7 a to:

- 7.7: Umožnenie modernizácie a racionalizácie verejnej správy IKT prostriedkami
- 7.4: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre občanov.

Realizáciou a výsledky projektu sú aplikovateľné na širokú škálu životných situácií. Implicitne teda možno považovať zamýšľaný projekt za podporujúci zjednodušenie životných situácií pre dotknuté subjekty hlavne v oblasti právneho zabezpečenia týchto životných situácií.

Výsledkom projektu bude nový informačný systém Centra, ktorý plne nahradí existujúce riešenie (DMS systeme Centra pravnej pomoci) a zároveň pokryje všetky očakávané procesné zmeny súvisiace so službami Centra a aktuálnymi potrebami modernizácie týchto služieb. Výsledkom bude zároveň nasadenie konkrétnych služieb (uvedených v prílohe k tejto štúdii – Tabuľka 12: Biznis služby), zabezpečenie vyššie uvedených životných situácií, zverejnenie data-setov otvorených dát a optimalizácia procesov poskytovania služieb Centra.

Dôležitým výstupom bude schopnosť Centra ako aj jeho zriaďovateľa efektívne riadiť potreby kapacít Centra podľa vývoja požiadaviek spoločnosti. Tabuľka 1 Základné informácie - zhrnutie

Zdôvodnenie využitia národného projektu a vylúčenia výberu projektu prostredníctvom výzvy

**Projekt je navrhnutý ako národný projekt. Celá oblas problematiky, ktorá je predmetom projektu, je vo výlunnej kompetencii Centra právnej pomoci, ktoré je rozpotovou organizáciou Ministerstva spravodlivosti SR.**

Prijímateľa/partnera národného projektu a dôvod jeho určenia

### Prijímateom Centrum právnej pomoci.

Prijímateľ národného projektu je Centrum právnej pomoci ako rozpočtová organizácia Ministerstva sprvdlivosti Slovenskej republiky. Prijímateľ ako rozpočtová organizácia Ministerstva spravodlivosti SR vykonáva a koordinuje všetky činnosti, ktoré sú predmetom projektu. Kompetencie prijímateľa/partnera spojené s realizáciou projektu sú v súlade so zákonom č. 327/2005 Z.z. o poskytovaní právnej pomoci osobám v materiálnej núdzi. Od 1. marca 2017 Centrum významne rozšírilo svoju pôsobnosť aj o agendu tzv. osobného bankrotu. Zákomom č. 377/2016 Z.z., ktorým sa mení a doplňa zákon č. 7/2005 Z.z. o konkurze a reštrukturalizácii, sa kompetencie centra významne rozšírili, keďže zákon ustanovuje, že v konaní o oddlžení podľa zákona o konkurze a reštrukturalizácii musí byť dlžník zastúpený centrom alebo advokátom určeným centrom.

Partnerom národného projektu bude Úrad podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu (ďalej len „ÚPPVII“), ktorý je v zmysle ods. § 34a, bodu 1b) Zákona č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy ústredným orgánom štátnej správy pre oblasť informatizácie spoločnosti. V súlade s Operačným programom Integrovaná infraštruktúra 2014 - 2020 si bude ÚPPVII uplatňovať maximálne 3 % oprávnených výdavkov projektu pre implementáciu štandardov riadenia informačno - technologických projektov, ktoré zabezpečia aktívnu participáciu na riadení projektu a komplexné riadenie budovania informačnej spoločnosti

Príslušnosť národného projektu k relevantnej časti PO7 OPII	<p>Predkladaná štúdia je štúdiou uskutonenosti pre nové programové obdobie 2014 až 2020 pre Operaný program Integrovaná infraštruktúra, PO7 Informaná spolonos, typ Agendové systémy.</p> <p>Jeho realizáciou bude podporený špecifický cie prioritnej osi 7:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>7.4: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre občanov</li><li>7.7: Umožnenie modernizácie a racionalizácie verejnej správy IKT prostriedkami</li></ul>																																																				
Rámcový opis aktivít projektu	<p>Celý harmonogram je nastavený agilne podľa aplikačných modulov, ktoré budú implementované postupne. Samotné moduly sú vnímané ako výstupy projektu. Jedná sa o nasledovné výstupy vo väzbe na časovú následnosť</p> <table><tr><th>Oblasť</th><th>Míľnik</th><th>Popis</th><th>Dátum</th></tr><tr><td rowspan="2">Verejné obstarávanie</td><td>Pripravený detailný opis predmetu zákazky pre potreby verejného obstarávania</td><td>Jedná sa o podklad, ktorý bude vychádzať z realizácie procesno-organizačného auditu ako aj zo schválenej štúdie a bude pokladom pre VO projektu</td><td>03/2018</td></tr><tr><td>Ukončený proces verejného obstarávania</td><td>Výstupom bude podpísaná zmluva s dodávateľom / dodávateľmi jednotlivých komponentov</td><td>6/2018</td></tr><tr><td colspan="2">Zriadenie call centra</td><td>Jedná sa o technické vybavenie call centra, aby mohlo slúžiť centru podľa navrhovanej špecifikácie</td><td>1/2019</td></tr><tr><td colspan="2">Zabezpečenie IKT vybavenia</td><td>Na základe špecifikácie budú vybavené jednotlivé pracoviská IKT vybavením</td><td>10/2018</td></tr><tr><td colspan="2">Integrácie</td><td>Predstavuje integrovanie jednotlivých systémov so systémom IS</td><td>10[1]/2018</td></tr><tr><td rowspan="9">Služby poskytované CPP prostredníctvom nových modulov</td><td>Poskytnutie informácií o CPP</td><td rowspan="9">Jedná sa o proces implementácie modulov podľa schválenej DFŠ, pričom implementácia zahŕňa analýzu, programovanie, testovanie, spustenie modulu do prevádzky</td><td>10/2018 [2]</td></tr><tr><td>Poskytnutie predbežnej konzultácie</td><td>2/2019</td></tr><tr><td>Poskytnutie právnej pomoci</td><td>4/2020</td></tr><tr><td>Poskytovanie informácií o vývoji v kauze</td><td>6/2019</td></tr><tr><td>Prijatie / odmietnutie prípadu</td><td>5/2019</td></tr><tr><td>Vedenie informácií o kauze</td><td>7/2019</td></tr><tr><td>Uplatňovanie trov advokáta</td><td>3/2019</td></tr><tr><td>Poskytovanie prehľadu o vývoji agendy Centra právnej pomoci</td><td>9/2019</td></tr><tr><td rowspan="5">Interné služby CPP realizované prostredníctvom nových modulov</td><td>Žiadosti, vzory, príklady a skúsenosti</td><td>6/2019 [3]</td></tr><tr><td>Práca s prípadom</td><td>5/2019</td></tr><tr><td>Ekonomická agenda prípadu</td><td>2/2019</td></tr><tr><td>Organizácie práce a komunikácia</td><td>7/2019</td></tr><tr><td>Monitoring a reporting</td><td>9/2019</td></tr></table> <p>[1] Následne budú postupné doplňané integrácie podľa potrieb ostatných služieb [2] Následne bude postupné doplňanie údajov o centre [3] Následne bude postupné doplňanie obsahu, nových vzorov a pod.</p>	Oblasť	Míľnik	Popis	Dátum	Verejné obstarávanie	Pripravený detailný opis predmetu zákazky pre potreby verejného obstarávania	Jedná sa o podklad, ktorý bude vychádzať z realizácie procesno-organizačného auditu ako aj zo schválenej štúdie a bude pokladom pre VO projektu	03/2018	Ukončený proces verejného obstarávania	Výstupom bude podpísaná zmluva s dodávateľom / dodávateľmi jednotlivých komponentov	6/2018	Zriadenie call centra		Jedná sa o technické vybavenie call centra, aby mohlo slúžiť centru podľa navrhovanej špecifikácie	1/2019	Zabezpečenie IKT vybavenia		Na základe špecifikácie budú vybavené jednotlivé pracoviská IKT vybavením	10/2018	Integrácie		Predstavuje integrovanie jednotlivých systémov so systémom IS	10[1]/2018	Služby poskytované CPP prostredníctvom nových modulov	Poskytnutie informácií o CPP	Jedná sa o proces implementácie modulov podľa schválenej DFŠ, pričom implementácia zahŕňa analýzu, programovanie, testovanie, spustenie modulu do prevádzky	10/2018 [2]	Poskytnutie predbežnej konzultácie	2/2019	Poskytnutie právnej pomoci	4/2020	Poskytovanie informácií o vývoji v kauze	6/2019	Prijatie / odmietnutie prípadu	5/2019	Vedenie informácií o kauze	7/2019	Uplatňovanie trov advokáta	3/2019	Poskytovanie prehľadu o vývoji agendy Centra právnej pomoci	9/2019	Interné služby CPP realizované prostredníctvom nových modulov	Žiadosti, vzory, príklady a skúsenosti	6/2019 [3]	Práca s prípadom	5/2019	Ekonomická agenda prípadu	2/2019	Organizácie práce a komunikácia	7/2019	Monitoring a reporting	9/2019
Oblasť	Míľnik	Popis	Dátum																																																		
Verejné obstarávanie	Pripravený detailný opis predmetu zákazky pre potreby verejného obstarávania	Jedná sa o podklad, ktorý bude vychádzať z realizácie procesno-organizačného auditu ako aj zo schválenej štúdie a bude pokladom pre VO projektu	03/2018																																																		
	Ukončený proces verejného obstarávania	Výstupom bude podpísaná zmluva s dodávateľom / dodávateľmi jednotlivých komponentov	6/2018																																																		
Zriadenie call centra		Jedná sa o technické vybavenie call centra, aby mohlo slúžiť centru podľa navrhovanej špecifikácie	1/2019																																																		
Zabezpečenie IKT vybavenia		Na základe špecifikácie budú vybavené jednotlivé pracoviská IKT vybavením	10/2018																																																		
Integrácie		Predstavuje integrovanie jednotlivých systémov so systémom IS	10[1]/2018																																																		
Služby poskytované CPP prostredníctvom nových modulov	Poskytnutie informácií o CPP	Jedná sa o proces implementácie modulov podľa schválenej DFŠ, pričom implementácia zahŕňa analýzu, programovanie, testovanie, spustenie modulu do prevádzky	10/2018 [2]																																																		
	Poskytnutie predbežnej konzultácie		2/2019																																																		
	Poskytnutie právnej pomoci		4/2020																																																		
	Poskytovanie informácií o vývoji v kauze		6/2019																																																		
	Prijatie / odmietnutie prípadu		5/2019																																																		
	Vedenie informácií o kauze		7/2019																																																		
	Uplatňovanie trov advokáta		3/2019																																																		
	Poskytovanie prehľadu o vývoji agendy Centra právnej pomoci		9/2019																																																		
	Interné služby CPP realizované prostredníctvom nových modulov		Žiadosti, vzory, príklady a skúsenosti	6/2019 [3]																																																	
Práca s prípadom		5/2019																																																			
Ekonomická agenda prípadu		2/2019																																																			
Organizácie práce a komunikácia		7/2019																																																			
Monitoring a reporting		9/2019																																																			
Indikatívna výška finančných prostriedkov určených na realizáciu národného projektu	4 943 360,- EUR																																																				

Zamýšľaná štúdia sa z pohľadu úsekov a agend dotýka nasledovných:

- U00208 - Ochrana práv a zákonom chránených záujmov fyzických osôb, právnických osôb a štátu
  - A0002926 - Zabezpečovanie práv poškodeného

## 1.2. Dôvod

Dôvod vykonania štúdie uskutočniteľnosti. Definovanie IT stratégie a vízie architektúry organizácie verejnej správy.

Štúdia uskutočniteľnosti vznikla, aby navrhla rámec pre nový IS CPP, zdôvodnila potrebu, opodstatnenosť a prínosy realizácie projektu. Takéto riešenie tiež poslúži ako IT podpora pre pripravovanú reformu na posilnenie a dobudovanie kapacít v oblasti poskytovania právnej pomoci a prevencie eskalácie právnych problémov, pomenovaných v schválenom reformnom zámere.

Aktuálne využívané informačné systémy (DMS, prepojenie na Register úpadcov) neposkytujú dostatočnú podporu ako o pomoc, klientom, advokátom, tak ani pracovníkom Centra. Svojím rozsahom nepokrývajú aktuálne požiadavky Centra, pričom ich architektúra nie je kompatibilná s aktuálne prebiehajúcimi projektami štátnej správy a stratégiou centralizácie informačných systémov verejnej správy do dátových centier a riešení na báze cloudových služieb.

V súčasnosti sa Centrum o potrebe klienta resp. potenciálneho klienta dozvie až v momente, keď klient osloví Centrum. Dnes je počet dopytov na Centrum enormný v rôznych oblastiach:

- Počet predbežných konzultácií - 3 500
- Počet dopytov od klientov na bežné informácie - 50 000
- Počet žiadostí o informácie o kauze - 6 000
- Počet podaní na osobný bankrot - 10 000

Cieľom projektu ako aj dôvodom jeho realizácie je vytvoriť také prostredie, ktoré dokáže identifikovať potrebu pomôcť klientom skôr ako je návšteva Centra. Preto je v štádiu integrácie identifikovaná potreba definovať styčné body, kde je možné odhaliť potenciálnu potrebu klienta o pomoc (napr. z registra exekúcií, súdneho manažmentu - rozhodovanie o náhradnom výživnom, registre sociálnej poisťovne a pod.)

Preto je potrebné definovať nový model riešenia a podpory procesov Centra prostredníctvom moderných informo-komunikovaných technológií.

## 1.3. Rozsah

Rozsah oblastí, v ktorom sa štúdia venuje projektu, do akej hĺbky sa venuje jednotlivým oblastiam.

Predmetom štúdie je posúdenie možností a alternatív pre návrh vhodného riešenia pre zabezpečenie procesov Centra. Preskúmajú sa možnosti zavedenia IS CPP a analýza jeho integrácie do prostredia informačných systémov verejnej správy v súlade s architektonickým rámcom verejnej správy pri zohľadnení všetkých legislatívnych predpokladov.

Detailný plán implementácie jednotlivých častí projektu je uvedený v kapitole 2.4.2.4 Implementácia a migrácia priom je možné definovať tieto základné oblasti implementácie:

Etapa	Dátum ukonenia
Realizácia EVS projektu (koordinaný mechanizmus)	08/2017
Obstaranie	04/2018
Call centrum	09/2018
Vybavenie IKT	06/2018
Integrácie	10/2018
Služby poskytované CPP prostredníctvom nových modulov	4/2019
Interné služby CPP realizované	4/2019

Predkladaný dokument v stanovenom detaile popisuje:

- Alternatívy možných riešení pre naplnenie stanovaných cieov a ich vyhodnotenie na základe

stanovených kritérií multifaktorovej analýzy. Výber vhodnej alternatívy.

- Architektúru riešenia z pohadu komplexného vnímania IS CPP vo väzbe na procesy prebiehajúce v CPP
- Motiváciu základných stakeholderov a ich záujmy.
- Biznis architektúru, biznis funkcie a biznis služby, ktoré budú ponúknuté ako služby SaaS,
- Architektúru informaných systémov znázorujúcich vnútornú kompozíciu systému a integrané väzby systému s okolím.
- Technologickú architektúru definovaním IaaS služieb, ktoré sa plánujú využívať, keďže informaný systém IS CPP bude umiestnený v eGovernment cloud a v rámci možností stanovuje i požiadavky na služby PaaS.
- Implementáciu a migráciu, kde sú vysvetlené základné etapy projektu IS CPP a ich súvislosť s postupom reformy verejnej správy.
- Bezpečnostnú architektúru definuje bezpečnostné požiadavky na riešenie.
- Prevádzku riešenia teda, akým spôsobom bude zabezpečená podpora užívateľov a neustála inovácia podporných a administratívnych procesov.

Ekonomickú analýzu, kde sú kvantifikované prínosy a náklady, ktoré si realizácia projektu IS OR vyžaduje. Ich následná analýza dáva odpoveď o ekonomickej výhodnosti riešenia.

#### 1.4. Použité skratky a značky

Tabuľka 2 Skratky a značky

Skratka / Značka	Vysvetlenie
IS CPP	Informaný systém Centra právnej pomoci
CPP	Centrum právnej pomoci

NFP	Nenávratný finančný príspevok
OP	Operaný program
IKT	Informačno-komunikačné technológie
EVS	Efektívna verejná správa
IaaS	Infrastructure as a Service (infraštruktúra ako služba)
PaaS	Platform as a Service (platforma ako služba)
KPI	Key Performance Indicator (kľúčový ukazovateľ výkonnosti)
NKIVS	Národná koncepcia informatizácie verejnej správy
RU	Register úpadcov
CBA	Cost Benefit Analyse (nákladovo benefičná analýza)
OP II	Operaný program integrovaná infraštruktúra
API	Application programming interface (rozhranie pre programovanie aplikácií)
MS SR	Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky



CMS	Content Management System (systém pre správu obsahu)
CRM	Customer relationships management (manažment vzahov so zákazníkmi)
DMS	Document management systems (systém manažovania dokumentov)
ŠU	Štúdia uskutočnenosti
MV SR	Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky
UPVS	Ústredný portál verejnej správy
NASES	Národná agentúra pre sievové a elektronické služby
CSRÚ	Centrálne správy referenčných údajov
RPO	Register právnických osôb
FO	Fyzická osoba
PO	Právnická osoba

Skratka / Značka	Vysvetlenie



## 2. Manažérske zhrnutie

Základné zhrnutie. Max 2400 znakov.

Priestor pre sumárny obrázok, nepovinná informácia: ArchiMate štandardný viewpoint – „Introductory viewpoint“

Centrum právnej pomoci poskytuje služby obanom, ktoré majú z dlhodobého hľadiska rastúcu tendenciu. Poskytované služby sa netýkajú len obanov v núdzi ale od roku 2016 Centrum poskytuje právnu pomoc aj pri osobných bankrotoch. Súčasné IKT vybavenie ako aj softvérové vybavenie nepostauje na kvalitné a včasné zabezpečenie všetkých poskytovaných služieb.

Zároveň treba zdôrazniť, že v súčasnosti neexistuje efektívna komunikácia medzi organizáciami, ktorých informácie sú potrebné i už pri posúdení nároku na priznanie pomoci alebo následne počas poskytovania právnej pomoci. Potenciálni žiadatelia, klienti ako aj pracovníci Centra musia neustále komunikovať (hlavne offline) s rôznymi organizáciami (napr. Sociálna poisťovňa, Daňový úrad, Matrika, a pod.) pre potreby získania potrebných údajov.

Preto bol vypracovaný reformný zámer ***Posilnenie a dobudovanie kapacít v oblasti poskytovania právnej pomoci a prevencia eskalácie právnych problémov***, ktorého cieľom je práve vybudovanie IT podpory pre jednotlivé pracoviská Centra, a tým posilnenie a skvalitnenie poskytovaných služieb. Samotný projekt je rozdelený na nasledovných 5 oblastí:

- **Zriadenie call centra** – jedná sa o vybudovanie funkčného call centra, prostredníctvom ktorého budú vyškolení pracovníci poskytovať základné alebo pokročilejšie informácie potenciálnym žiadateľom, žiadateľom alebo klientom. Týmto krokom sa odbúra neustále dopytovanie sa odborných pracovníkov, ktorí svoj čas môžu viac venovať aktivitám s vyššou pridanou hodnotou.
- **Zabezpečenie IKT vybavenia** – vybavenie pracovísk laptopmi, telefónmi, tlačiarami, mobilným internetom a pod. je nevyhnutné vzhľadom na charakter poskytovaných služieb ako aj vzhľadom na prípravu nového IS, ktorý bude nasadený v eGovernment cloude.
- **Integrácie** – táto časť projektu je zásadná a predstavuje základný stavebný kameň pre informatizáciu jednotlivých procesov, ktoré budú v Centre prebiehať. Jedná sa o nadefinovanie a vytvorenie dátových požiadaviek, ktoré budú vymieňané medzi jednotlivými organizáciami, ktorých informácie sú potrebné v procesoch Centra.
- **Implementácia služieb poskytovaných CPP** – jedná sa o poskytovanie týchto služieb prostredníctvom nových modulov, a teda súčasné služby budú do veľkej miery elektronizované resp. podporené SW vybavením. Jedná sa napr. o online objednávanie sa na konzultácie, online komunikácia s Centrom, vytvorené úty klientov, kde budú mať možnosť vidieť prehľad o svojej kauze a pod.
- **Implementácia interných služieb CPP** – tieto moduly resp. služby sú mierené smerom do vnútra Centra, kedy zamestnanci budú mať k dispozícii nástroje a služby, ktoré im umožnia efektívnejšie vykonávať prácu. Bude sa jednať najmä o vytvorenie znalostnej bázy, kde budú postupy a rozhodnutia

v prípade podobných káuz, alebo služby využívajúce integrácie na rôzne organizácie, kedy bude môc pracovník efektívnejšie preveri klienta (nastavené notifikácie potreby preverovania, automatizované naahovanie a vyhodnotenie údajov na základe stanvencýh algoritmov a pod.).

Projekt je plánovaný na obdobie 08/2017 – 04/2019 s celkovým rozpočtom tesne pod 5 mil. €. Realizáciou projektu bude naplnený jeho hlavný cie, ktorým je **Zabezpei efektívne a vasné poskytovanie služieb Centrom.**

V projekte budú zohadnené základné princípy informatizácie verejnej správy, ktoré sú definované v dokumentoch pre rozvoj služieb e-Governmentu v EU.

Princípy a ich naplnenie zo strany Centra je uvedené v nasledujúcej tabuके:

Definovaný princíp	Komentár
Služby obanom	Poskytovanie služieb Centra je zamerané na obanov, ktorí sa nachádzajú v núdzi a nie sú schopní svoje problémy rieši, resp. na sprocesovania osobného bankrotu, ktorý je pre znané množstvo obanov kúovým momentov v ich životnej situácií..
Jedenkrát a dos	Jedná sa elimináciu potreby dokladovania údajov z rôznych inštitúcií pri podávaní žiadosti o poskytnutie pomoci, pri preverovaní klienta, pri zhodnotení nároku na poskytnutie právnej pomoci a pod.
Efektívnos	Služby poskytované elektronickými komunikanými kanálmi budú ponúkané efektívnejšie ako konvenne poskytované služby. V snahe prispôsobí sa týmto požiadavkám Centra prehodnocuje existujúce administratívne procesy.
Bezpenos	Elektronická komunikácia bude realizovaná na báze bezpenostnej politiky. Tá je podriadená pravidlám a praktikám vyplývajúcich zo spracovanej a následne detailizovanej analýzy rizík.
Transparentnos	Do procesov plánovania a implementácie elektronických služieb sú zapojení všetci zainteresovaní.
Použitenos	Zabezpei použitenos verejnej asti pre všetkých udí, aby boli výsledné elektronické služby nauitené, zapamätatené a efektívne.

Prístupnosť	Zabezpečí prístupnosť verejnej služby pre všetkých ľudí, starších aj handikepovaných (zrakovo, sluchovo, motoricky) podľa Výnosu MF SR 55/2014 o štandardoch pre informané systémy verejnej správy.
Ochrana súkromia	Projekt rešpektuje zabezpečenie jednoznačnej ochrany osobných údajov.
Viacúrovňová spolupráca	Projekt prihliada na zabezpečenie schopnosti vzájomnej komunikácie pre všetky relevantné systémy vychádzajúc z Európskeho rámca interoperability, ako aj z medzinárodne vonne dostupných štandardov a riešení.
Používanie „otvorených štandardov“	Budú zohľadnené ako prostriedok pre dosiahnutie interoperability.
Technologická a softvérová neutralita	Riešenia budú prístupné novým technológiám a neutrálne ku konkrétnej použitej technológii, ktorá môže zvýhodovať, resp. znevýhodňovať konkrétneho poskytovateľa riešenia alebo služby.

**Deklarácia:** Z dôvodu zabezpečenia požadovanej interoperability riešenia s ostatnými ISVS Slovenskej republiky ako aj odporúčaniami vyplývajúcimi z Európskej stratégie interoperability a Európskeho rámca interoperability, bude nový projekt používať na popis svojich údajov Centrálny model údajov verejnej správy založený na ontológiach, a súčasne na identifikáciu objektov budú použité registrované a schválené URI identifikátory v Centrálnom metainformancom systéme.

V rámci projektu budú budované aj OPEN DATA (aj prostredníctvom data.gov.sk). OPEN DATA predstavuje všetky údaje CPP, ktoré nepodliehajú utajeniu alebo neobsahujú citlivé alebo osobné údaje môžu byť dostupné ako otvorené údaje, prostredníctvom verejne prístupných rozhraní, ktoré umožnia ich strojové spracovanie na ich ďalšie vonné použitie. Teda údaje budú len v rozsahu, ktoré povôľuje súčasná legislatíva. Detailné údaje o sporoch, klientoch centra, alebo výsledkoch konaní nie je možné zverejňovať prostredníctvom OPEN DATA z titulu ochrany osobných údajov. K týmto údajom bude mať prístup len dotknutá osoba na základe vytvorených prístupových práv.

## 2.1. Motivácia

Tabuľka 3 Motivácia – budúci stav

### Súhrnný popis

Centrum právnej pomoci (ale aj „Centrum“) je štátna rozpočtová organizácia, zriadená zákonom . 327/2005 Z.z. o poskytovaní právnej pomoci osobám v materiálnej núdzi a o zmene a doplnení zákona . 586/2003 Z.z. o advokácii a o zmene a doplnení zákona . 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov v znení zákona . 8/2005 Z.z., ktorej cieom je zlepšovanie prístupu k spravodlivosti pre udí v materiálnej núdzi, t.j. pre tých udí, ktorí pre nedostatok prostriedkov nemôžu využívať existujúce právne služby.

Centrum právnej pomoci poskytuje právnu pomoc od roku 2006, ak pre nedostatok peazí nemôžu potenciálni klienti využívať iné právne služby. Popri tom poskytuje pomoc aj oznamovateľom kriminality alebo inej protispoločenskej inosti a tiež v azylových veciach, v konaniach o administratívnom vyhostení i o zaistení štátneho príslušníka tretej krajiny. Od 1. marca 2017 sa významne rozšírila pôsobnosť Centra právnej pomoci aj o agendu tzv. osobného bankrotu.

Pôsobnosť Centra právnej pomoci je teda pomerne rozsiahla a snaží sa pre klientov poskytovať dostatočne kvalifikovanú a efektívnu právnu pomoc. Aj s ohľadom na podstatné zvýšenie počtu žiadostí zo strany verejnosti v posledných rokoch absencia dôslednejšieho a kvalitnejšieho informaného systému spôsobuje, že as pracovníkov Centra ako aj as klientov je využívaný neefektívne, inosti sa vykonávajú duplicitne. Práve táto štúdia poukazuje na potrebu vytvorenia Informaného systému, ktorý naplní ciele vedúce k zefektívneniu poskytovania právnych služieb a v konečnom dôsledku k efektívnejšiemu míaniu prostriedkov na strane štátu a šetreniu nákladov na strane klientov.

alším nemenej dôležitým aspektom je práca s externými poskytovateľmi právnych služieb – advokátmi – pričom dnes neexistuje IT podpora, ktorá by zabezpečovala i už služby pre Centrum (napr. evidenciu advokátov, sledovania sporov, ktoré riešia advokáti, ...) alebo aj priamo pre advokátov (proces vyúťovania trovov, sledovanie vlastných sporov vo väzbe na odmeny, ...)

Aby bolo možné správne definovať motiváciu projektu, je potrebné stanoviť resp. prezentovať základné íselné údaje, ktoré súvisia s poskytovaním služieb CPP:

- Centrum disponuje cca 127<sup>[1]</sup> zamestnancami
- Centrum pre svojich klientov uruje advokátov spomedzi viac ako 5300 advokátov
- Centrum má v súčasnosti 12 kancelárií po celom Slovensku a 16 konzultaných pracovísk
- na Centrum sa v roku 2016 obrátilo viac ako 56 tis. klientov (nárast oproti roku 2015 o 5,6 tis. klientov) z toho:

- cca 29 tis. osobne
  - cca 25 tis. telefonicky
  - cca 1700 e-mailom
- o predbežnú konzultáciu požiadalo cca 3 tis. klientov
  - počet žiadostí o poskytnutie právnej pomoci bolo cca 5900 z toho (právna pomoc bola priznaná v 4080 prípadoch):
    - 5,6 tis. vo vnútroštátnych veciach
    - v cezhraničných veciach cca 38 klientov
    - vo veciach cudzineckej agendy 183 klientov
  - Centrum viedlo v roku 2016 cca 5900 správnych konaní, priom v rámci týchto konaní bolo vydaných cca 9885 správnych rozhodnutí
  - Centrum v roku 2016 uhradilo advokátom trovy právneho zastúpenia vo výške 448 tis. €.
  - Centrum zároveň zaalo rieši agendu tzv. osobného bankrotu od 1.3.2017, pre ktorú bol vybudovaný samostatný IS o úpadkoch, ktorý je integrovaný na súdny manažment ako aj na registratúru Centra

zdroj: Vyrocná správa CPP za 2016

<http://www.centrumpravnejpomoci.sk/wp-content/uploads/2014/03/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%A11-spr%C3%A1va-2016-FINAL.pdf>

Všetky vyššie uvedené štatistické ukazovatele majú tendenciu sa medzirono zvyšovať, o vytvára ďalší predpoklad na systematické riadenie práce centra aj prostredníctvom moderných komunikačných technológií. Aj na základe rastúcej tendencie štatistických ukazovateľov boli definované KPIs navrhovaného projektu.

Zároveň je vhodné doplniť údaje roku 2017 (október), kde je jednoznačne možné vidieť nárast agendy. Od roku 2017 (od 01. marca) pribudla agenda osobného bankrotu. Takže Centrum (bez zásadnej zmeny počtu pracovníkov) rieši popri bežnej agende (vi. vyššie) aj agendu osobného bankrotu, priom v období od 01/03/17 – 31/10/17 bolo poskytnutých (len v agende osobného bankrotu):

- 21.358 osobných konzultácií
- 30.719 telefonických konzultácií
- 2.730 e-mailových konzultácií
- 6.784 klientov podalo žiadosť o osobný bankrot
- 5.555 klientom sme priznali nárok na právnu pomoc
- 3.805 návrhov na súd sme podali

***V rámci projektu sú definované nasledované KPIs a ciele v rámci reformného zámeru:***

- Vybudovanie funkčného call centra ako podpory pri poskytovaní právnych služieb Centra
- Posilnenie a dobudovanie kapacít v oblasti poskytovania právnej pomoci a prevencia eskalácie právnych problémov
- Eliminácia potreby predkladať dokumenty, ktoré sa nachádzajú v niektorom z IS verejnej správy pri žiadosti o poskytnutie právnej pomoci
- Zvládnutie navýšeného počtu žiadostí o osobný bankrot s príspevom IKT riešenia
- Zvýšenie pomeru vybavených konzultácií prostredníctvom iného ako osobného kontaktu

Cie	KPI (Merateľný ukazovateľ)	Súasná hodnota	Cieová hodnota	Cieový rok
Vybudovanie funkčného call centra ako podporu pri poskytovaní právnych služieb Centra právnej podpory	Vybudované call centrum v zmysle požiadaviek štúdie	0	1	2019
Posilnenie a dobudovanie kapacít v oblasti poskytovania právnej pomoci a prevencia eskalácie právnych problémov	Počet vybudovaných kancelárií a konzultaných pracovísk	12 + 16	15 + 28	2019
Eliminácia potreby predkladať dokumenty, ktoré sa nachádzajú v niektorom „štátnom“ IS pri žiadosti o poskytnutie právnej pomoci	Počet dokumentov	5 - 10	0	2019
Zvládnutie navýšeného počtu žiadostí o osobný bankrot s príspevom IKT riešenia	Počet vybavených žiadostí v stanovenom termíne	N/A	100%	2019
Zvýšenie pomeru vybavených konzultácií prostredníctvom iného ako osobného kontaktu	Pomer prvotných konzultácií prostredníctvom call centra	N/A	50%	2020

Následne možno definovať hlavných stakeholderov a ich motivované inityle ktoré vedú k realizácii predmetného projektu:



Ministerstvo spravodlivosti SR	Centrum právnej pomoci	Zamestnanci CPP	Advokáti	Klienti / Verejnos
§ Získanie presnejších informácií o poskytovaných službách § Efektívne riadenie kapacít pre potreby poskytovania služieb § Vyhodnocovanie in ností CPP	§ Získanie reportingu a údajov o poskytovaných službách § Skvalitnenie poskytovaných služieb § Získanie prehadu o poskytovaných službách riešených prostredníctvom advokátov § Zjednodušenie prístupu k službám	§ Zníženie administratívnej náronosti a záaze pri posudzovaní klientov § Sprehadnenie postupov pri riešení jednotlivých prípadov klientov (integráciami na iné systémy) § Zvýšenie kvality poskytovaných služieb prostredníctvom IKT § Zrýchlenie vybavenia žiadostí o osobný bankrot	§ Zjednodušenie procesu vyútovania poskytnutých služieb § Sprehadnenie realizovaných úkonov pri jednotlivých prípadoch, a tak zvýšenie kvality poskytovania služieb	§ Zjednodušenie poskytovania právnych služieb § Sprehadnenie a jednoduchšie poskytnutie informácií o vedených prípadoch § Zrýchlenie procesu podania podnetu na osobný bankrot § Zlepšenie (zjednodušenie) prís tupu k právnych službám

***Dostatoné technologické vybavenie kancelárií a konzultaných pracovísk je predpokladom na efektívne poskytovanie konzultácií a právnych služieb***

V súasnoti funguje Centrum prostredníctvom kancelárií a konzultaných pracovísk, ktoré nie sú astokrát dostatone vybavené IKT. V tomto prípade sa jedná najmä o hardverové a sieové vybavenie. Samotné riešenie, ktoré je predmetom štúdie, je samouélné, ak ho nebude možné dostatone aplikova na jednotlivých pracoviskách Centra.

Zároveň je potrebné povedať, že napriek tomu, že o právnu pomoc žiadajú často nízko príjmové skupiny, a tiež viac rastie aj ich počítaťová gramotnosť. Navyše, v súvislosti s rozšírením agendy Centra o oblasť osobného bankrotu pribudli ku klientom Centra aj klienti, ktorí sú zruční pre využívanie IT komunikovaných zariadení. Tie je možné aplikovať aj na pracoviskách, ak sú vybavené dostatočnými sieťovými riešeniami.

Konzultanté pracoviská predstavujú miesta, kam chodia zamestnanci Centra konzultovať v presne stanovených termínoch (dátumy, atď.), pričom tieto pracoviská sa nachádzajú v prenajatých priestoroch. Konzultanté pracoviská, ako aj samotné kancelárie Centra často nie sú vybavené žiadnou technikou, ktorá by umožňovala aplikovať navrhované riešenia – absencia WI-FI, laptopov, mobilných telefónov, tlačiarní, ...

Preto je v rámci projektu navrhované aj IKT vybavenie pracovísk (kancelárií aj konzultantých pracovísk), tak aby bolo možné:

- prístupová na pracoviskách k bezplatnej WI-FI sieti a to buď prostredníctvom:
  - mobilného internetového pripojenia, cez ktoré je možné vytvoriť prístupový bod
  - alebo pevného internetového pripojenia cez wi-fi routery
- využívať laptopy, notebooky, tablety ako prístupové body k aplikáciám Centra, resp. iných orgánov štátnej a verejnej správy efektívne (bez časových obmedzení – nízka odozva systémov, nižšia výpočtová kapacita zariadení, ...)
- umožniť prezentovať rôzne výstupy prostredníctvom moderných prezentovaných nástrojov
- ísť na miesto potrebné dokumenty, ktoré sú nevyhnutné na pokračovanie v procese poskytovania právnej pomoci
- telefonicky komunikovať s klientami a potenciálnymi záujemcami o poskytnutie právnej pomoci

Na takto vybavených pracoviskách je možné plnohodnotne poskytovať konzultácie, právnu pomoc a iné administratívne služby, ktoré sú v súčasnosti poskytované v obmedzenej miere, resp. tak, ako to umožňuje súčasný IKT zabezpečenie pracovísk.

### ***Eliminácia administratívnej záťaže umožní využiť personálne zdroje na aktivity s vysokou pridanou hodnotou***

Administratívna záťaž je v súčasnosti jednou z najzávažnejších aspektov, ktoré bránia zvyšovaniu efektivity poskytovania právnej pomoci zo strany Centra resp. externých zdrojov. Ide najmä o služby, ktoré by mohli byť automatizované ako na strane Centra, tak aj na strane klientov, potenciálnych klientov a advokátov. Tieto služby súvisia s:

- predkladaním a overovaním dokumentov klientami, ktorými disponujú iné orgány verejnej správy
- písomným žiadaním dokumentov zo strany Centra od ostatných orgánov verejnej správy
- pravidelným prácnym prehodenovaním klientov, i spajú podmienky na poskytnutie právnej pomoci
- overovaním, v akom stave sa nachádza konanie v prípade poskytovania právnej pomoci externými zdrojmi
- manuálnym procesom schvaovania trov konania pre advokátov bez akejkovek IT podpory

Cieom projektu je vytvori také podmienky v rámci procesov poskytovania právnej pomoci, ktoré umožnia eliminova súasnú administratívnu záťaž na všetkých zúčastnených stranách. Konkrétnymi opatreniami v tejto oblasti sú:

- Integrácia IS CPP na ostatné orgány verejnej správy, ktoré disponujú dokumentami a informáciami potrebnými v procesoch poskytovania právnej pomoci (vrátane oblasti osobného bankrotu)
- Využívanie referenčných registrov, ktoré poskytujú základné informácie o žiadateľoch
- Vytvorenie nástrojov na podporu case manažmentu prípadov, work flow procesov a schvaovania procesných krokov (v rámci manažmentu Centra)
- Aplikácia formulárových technológií, ktoré umožnia zjednodušenie niektorých procesov (napr. uplatnenie si trov advokátom, ...)
- Vytvorenie portálového riešenia, ktoré bude poskytovať informácie rôznym subjektom podľa nastavených prístupových práv.

Ambíciou projektu je vytvori modálne riešenie, ktoré bude aplikovateľné aj na iné potenciálne integrácie resp. agendy, ktoré môžu byť Centru z titulu zmien v legislatívne prisúdené.

## ***Životné situácie budú riešené efektívne***

Centrum právnej pomoci je inštitúcia, ktorej innosti sú definované zákonom . 327/2005 Z.z, pričom v rámci pôsobnosti zákona je definovaná právna pomoc Centra:

- v obianskoprávných veciach, obchodnoprávných veciach, pracovnoprávných veciach, rodinnoprávných veciach, v konaniach o oddlížení podľa osobitného predpisu, v konaní pred súdom v správnom súdnictve a v týchto veciach aj v konaní pred Ústavným súdom Slovenskej republiky (alež len „vnútroštátne spory“)
- v cezhraniných sporoch v obianskoprávných veciach, obchodnoprávných veciach, pracovnoprávných veciach a v rodinnoprávných veciach,
- v azylových veciach, v konaní o administratívnom vyhostení, v konaní o zaistení štátneho príslušníka tretej krajiny, v konaní o zaistení žiadateľa o udelenie azylu a v týchto veciach aj v konaní pred súdom v správnom súdnictve a v konaní pred Ústavným súdom Slovenskej republiky,
- oznamovateľovi protispoločenskej innosti v konaniach súvisiacich s podaním oznámenia okrem trestného konania a konania o správnom delikte a
- osobe, vo ktorej bola pozastavená úinnos pracovnoprávneho úkonu podľa osobitného predpisu<sup>1 aab</sup>) v konaniach súvisiacich s podaním návrhu na nariadenie neodkladného opatrenia.

Vyššie uvedená právna pomoc Centra je teda aplikovateľná na širokú škálu životných situácií. Implicitne teda možno považovať zamýšľaný projekt za podporujúci zjednodušenie životných situácií pre dotknuté subjekty hlavne v oblasti právneho zabezpečenia týchto životných situácií.

Najmä znížením administratívnej záťaže (eliminácia neefektívnych inností na strane Centra ako aj klientov a advokátov) a zvýšením dostupnosti služieb (call centrum, informaný portál, ...) sa podporí efektívnejšie využitie pracovného potenciálu Centra pri riešení právnych aspektov jednotlivých životných situácií, s ktorými sa potenciálni klienti a klienti obracajú na Centrum.

### ***Navrhované riešenie podporuje a aplikuje ciele z NKIVS***

Vzhľadom na povahu projektu tento jednoznačne prispieva k naplneniu cieľov z NKIVS. Celý projekt je smerovaný na jednej strane ku klientom a k umožneniu rýchlejšieho prístupu k službám právnej pomoci resp. službám osobného bankrotu, a na druhej strane pomáha k zefektívneniu interných procesov v rámci organizácie ako aj k podpore procesov, ktoré prebiehajú na medziorganizanej úrovni (zefektívuje rozhrania).

Z pohľadu NKIVS projekt naplní nasledovné ciele:

- Zvýšime kvalitu, štandard a dostupnosť elektronických služieb pre občanov
- Zlepšíme digitálnu zručnosť a inklúziu znevýhodnených jednotlivcov do digitálneho trhu
- Zlepšíme výkonnosť verejnej správy vďaka nasadeniu moderných informaných technológií
- Zlepšíme využívanie údajov a znalostí v rozhodovacích procesoch vo verejnej správe Postupné zlepšovanie inností – napr. prvé 2 roky – lessons learned (potom vyhodnocová) – EFQM v rámci EVS
- Racionalizujeme prevádzku informaných systémov pomocou vládneho cloudu
- Zlepšíme „governance“ verejného IT

Vzhľadom na citlivosť údajov, ktoré budú predmetom vytvorených systémov, bude potrebné implementovať zásadné bezpečnostné opatrenia, ktoré musia vychádzať z konceptov bezpečnosti vládnych služieb a musia byť schválené Národným bezpečnostným úradom. Takto bude projekt prispievať aj k cieľom súvisiacim s Bezpečnosťou kybernetického priestoru.

Vytvorením IS CPP sa prispieva k nasledovným merateľným cieľom SP Manažment údajov a SP Otvorené údaje:

Rozšírenie zoznamu referenčných údajov	NIE
Zabezpečenie princípu "jedenkrát a dos"	ANO – integráciami bude zabezpečené, aby dostupné údaje v IS VS neboli od klientov dopytované
Zvýšenie dostupnosti údajov pre analytické spracovanie	CIASTOCNE – budú k dispozícii štatistické údaje o vedených sporoch a kauzách, ktoré nepodliehajú ochrane osobnosti
Zlepšenie interoperability údajov zavedením sémantických dátových štandardov	NIE
Zvýšenie dostupnosti údajov vo forme otvorených a prepojených dát	CIASTOCNE – budú k dispozícii štatistické údaje o vedených sporoch a kauzách, ktoré nepodliehajú ochrane osobnosti
Zvýšenie potu inštitúcií verejnej správy, ktoré publikujú otvorené údaje	CIASTOCNE – vid vyššie
Zvýšenie rozsahu publikovaných údajov verejnej správy	ANO – budú publikované údaje, ktoré v súčasnosti nie je možné zverejniť, lebo neexistujú
Zvýšenie kvality publikovaných údajov verejnej správy	ANO – údaje budú poskytované z reporting IS CPP, iže budú mať vysokú kvalitu
Zvýšenie dynamiky a prínosnosti dátového hospodárstva	NIE
Zlepšenie zapojenia Slovenska do jednotného digitálneho trhu (DSM)	NIE

[1] Nie všetky miesta sú obsadené. Postupne sa realizujú výberové konania, ale vzhľadom na vysokú fluktuáciu veľa zamestnancov ukončuje pracovný pomer. Fluktuácia je aspoň spôsobená aj zbytočnou administráciou, ktorá pramení z neefektívne nastaveného procesu resp. jeho manuálneho výkonu. Tým pádom nevenujú odborníci svoj čas procesom s pridanou hodnotou ale administratíve.

Priestor pre sumárny obrázok: ArchiMate štandardný viewpoint – „Motivation viewpoint“

Ďalšie informácie  
(Max. 1600 znakov, pre detailný popis je potrebné využiť prílohy)

Riziká	Spresnenie identifikovaných rizík: Odkazy na relevantné identifikátory rizík v prílohe Riziká.
--------	--

R\_1: Nebude možné efektívne nastavi procesy Centra

R\_2: Nebude možné dosiahnu požadovanú kvalitu a konzistenciu dát, problémy pri migrácii

R\_3: Nepodará sa presadi dostatočne radikálnu optimalizáciu procesov, s reálnym dopadom na efektivitu a výrazným inovaným potenciálom

Prílohy	Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení
Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.	Odkazy na relevantné súbory. Prílohy obsahujú informácie vo forme modelov.

## 2.2. Popis aktuálneho stavu

### 2.2.1. Legislatíva

Tabuľka 4 Legislatíva – aktuálny stav

#### Súhrnný popis

Legislatívny zámer, ktorý predchádzal vytvoreniu zákona . 327/2005 Z. z. o poskytovaní právnej pomoci osobám v materiálnej núdzi a o zmene a doplnení zákona . 586/2003 Z. z. o advokácii a o zmene a doplnení zákona . 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov v znení zákona . 8/2005 Z. z. (alej len „zákon . 327/2005 Z. z.“), navrhoval viaceré alternatívy fungovania orgánu alebo organizácie, ktorá bude poskytovať bezplatnú právnu pomoc oprávneným osobám, ktoré budú v zmysle platného zákona spa stanovené podmienky pre poskytovanie právnej pomoci.

Jedným z navrhovaných riešení, ako zabezpečiť niektoré základné práva občanov (napr. I. 46 a 47 Ústavy Slovenskej republiky, I. 6 ods. 3 Európskeho dohovoru o ochrane ľudských práv, I. 47 Charty základných práv Európskej únie) aj osobám bez finančných prostriedkov a majetku, boli centrá právnej pomoci, ktoré mali poskytovať právnu pomoc v zásade vlastnými zamestnancami – právnikmi alebo prostredníctvom externých advokátov, pričom táto alternatíva sa ujala ako najefektívnejšia a najhospodárnejšia.

Centrum právnej pomoci (alej aj „centrum“) začalo svoju činnosť 1. januára 2006 v súlade so zákonom . 327/2005 Z.z. o poskytovaní právnej pomoci osobám v materiálnej núdzi. Základným poslaním centra je poskytovať komplexnú právnu pomoc ľuďom, ktorí pre nedostatok prostriedkov nemôžu využívať iné právne služby. Najčastejšie žiadajú o právnu pomoc udieť pri rozvodoch, pri zverení detí do výchovy, pri výživnom, ale aj pri sporoch o uistenie vlastníckych práv, i neplatnom skončení pracovného pomeru. Osobitne veľkú skupinu tvoria tzv. spotrebiterské spory. Okrem toho Centrum pomáha aj oznamovateľom kriminality alebo inej protispoločenskej činnosti a tiež v azylových veciach, v konaniach o administratívnom vyhostení i zaistení štátneho príslušníka tretej krajiny.

Od 1. marca 2017 centrum významne rozšírilo svoju pôsobnosť aj o agendu tzv. osobného bankrotu. Zákonom . 377/2016 Z.z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon . 7/2005 Z.z. o konkurze a reštrukturalizácii, sa kompetencie centra významne rozšírili, keďže zákon ustanovuje, že v konaní o oddelení podľa zákona o konkurze a reštrukturalizácii musí byť dlžník zastúpený centrom alebo advokátom určeným centrom.

Služby centra za uplynulých 11 rokov využili desiatky tisíc udí.

Zákonom . 327/2005 Z. z. bol taktiež zakotvený princíp innosti centra, ktoré jednak rozhoduje v správnom konaní o nároku žiadateľov na právnu pomoc, alebo priamo poskytuje právnu pomoc oprávneným osobám prostredníctvom svojich zamestnancov. Okrem zamestnancov centra poskytujú právnu pomoc aj centrom určení advokáti a pri riešení sporov môžu pomáhať aj centrom ustanovení mediátori. Následne, v zjednodušenom poatí, majú centrom určení advokáti aj mediátori nárok na náhradu trov právneho zastúpenia, o ktorom taktiež rozhoduje centrum. To za predpokladu, že trovy konania nehradí neúspešná protistrana v konaní.

Priestor pre sumárny obrázok / graf / diagram, nepovinná informácia.

Ďalšie informácie  
(Max. 1600 znakov, pre detailný popis je potrebné využiť prílohy)

Riziká

Spresnenie identifikovaných rizík: Odkazy na relevantné identifikátory rizík v prílohe Riziká.

R\_4: Zadefinovanie povinnosti dotknutým organizáciám spolupracovať s Centrom pri riešení jednotlivých káuz nie je explicitné a teda forma spolupráce môže byť rôzne interpretovaná

Prílohy

Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení

Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.

Odkazy na relevantné súbory. Prílohy obsahujú informácie vo forme modelov.



## 2.2.2. Architektúra

### 2.2.2.1. Biznis architektúra

Tabuľka 5 Biznis architektúra - aktuálny stav

Súhrnný popis
<p>V súčasnosti nie sú všetky služby CPP poskytované elektronickým spôsobom. Elektronizované sú procesy súvisiace s registratúrou a jej previazaním na elektronickú podateu, CPP má dátové schránky pre každú svoju kanceláriu.</p> <p>Od marca 2017 CPP pribudla agenda oddĺženia fyzických osôb. Tu sa predpokladá veľký počet konaní rone (a doterajší záujem to potvrdzuje), a preto sa všetky podania návrhov na oddĺženie podávajú elektronicky prostredníctvom aplikácie register úpadcov. CPP využíva systém MS SR (register úpadcov) na vytváranie elektronických návrhov na vyhlásenie konkurzu, tieto návrhy sa podávajú na súd. Chýba ale prepojenie medzi podávaním návrhov a registratúrou. Navyše, všetko overovanie údajov o klientovi vychádza z formulárov, vyhlásení a potvrdení, ktoré klient donesie. Napriek tomu agenda oddĺžení je jedinou z oblastí, ktorá je v procesoch CPP aspoň čiastočne elektronizovaná.</p> <p>Centrum právnej pomoci v súčasnosti zabezpečuje nasledovné služby:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• poskytovanie služieb predbežnej konzultácie ešte pred rozhodnutím o pridení právnej pomoci</li><li>• poskytovanie právnej pomoci, ak klient pre nedostatok zdrojov nevie využiť iné právne služby<ul style="list-style-type: none"><li>• externé</li><li>• interne</li></ul></li><li>• pomoc oznamovateľom kriminality a protispoločnej inosti</li><li>• služby v oblasti azylových vecí, v konaniach o administratívnom vyhostení i o zaistení štátneho príslušníka tretej krajiny</li><li>• zabezpečenie procesu osobného bankrotu.</li></ul> <p>Informácie vyplývajúce z vyššie uvedených služieb sú uchovávané v papierovej podobe podľa zákona o registratúre a / alebo v existujúcom DMS systéme Centra. Dáta nie sú poskytované formou otvorených údajov. V prípade poskytovania služieb osobného bankrotu je vytvorený integrovaný modul medzi DMS, Registrom úpadcov a súdnym manažmentom.</p> <p>Rovnako nie sú využívané resp. do procesov integrované referenčné údaje sú súasných referenčných registrov.</p>
Priestor pre sumárny obrázok: ArchiMate štandardný viewpoint – „Product viewpoint“, „Business Process Viewpoint“
Ďalšie informácie (Max. 1600 znakov, pre detailný popis je potrebné využiť prílohy)

Riziká	Spresnenie identifikovaných rizík: Odkazy na relevantné identifikátory rizík v prílohe Riziká.
R_5: Súasná biznis architektúra nepokrýva potreby dotknutých subjektov projektu vo väzbe na ich práva a povinností	
Prílohy	Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení
Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.	Odkazy na relevantné súbory. Prílohy obsahujú informácie vo forme modelov.

## 2.2.2.2. Architektúra informačných systémov

Tabuľka 6 Architektúra informačných systémov - aktuálny stav

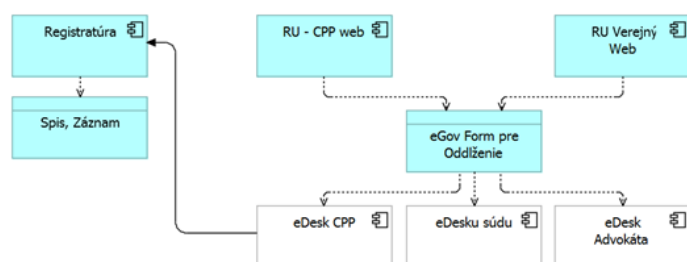
### Súhrnný popis

CPP aktuálne využíva dva informané systémy: Elektronickú registratúru (správca Centrum) Register úpadcov (správca MS SR)

Elektronická registratúra (súas IIS MIS) bola dodaná v roku 2016. Zabezpečuje agendu súvisiacu s vykonávaním platnej legislatívy o archívoch a registratúrach. Umožňuje centrálnu evidenciu registratúrnych záznamov a spisov, rone uzávierky, vyraovacie konania. Je integrovaná s elektronickou schránkou CPP a podporuje automatické evidovanie odchádzajúcich aj prichádzajúcich záznamov.

Register úpadcov bol dodaný sv roku 2015-16, priom v roku 2017 bol rozšírený o agendu oddlžení. RU obsahuje webovú aplikáciu urenú pre CPP. Táto aplikácia umožňuje evidenciu klientov a podkladov pre oddlženie konkurzom pre týchto klientov. Na základe vyplnených údajov sa v aplikácii vytvorí elektronické podanie vrátane potrebných príloh. Toto podanie je cez podateu MSSR odoslané do eDesku príslušného súdu.

S webovou aplikáciou RU pre CPP súvisí aj verejný web RU, kde je vytvorené prostredie pre podanie návrhu na oddlženie advokátom. Obe aplikácie využívajú rovnakú definíciu eGov formuláru, o zjednodušuje spracovanie na strane súdu. Na verejnom webe môže advokát poda aj návrh na oddlženie splátkovým kalendárom, o úzko súvisí s agendou CPP.



### Ďalšie informácie

(Max. 1600 znakov, pre detailný popis je potrebné využiť prílohy)

#### Riziká

Spresnenie identifikovaných rizík: Odkazy na relevantné identifikátory rizík v prílohe Riziká.

R\_X: Súčasná biznis architektúra nereflektuje požiadavky moderného poskytovania služieb štátnej správy rovnako ani potenciálny budúci nápor služieb Centra

#### Prílohy

Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení

Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.

Odkazy na relevantné súbory. Prílohy obsahujú informácie vo forme modelov.

### 2.2.2.3. Technologická architektúra

Tabuľka 7 Technologická architektúra - aktuálny stav

Súhrnný popis	
<p>Aplikácia RU – CPP web je nasadená v prostredí MSSR ako súčasť Registra úpadcov. Je nasadená v clustri s dvoma aplikovanými servermi, na každom z nich je nasadzovaná na WildFly. Aplikácia má samostatnú databázu, o umožňuje ju „vytiahnuť“ a umiestniť do samostatného priestoru. Aplikácia je prepojená na viaceré interné systémy MSSR: IAM, UBUS, eBox, RESS a využíva infraštruktúru MSSR. Migrácia do gCloudu si vyžiada úpravu aplikácie a nastavenie prestupov na integrované systémy.</p> <p>Aplikácia RU – Verejný web pre advokátov je nasadená v rovnakom prostredí, ale využíva databázu priamo registra úpadcov.</p> <p>Elektronická registratúra je nasadená v dátovom centre SWANu.</p>	
Priestor pre sumárny obrázok: ArchiMate štandardný viewpoint – „Infrastructure Usage Viewpoint“, „Infrastructure Viewpoint“	
Ďalšie informácie (Max. 1600 znakov, pre detailný popis je potrebné využiť prílohy)	
Riziká	Spresnenie identifikovaných rizík: Odkazy na relevantné identifikátory rizík v prílohe Riziká.
R_X: Súčasná technologická architektúra nereflektuje požiadavky moderného poskytovania služieb štátnej správy rovnako ani potenciálny budúci nápor služieb Centra	
Prílohy	Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení
Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.	Odkazy na relevantné súbory. Prílohy obsahujú informácie vo forme modelov.

#### 2.2.2.4. Bezpečnostná architektúra

Tabuľka 8 Bezpečnostná architektúra - aktuálny stav

Súhrnný popis	
V súčasnosti nie je implementovaná bezpečnostná architektúra, resp. je určená len v nevyhnutnej miere pre existujúce systémy.	
Priestor pre sumárny obrázok / graf / diagram.	
Ďalšie informácie (Max. 1600 znakov, pre detailný popis je potrebné využiť prílohy)	
Riziká	Spresnenie identifikovaných rizík: Odkazy na relevantné identifikátory rizík v prílohe Riziká.
Stručná charakteristika identifikovaných rizík (Max. 400 znakov)	
Prílohy	Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení
Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.	Odkazy na relevantné súbory. Prílohy obsahujú informácie vo forme modelov.

### 2.2.3. Prevádzka

Tabuľka 9 Prevádzka - aktuálny stav

Súhrnný popis	
<p>Centrum má v súčasnosti 12 poboiek po Slovensku, ktoré sú prepojené cez MPLS postavenej na Cisco. Hlavný router je v Bratislave a spravuje ho Swan rovnako ako switche, IP telefóny.</p> <p>Servery sú umiestnené v serverovni na ústredí (doménový sever, terminálový, SCCM, aplikový, priom podporu a základné zabezpečenie vykonáva zamestnanec Centra.</p> <p>Rovnako aj IT podpora bežného IKT je zabezpečovaná internými zdrojmi. Súasny registratúrny systém je umiestnený v cloude v datacentre spolnosti SWAN, priom samotný software je podporovaný a spravovaný dodávateľom</p> <p>Web Centra hosovaný v sk-nic.</p> <p>Informačný systém registra úpadcov je prevádzkovaný MS SR s definovanou podporou dodávateľa v rámci SLA. Modul pre oddĺženia je súčasťou IS RU. Prevádzka modulu oddĺženia je zabezpečovaná rovnakým spôsobom ako ostatné moduly IS RU v rámci tej istej SLA.</p>	
Priestor pre sumárny obrázok / graf / diagram, nepovinná informácia.	
Ďalšie informácie (Max. 1600 znakov, pre detailný popis je potrebné využiť prílohy)	
Riziká	Spresnenie identifikovaných rizík: Odkazy na relevantné identifikátory rizík v prílohe Riziká.
Stručná charakteristika identifikovaných rizík (Max. 400 znakov)	
Prílohy	Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení
Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.	Odkazy na relevantné súbory. Prílohy obsahujú informácie vo forme modelov.

## 2.3. Alternatívne riešenia

V rámci predkladanej štúdie uskutočniteľnosti boli analyzované 4 potenciálne varianty riešenia situácie v rámci Centra. Jedná sa o nasledovné varianty:

- Alternatíva 0 – Zachovanie súčasného stavu IKT riešení Centra
- Alternatíva A – Klientsky portál so zachovaním existujúcich systémov
- Alternatíva B – Komplexné riešenie procesov so zachovaním existujúcich systémov
- Alternatíva C – Komplexný variant vytvárajúci nové riešenie pre všetky systémy

Súčasťou analýzy bolo posúdiť resp. porovnať jednotlivé varianty na základe vopred vybraných kritérií, ktorými boli:

- Naplnenie cieľov projektu
- Ekonomika riešení
- Rýchlosť implementácie riešení

### 2.3.1. Alternatíva 0 - Zachovanie súčasného stavu IKT riešení Centra

(Dôsledky, ak by sa projekt nerealizoval)

Vo svojej podstate sa jedná o Alternatívu 0, ktorá sa však z pohľadu alternatív nepovažuje za Alternatívu. Je však potrebné uviesť aké dôsledky by nečinnosť v oblasti IKT zabezpečenia centra mala z dlhodobého hľadiska.

V súčasnosti aj na základe štatistických údajov je možné sledovať rastúcu tendenciu takmer vo všetkých ukazovateľoch, ktoré Centrum sleduje. Jedná sa hlavne o ukazovatele vo väzbe na potenciálnych klientov, ako aj klientov. Zároveň treba pripomenúť, že Centru pribudli nové kompetencie, ktoré rovnako vytvárajú tlak na zvyšovanie poskytovania služieb.

Vzniknutá situácia sa dá riešiť narastajúcim počtom ľudských kapacít. Avšak bez vytvorenia systematickej podpory realizovaných procesov bude narastať administratívna náročnosť, a tak sa prehlbovať neefektívnosť poskytovania služieb, nehovoriac o tom, že nie je možné budovať znalostné bázy, ktoré budú nevyhnutné pre zvládnutie zvyšujúceho sa počtu poskytovaných služieb.

2.3.2. Zachovanie súčasného stavu je tak úplne v rozpore s cieľmi či už NKIVS ako aj s cieľmi nastavenými týmto projektom.

### 2.3.3. Alternatíva A – „Klientsky portál so zachovaním existujúcich systémov“

Súhrnný popis



IS CPP je komplexný IS založený na viacerých moduloch, ktoré poskytujú služby. Čiže aj táto alternatíva predpokladá vytvorenie IS CPP akurát v zúženej podobe, ako vyplýva z nasledujúcej schémy. V súčasnosti Centrum prevádzkuje aj WEB, prostredníctvom ktorého poskytuje službu Publikovanie údajov Centra právnej pomoci, pričom pre zamýšľaný projekt nie je táto služba postačujúca.

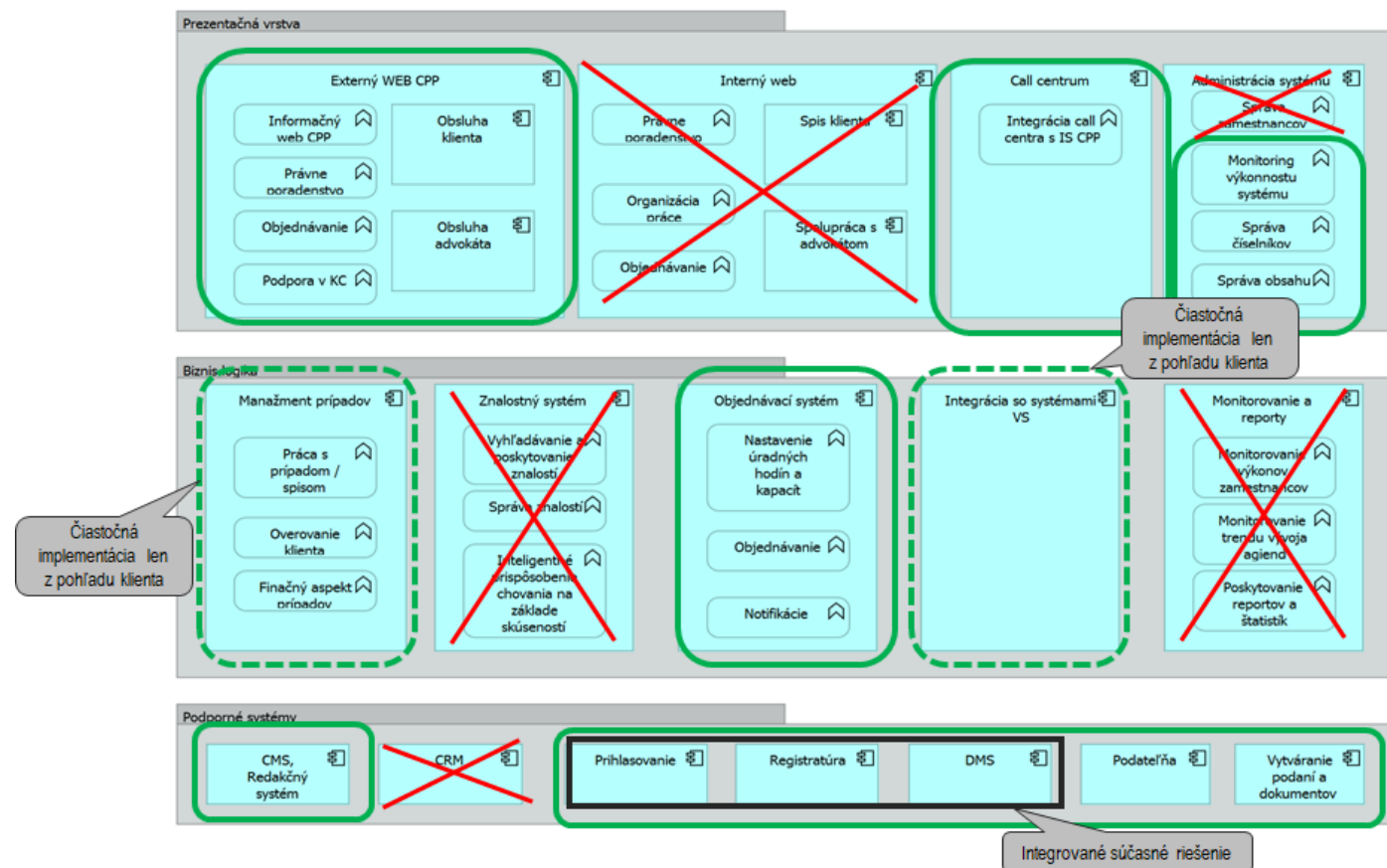
Táto alternatíva predstavuje vytvorenie nástroja pre potenciálnych klientov a klientov tak, aby bola dostupnosť služieb Centra efektívnejšia. Hlavný aspekt je kladený na integráciu systému Centra na systémy orgánov verejnej správy, ktoré disponujú údajmi resp. dátami, ktoré v súčasnosti musia potenciálni klienti predkladať so žiadosťou o poskytnutie právnej pomoci.

Zároveň, ako je uvedené v nasledovnej schéme, je potrebné vytvoriť portálové riešenie, prostredníctvom ktorého môžu potenciálni klienti pristupovať ku všetkým potrebným údajom.

Ďalším nevyhnutným aspektom efektívneho poskytovania služieb právnej pomoci a odstraňovania administratívnych bariér je vytvorenie call centra, prostredníctvom ktorého budú poskytované predkonzultácie a iné činnosti v súčasnosti zabierajúce čas výkonným pracovníkom centra, ktorý by mohol byť využitý na odbornú činnosť.

Čiastočná integrácia v tomto prípade sa jedná o integráciu na IS VS, ktoré dokážu zabezpečiť elimináciu krokov, ktoré musí vykonávať klient. Následná plná integrácia predstavuje integráciu, ktorá bude eliminovať aj kroky interných pracovníkov (viď Alternatíva 2).

Tento variant predpokladá, že súčasné systémy, ktoré sú implementované v Centre nebudú nahradené, ale budú potenciálne modifikované a integrované do navrhovaného riešenia. Jedná sa hlavne o súčasné riešenia Registratúra, Prihlasovanie, DMS, Podateľňa. Novo budované moduly budú umiestnené vo vládnom Cloude.



Analýzovaný variant vytvára predpoklady na dosiahnutie cieľov projektu vedúce k zefektívneniu riešenia životných situácií s pozitívnym dopadom na stranu klienta. Na druhej strane však týmto riešením nie je možné naplniť ciele vedúce k zefektívneniu procesov na strane Centra.

Dôvod zamietnutia resp. výberu najhovdnejšej alternatívy je v časti 1.1.1. Porovnanie alternatív riešenia

#### 2.3.4. Alternatíva B – „Komplexné riešenie procesov so zachovaním existujúcich systémov“

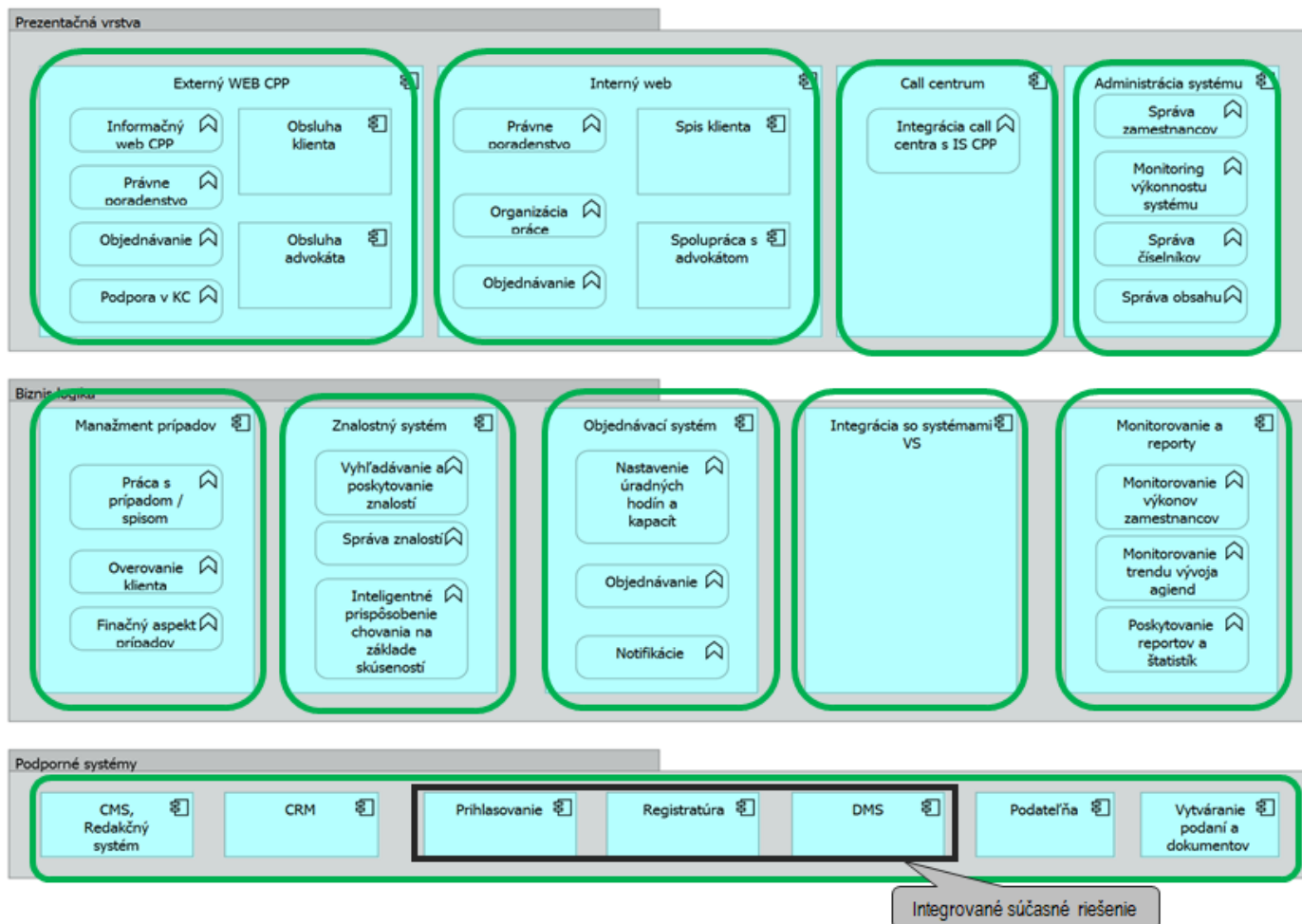
##### Súhrnný popis

Táto alternatíva oproti alternatíve A uvažuje aj s implementáciou systémov a riešení na podporu interných procesov Centra. Jedná sa najmä o komplexné vytvorenie manažmentu prípadov, ktoré by umožňovali systematické riadenie poskytovanej právnej pomoci. Zároveň je v rámci alternatívy budovaný aj znalostný systém, ktorý vo forme zdieľania informácií a prípadne umelej inteligencie umožní efektívne využívať informácie o typizovaných prípadoch, resp. poskytovať návod, ako v niektorých prípadoch postupovať.

Zároveň sa predpokladá komplexná integrácia na systémy ostatných dotknutých orgánov verejnej správy tak, aby boli odstránené administratívne bariéry vznikajúce počas životnosti prípadu klienta (napr. preskúmavania nároku na právnu pomoc, údaje o ukončení súdnych sporoch, údaje o opustení krajiny a pod.)

Tento variant predpokladá, že súčasné systémy, ktoré sú implementované v Centre nebudú nahradené, ale budú potenciálne modifikované a integrované do navrhovaného riešenia. Jedná sa hlavne o súčasné riešenia Registratúra, Prihlasovanie, DMS, Podateľňa. Novo budované moduly budú umiestnené vo vládnom Cloude.

Rovnako uvedený modul Vytváranie podaní a dokumentov bude zabezpečený prostrednívom už v súčasnosti vybudovaným spoločným modulom elektronických formulárov.



Analýzovaný variant vytvára predpoklady na dosiahnutie cieľov projektu vedúce k zefektívneniu riešenia životných situácií s pozitívnym dopadom na stranu klienta ako aj cieľov súvisiacich s optimalizáciou procesov na strane Centra.

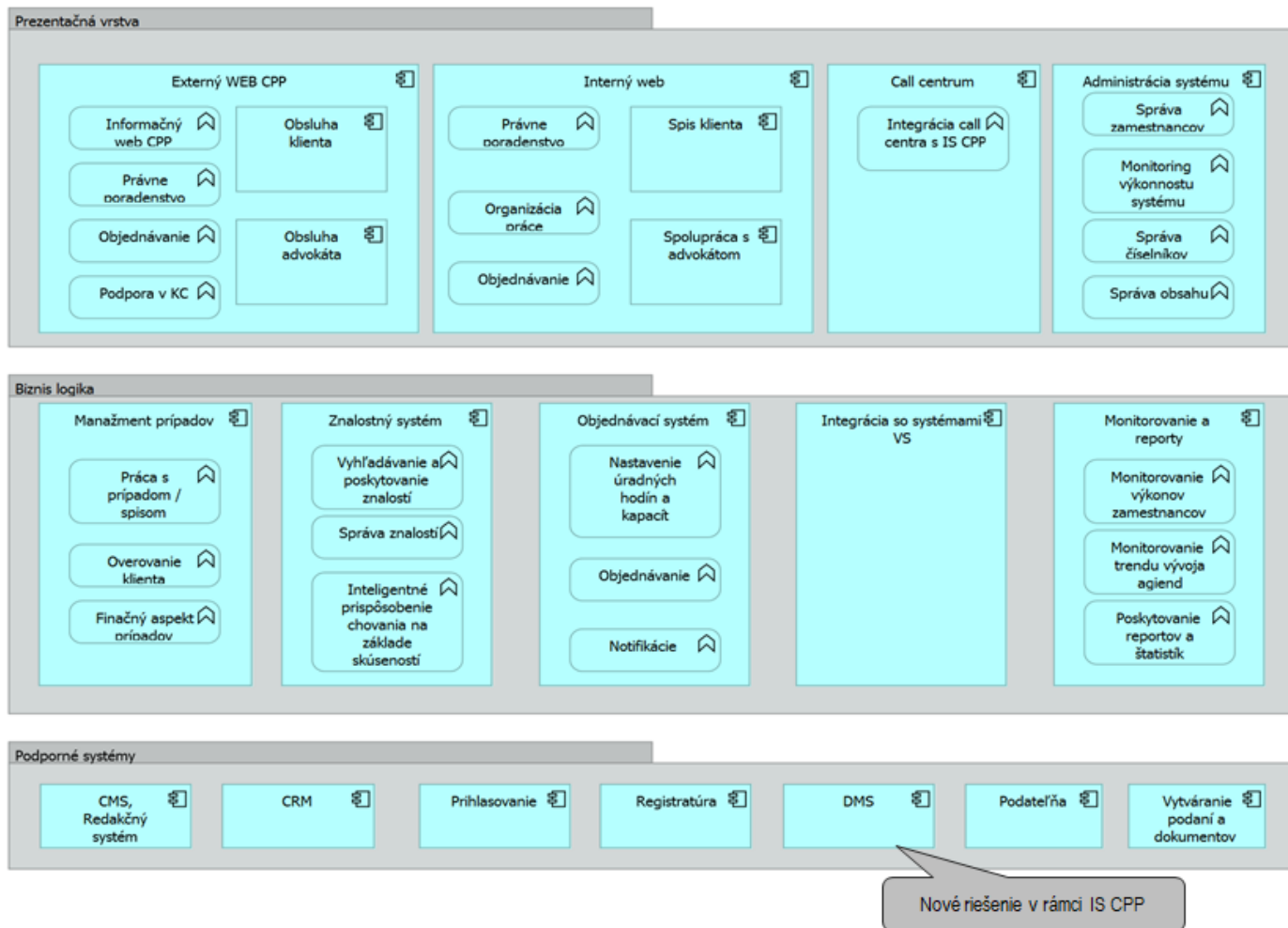
Vzhľadom na fakt, že stratégia nasadzovania nových IS je spätá s vládny cloudom, bude systém integrovaný na existujúce spoločné moduly. Ostatné systémy, ktoré nie sú zabezpečené prostredníctvom spoločných modulov budú do vládneho cloudu prenesené, o čom bude znamena úpravy kódov týchto riešení, o čom by však nemalo znamenať enormné nákladové položky.

Dôvod zamietnutia resp. výberu najvhodnejšej alternatívy je v časti 1.1.1. Porovnanie alternatív riešenia

Alternatíva C – „Komplexný variant vytvárajúci nové riešenie pre všetky systémy“

Súhrnný popis

Alternatíva C je z pohadu implementovaných aplikácií a systémov 1:1 s alternatívou B. Jediným rozdielom v týchto alternatívach je, že celý systém bude komplexne postavený nanovo bez využitia akýchkoľvek existujúcich systémov, ktoré sú v Centre implementované resp. budované v rámci iných projektov MS SR resp. štátu, ktoré by vyhovovali navrhovanému riešeniu.



Alternatíva C je teda z pohadu nákladovosti a asu náronejšia oproti predchádzajúcim alternatívam, ako je vidie aj z komplexného vyhodnotenia alternatív, ktoré je uvedené nižšie.

V prípade alternatívy C je potrebné venovať enormnú pozornosť migrácii údajov (zo súčasnej registratúry), a to vzhľadom na proces zmeny všetkých existujúcich IS.

Dôvod zamietnutia resp. výberu najvhodnejšej alternatívy je v časti 1.1.1. Porovnanie alternatív riešenia

### 2.3.5. 1.1.1

### Porovnanie alternatív riešenia

Porovnanie vychádza s vopred stanovených kritérií, ktorými sú:

- Naplnenie cieov projektu
  - interné ciele projektu
  - kompatibilita s ciemi NKIVS
- Ekonomika riešení
  - nákladovosť riešenia
  - benefity riešenia
- Rýchlosť implementácie riešení

Zvolená metodológia porovnávania alternatív je založená na vzájomnom porovnaní alternatív a určení poradia v tom ktorom posudzovanom kritériu, pričom kritériá majú voči sebe rovnakú váhu (jedná sa o kritériá na úrovni Interné ciele projektu, kompatibilita s NKIVS, Ekonomika riešenia, a rýchlosť implementácie)

V prípade, ak bola alternatíva na 1. mieste, získala do hodnotenia 1 bod, pričom najvýhodnejšia alternatíva je tá, ktorá získala najmenší počet bodov. Uradenie poradia prebiehalo na základe diskusie pracovnej skupiny, ktorá pozostávala zo zástupcov Centra, zástupcov Ministerstva ako aj zástupcov externého prostredia.

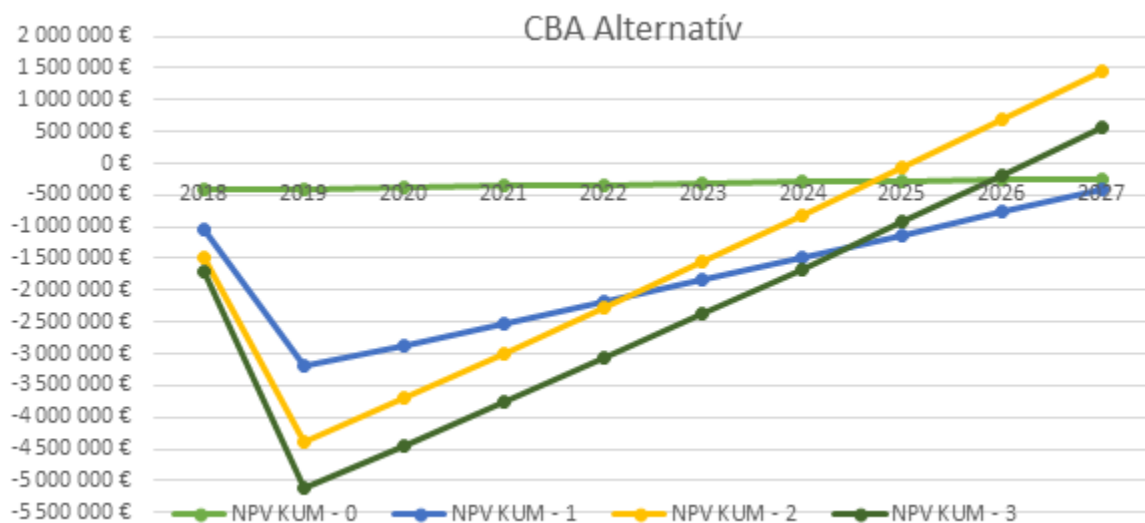
V nasledujúcej tabuľke je komplexné vyhodnotenie všetkých alternatív:

Kritérium	ALT 0	ALT A	ALT B	ALT C
Vybudovanie funkčného call centra	4	1	1	1
Technické a SW zabezpečenie pracovísk	4	3	1	1

Eliminácia potreby predklada dokumenty	4	1	1	1
Zvládnutie navýšeného potu žiadostí o osobný bankrot	4	3	1	1
Pomer vybavených k konzultácií inak ako osobne	4	1	1	1
<b>Interné ciele sumár</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Zvýšime kvalitu, štandard a dostupnos elektronických služieb	4	1	1	1
Zlepšíme digitálne zrunosti znevýhodnených jednotlivcov	4	1	1	1
Zlepšíme výkonnos verejnej správy vaka nasadeniu IKT	4	3	1	1
Zlepšíme využívanie údajov a znalostí vo VS	4	3	1	1
Racionalizujeme prevádzku IS pomocou vládneho cloudu	4	3	1	1
Zlepšíme „governance“ verejného IT	4	3	1	1
<b>Ciele NKIVS sumár</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Nákladovos riešenia	1	2	3	4

Dosiahnuté benefity riešenia	4	3	1	1
Ekonomika riešenia sumár	2	2	1	2
as implementácie	1	2	3	4
<b>CELKOM</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>8</b>

Pre úplnosť je v nasledujúcom grafe detailné porovnanie alternatív vo väzbe na ekonomickú analýzu (benefity a náklady):



## 2.4. Popis budúceho stavu

### 2.4.1. Legislatíva

Tabuľka 10 Legislatíva - budúci stav

Súhrnný popis	
Navrhovaný projekt neuvažuje so žiadnymi legislatívnymi zmenami. V rámci procesno-legislatívnej analýzy mimo projekt OPII bude posúdené, i navrhovaný systém nie je v rozpore so súasnym nastavením legislatívy.	
Priestor pre sumárny obrázok / graf / diagram, nepovinná informácia.	
Ďalšie informácie (Max. 1600 znakov, pre detailný popis je potrebné využiť prílohy)	
Kritéria kvality	Spresnenie kritérií kvality: Odkazy na relevantné identifikátory kritérií kvality v prílohe Kritéria kvality.
Stručná charakteristika požadovanej kvality (Max. 400 znakov)	
Riziká	Spresnenie identifikovaných rizík: Odkazy na relevantné identifikátory rizík v prílohe Riziká.
Stručná charakteristika identifikovaných rizík (Max. 400 znakov)	
Prílohy	Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení
Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.	Odkazy na relevantné súbory. Prílohy obsahujú informácie vo forme modelov.



## 2.4.2. Architektúra

### 2.4.2.1. Biznis architektúra

Tabuľka 11 Biznis architektúra – budúci stav

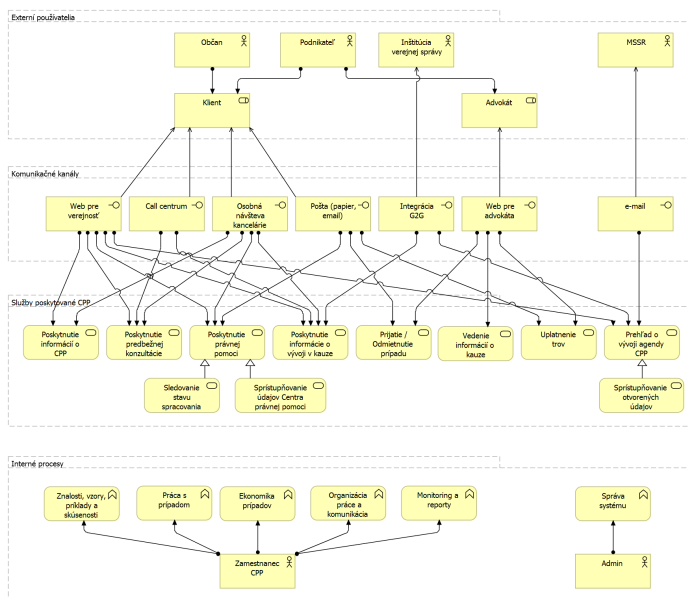
#### Súhrnný popis

Biznis architektúra pre IS CPP je rozdelená na štyri vrstvy, priom je potrebné doda, že pre prehados schéma zachytáva základné informácie so snahou udrža itatenos. Detailné informácie sa dajú nájs v prílohovej asti. Zárove je cieom, aby služby poskytované cez web boli prístupné aj cez mobil vaka využitiu responzívneho dizajnu alebo iných aplikácií.

1. Externí používatelia – systém bude navonok poskytova služby pre klientov CPP, potenciálnych klientov, verejnos, advokátov spolupracujúcich s CPP a MSSR.
2. Komunikané kanály, pomocou ktorých môžu externí používatelia využíva služby CPP. V súlade s ciemi je snahou, aby o najviac interakcií prebehlo s využitím webu CPP alebo call centra CPP. Vzhadom na to, že služby CPP využívajú do vekej miery obania so zlou životnou situáciou, nedá sa oakáva, že elektronické komunikané kanály pokryjú všetku komunikáciu a je potrebné podpori aj osobnú návštevu klientov v kanceláriách centra, prípadne využitie pošty a telefonického kontaktu.

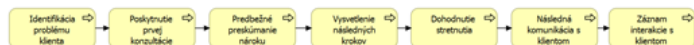
### 3. Služby poskytované CPP

- a. Poskytnutie informácií o CPP – základné informácie o CPP, napr. zoznam kancelárií, návštevne hodiny, oblasti, v ktorých CPP poskytuje právnu pomoc a podobne.
  - b. Poskytnutie predbežnej konzultácie – prvý kontakt verejnosti (potenciálnych klientov) s CPP. Cieom je, aby sa uskutočnil primárne cez web (samoobsluha) alebo využitím call centra. Oba sa dozvie, i jeho problém spadá pod CPP, i má šancu na nárok na poskytnutie právnej pomoci, aké ďalšie kroky má urobiť a dohodne si stretnutie s pracovníkom CPP.
  - c. Poskytnutie právnej pomoci – primárna úloha CPP. Na základe podanej žiadosti CPP rozhodne, i klient má nárok na právnu pomoc a ak áno, tak ju zabezpečí.
  - d. Poskytnutie informácie o vývoji v kauze – aj ke CPP nemusí by primárnym kontaktom na poskytovanie informácií o vývoji v kauze (tým je zvyčajne pridelený advokát, i správca) je prirodzené, že klienti sa obracajú aj na CPP. Je preto vhodné, aby pracovníci CPP mohli poskytnúť tieto informácie v miere, v akej im to umožňuje ochrana údajov klienta.
  - e. Prijatie / Odmietnutie prípadu – vo väčšine prípadov CPP klientovi pridelí advokáta. CPP musí o tom vydať rozhodnutie, advokát môže odmietnuť prevzatie veci len v odôvodnených prípadoch.
  - f. Vedenie informácií o kauze – advokát vedie o prípade svoj vlastný spis. Niektoré základné informácie sú však dôležité aj pre CPP (napr. aby mohlo informovať klienta o stave konania, ak o to požiada), preto bude v IS CPP existovať „spis klienta“, do ktorého bude mať prístup aj advokát, ktorý klienta aktuálne zastupuje. V spise sa budú evidovať základné informácie o konaní, ktoré advokát zasiela CPP písomne bez zbytočného odkladu – informácia o výsledku konania, o podaní riadneho oprávneného prostriedku alebo mimoriadneho oprávneného prostriedku, informácia o skončení zastupovania, ako aj informácie o aktuálnom stave konania.
  - g. Uplatnenie trov – po právoplatnom ukončení sporu a priznaní nároku si advokát uplatní trovy v CPP. Táto služba je jedným z kandidátov na najskoršiu implementáciu, keďže by zjednodušila prácu advokátom, a tým aj mohla zvýšiť ich motiváciu prijať prípady klientov CPP.
  - h. Prehľad o vývoji agendy CPP – informácie poskytované primárne na interné účely, pre potreby MSSR a niektoré kumulatívne informácie môžu byť poskytované aj verejnosti.
- ### 4. Interné procesy CPP – služby poskytované externým používateľom musia byť podporené internými procesmi a funkciami CPP. Tieto delíme na šesť základných oblastí:
- a. Znalosti, Vzory, Príklady a Skúsenosti – interná databáza znalostí, vzory dokumentov, odporúčané postupy, zdieľanie skúseností medzi zamestnancami, interná organizácia práce.
  - b. Práca s prípadom – rozhodnutie o nároku, prehodnotenie nároku, vedenie spisu, evidencie klientov, evidencie advokátov, informácie o kauze.
  - c. Ekonomika prípadov – poskytovanie a sledovanie pôžitkov klientov pri oddĺženiach, uplatnenie trov advokátom.
  - d. Organizácia práce a komunikácia – dohodnutie stretnutia s klientom, príjem podaní, odosielanie dokumentov, organizácia konzultovaných hodín.
  - e. Monitorovanie, reporty a zlepšenie – záznam interakcií s klientom, sledovanie spokojnosti, sledovanie výkonu, námety pre zlepšenia.
  - f. Správa systému – správa zamestnancov (jedná sa o ošetrovanie zamestnancov a ich prístupových práv), monitorovanie a logovanie prístupov a správa systému.



## Služba Poskytnutie predbežnej konzultácie

Predbežná konzultácia je prvý kontakt klienta alebo potenciálneho klienta CPP. Súasou analýzy poas projektu bude aj zdokumentovanie tohto procesu. Tu uvádzame základné innosti, ktoré sa poas predbežnej konzultácie vykonávajú.



Klient popíše svoj problém, pracovník CPP poskytne relevantné informácie k téme, ak spadá pod agendu CPP. Na základe príjmov klienta urobí pracovník CPP indikatívne posúdenie nároku. Ak klient má záujem o poskytnutie právnej pomoci, pracovník CPP mu vysvetlí, aké dokumenty bude potrebovať, ako môže podať žiadosť o poskytnutie právnej pomoci. Ak má klient záujem o osobné stretnutie, tak dohodne termín v príslušnej kancelárii centra. Klientovi príde pripomienka stretnutia, prípadne ďalšie informácie mailom/SMS a podobne. Komunikácia (alebo jej kľúčové body) sú zaznamenané pre ďalšie spracovanie.

## Služba Poskytnutie právnej pomoci

Táto služba je základom innosti CPP, priom na nasledujúcej schéme je znázornený rámcový postup pri poskytovaní služby.



Na základe žiadosti podanej klientom, CPP rozhodne i klient má nárok na právnu pomoc. Rozhodovanie o nároku je podporené získaním potrebných informácií (napr. príjmová otázka). Ak ide o oddĺženie, centrum po získaní potrebných údajov (napr. zoznam majetku) za klienta podá návrh na vyhlásenie konkurzu priom Centrom určený advokát vytvorí návrh na splátkový kalendár.. Následne pošle preddavok na paušálnu odmenu správcu a sleduje splácanie pôžiky dlžníkom. V iných oblastiach CPP vyberie advokáta, vydá rozhodnutie o zastupovaní alebo zastupuje klienta vlastnými pracovníkmi Centra. Po skončení konania s advokátom vysporiada trovy.

Táto služba vyžaduje podrobnú analýzu pre každú oblasť v ktorej CPP poskytuje právnu pomoc. Poas trvania konania, CPP potrebuje mať aspoň základné informácie o vývoji v kauze, pravidelne prehodnocovať nárok klienta na poskytnutie právnej pomoci.

## Služba Poskytnutie informácie o vývoji v kauze

astým javom je, že aj keď CPP „odovzdá“ prípad advokátovi, ktorý klienta zastupuje, tak klient sa obracia na CPP so žiadosťou o informácie.

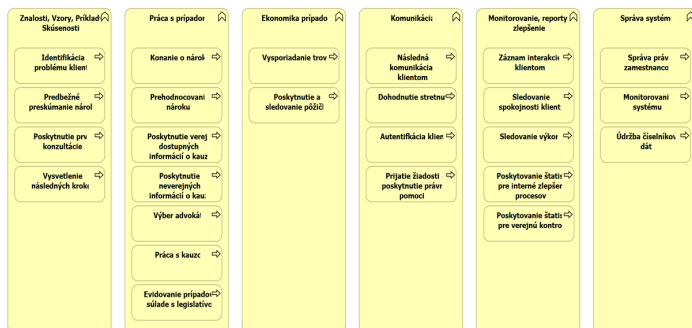


CPP by malo klientovi poskytnúť aspoň základné informácie, ktoré sú v ňom dostupné, napríklad i bol vyhlásený konkurz, v akom stave je konanie a podobne. Ide o informácie, ktoré sa môžu dozvedieť z médií, pridaná hodnota CPP je, že ich poskytne klientovi, ktorý vzhľadom na svoju životnú situáciu (alebo potrebné zručnosti), nemusí vedieť tieto informácie vyhľadať. V prípade, že je možné klienta jednoznačne identifikovať, je možné klientovi poskytnúť aj ďalšie informácie, ktorými CPP disponuje.

Alternatívnou službou navrhovaného systému je vytvorenie samostatného Modulu oznamovania protispoločenskej inosti, ktorá môže byť vybudovaná na aplikovaných prvkoch navrhovaného systému.

## Interné funkcie/ služby systému z pohľadu CPP

Zatia o služby predstavujú externý pohľad klientov/advokátov na prácu CPP, v tejtoasti sú zhrnuté základné interné procesy a funkcie CPP, ktorých vykonanie je potrebné na realizáciu služieb pre klientov.



Údaje súvisiace s daným klientom budú k dispozícii pre službu „moje dáta“. Konceptne sa jedná o nasledovné dáta:

- Vývoj kauzy
- Zoznam riešených sporov
- Výsledky sporov
- Osobné údaje
- Údaje o prehodnotení
- Zoznam všetkých aktuálnych dokumentov klienta (referenné údaje, a pod.)

Zároveň údaje v správe úseku verejnej správy budú publikované pre potreby analytického spracovania vo forme OPEN DATA. Bude sa jedna o údaje, na ktoré sa vzhľadom na povahu údajov nebude vzťahovať ochrana osobných údajov. Jedná sa hlavne o štatistické údaje o výkonoch centra vo väzbe na jednotlivé riešené spory.

Model údajov riešenej agendy bude vychádzať z Centrálného modelu údajov verejnej správy založeného na ontológiach.

Všetky údaje publikované otvoreným spôsobom budú referencované prostredníctvom registrovaných a schválených URI identifikátorov v Centrálnom metainformačnom systéme.

Kritéria kvality	Spresnenie kritérií kvality: Odkazy na relevantné identifikátory kritérií kvality v prílohe Kritéria kvality.
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Q-CM.1 Miera úplnosti procesov</li> </ul> <p>Q-CM.2 Miera unifikácie procesov</p> <p>Q-CM.3 Miera optimalizácie procesov</p>	
Riziká	Spresnenie identifikovaných rizík: Odkazy na relevantné identifikátory rizík v prílohe Riziká.
R_6: Navrhnutá biznis architektúra a architektúra služieb nebude implementovaná do praxe	
Prílohy	Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení
Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.	Odkazy na relevantné súbory. Prílohy obsahujú informácie vo forme modelov.

2.4.2.2. Architektúra informačných systémov

Tabuľka 12 Architektúra informačných systémov - budúci stav

Súhrnný popis

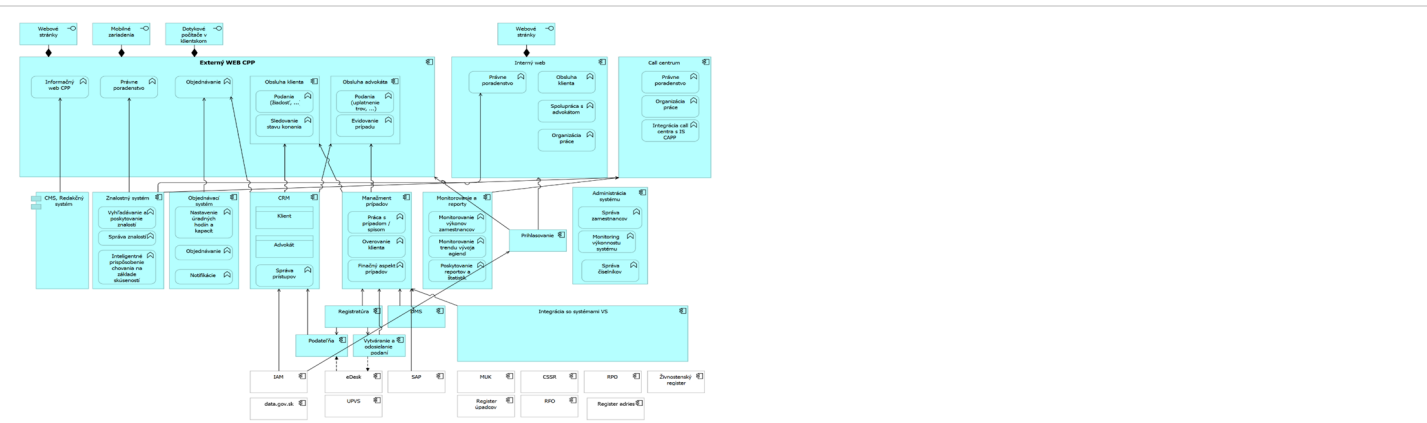
Návrh IS CPP môžeme rozdeli na tieto vrstvy:

- 1. Aplikácie, s ktorými pracuje priamo používateľ (prezentaná vrstva). Sú dostupné cez rôzne rozhrania. Klientska as je dostupná vo forme webových stránok, ktoré vďaka responzivnému dizajnu budú použité aj pre mobilné zariadenia. Pre klientsku as sa predpokladá aj použitie počítačov s dotykovou obrazovkou. Je možné, že pre niektoré funkcie bude treba urobiť špeciálne rozhranie optimalizované pre takúto interakciu. Advokáti budú k aplikáciám pristupovať prevažne cez webové stránky (pokiaľ pôjde o editovanie komplexnejších obrazoviek, tak použitie mobilného zariadenia nemusí byť jednoduché). Bude pripravená aj API pre IS advokátov, aby poskytovatelia IS pre advokátov mohli doplniť svoj software tak, aby advokát mohol pracovať vo svojom IS a ten prenášal potrebné informácie medzi IS CPP a IS advokáta. Rozhranie pre pracovníka CPP je primárne webová aplikácia (intranet).
- 2. Aplikácie pokrývajúce funkcie systému, poskytujú prezentanej vrstve potrebné údaje. Na obrázku sú rozdelené na dve skupiny.
  - a. prvá poskytuje hlavné funkcie,
  - b. druhá podporné.

Z technického hľadiska bude väčšina týchto systémov potrebovať databázu pre ukladanie údajov, niektoré môžu používať aj špeciálne typy databáz (napr. nosql pre vyhľadávanie).

- 3. Externé systémy, ktoré sú v súčasnosti zabezpečované prostredníctvom MSSR alebo aj iných organizácií. Zoznam týchto integrovaných systémov na priloženom obrázku nie je definitívny a bude ho treba upraviť podľa aktuálnych požiadaviek a vývoja (napr. niektoré systémy už môžu byť zakryté MUKom).

*Na obrázku nie sú zachytené väzby medzi logickými komponentami na jednotlivých vrstvách, keďže ich prídanie by prehľadnosť obrázka iba znížilo.*



Podrobnejší popis jednotlivých komponentov IS:

1. Prezentaná vrstva

- a. Z pohľadu klienta je kúovou aplikáciou web CPP pre externých používateľov určený jednak pre klientov a aj advokátov.

Na tomto webe môže klient vyhľadať informácie potrebné pre podanie žiadosti na poskytnutie právnej pomoci a aj podať samotnú žiadosť. Cieľom je kvalitným webom s prehľadnými informáciami postupne zvyšovať podiel klientov, ktorí na predbežnú konzultáciu využijú práve web a zmenší sa počet osobných konzultácií, čo umožní viac sa venovať prípadom, ktoré sa nedajú pokryť „štandardnou radou“. Klient môže potom na tomto webe zistiť informácie o vývoji v jeho kauze, objednať sa na osobné stretnutie (nie je to ako KS ale aplikovaný modul, prostredníctvom ktorého je možné zabezpečovať služby predbežnej konzultácie alebo poskytovanie právneho poradenstva), poskytnúť spätnú väzbu a p o d o b n e .

Pre advokáta je web primárnym rozhraním, cez ktoré komunikuje s CPP.

V projekte je zvažované aj prihlasovanie sa cez eID kartu resp. komunikácia s klientami elektronicky prostredníctvom emailových schránok štátu cez UPVS.

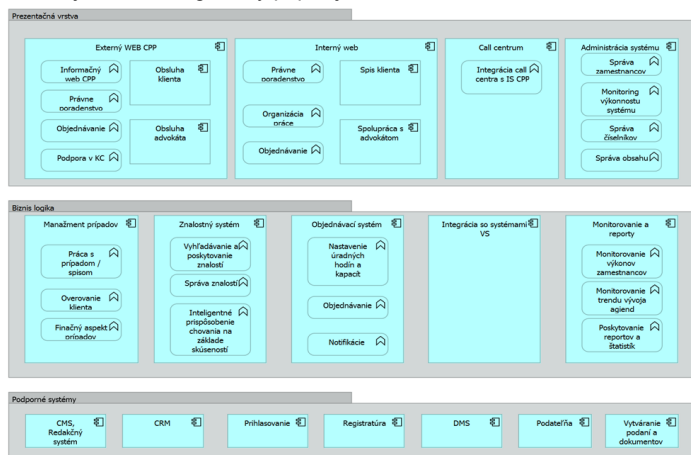
- b. Pre interných používateľov – zamestnanci CPP – je určený interný web. Tento web bude používať aj pracovník call centra, aj pracovník pri osobnom stretnutí ako aj pracovník pri administratívnych úkonoch spojených s konaním. Musí teda obsahovať všetky informácie poskytované na verejnom webe obohatené o informácie viditeľné iba pre zamestnancov CPP. Rovnako musí umožniť prácu s prípadom klienta (založenie spisu, vytváranie rozhodnutí, prijatie žiadostí a podobne). Pracovník CPP na jednom mieste vidí pohľad na klienta aj na súvisiaceho advokáta, aby kompletnú agendu mohol vybaviť v jednom integrovanom systéme.
  - c. Call centrum – aplikovaná podpora pre call centrum, zaznamenávanie hovorov, monitorovanie potu hovorov, monitorovanie tém, ktoré klientov zaujímajú a podobne.
  - d. Administrácia systému – vzhľadom na rozsah systému bude potrebné monitorovať jeho výkon, spravovať obsah, íselníky, nastavenia, role používateľov a podobne.
2. Biznis logika – komponenty pokrývajúce funkcie systému
- a. Manažment prípadov (case management) – kompletná správa spisu, všetky informácie o klientovi, jeho prípadoch, stave jednotlivých káz, integrované s informáciami získanými z iných informaných systémov.
  - b. Znalostný systém obsahuje informácie o tom, ako postupovať v jednotlivých prípadoch. Jednak poskytuje informácie klientom (napr. cez webové rozhranie), ale hlavne pracovníkom CPP. Veľkou výzvou bude naplnenie tohto systému relevantnými informáciami.
  - c. Objednávací systém spravuje konzultované hodiny v jednotlivých kanceláriách, umožňuje zapisovanie na jednotlivé termíny, pripravuje denný program pre kanceláriu a podobne.
  - d. Integrácia so systémami VS – jeden z kúových systémov, ktorým sa bude merať úspech projektu. Cieľom je odbremeniť klienta od získavania potvrdení, aby v súlade s filozofiou jedenkrát IS CPP získal potrebné informácie z IS automaticky.
  - e. Monitorovanie a reporty – prehľady o výkonnosti, vývoji v jednotlivých agendách, pote prípadov a podobne.



### 3. Podporné subsystémy

- CMS, Redakčný systém – správa obsahu sídla, publikovanie obsahu
- CRM – správa kontaktov o klientoch, advokátoch
- Prihlasovanie – integrácia s IAM MS SR, autorizácia na základe oprávnení v jednotlivých systémoch
- Registratúra – správa registratúrnych záznamov v súlade s legislatívou (priom sa jedná sa súasné riešenie, ktoré Centrum má s predpokladom jeho prispôsobenia sa celkovému kontextu projektu)
- DMS – Document management system – ukladanie dokumentov. Pravdepodobne integráciou na UBUS s vlastným modelom logickej štruktúry.
- Podatea – prijímanie a odosielanie pošty (jedná sa o spoloný modul Podatea)
- Vytváranie podaní a dokumentov – automatizácia vytvárania štandardných dokumentov

Nasledujúci obrázok graficky popisuje zatiedneni vrstiev nového IS CPP.



Všetky front-endové aplikované prvky budú budované v súlade s UX prvkami a to nasledovným postupom:

■ Detailná analýza požiadaviek:

- Analýza požiadaviek na používateľské rozhranie
- Zákaznícky výskum na identifikáciu potrieb používateľov v konkrétnych oblastiach realizácie.

■ Vytvorenie detailného návrhu architektúry a špecifikácie riešenia:

- Návrh informanej architektúry – štruktúry zobrazovaných informácií a navigácie systému (sitemap a/alebo user flows), zohadzujúc slovník sk.gov.
- Kvantitatívna validácia informanej architektúry s cieovou skupinou používateľského rozhrania
- Vytvorenie prototypu používateľského rozhrania v rozsahu relevantnom pre aktuálnu iteráciu s ohľadom na pravidlá definované v dizajn manuály sk.gov
- Formatívne testovanie použiteľnosti prototypu na všetkých relevantných cieových skupinách
- Zapracovanie zistení identifikovaných počas testovania použiteľnosti do prototypu rozhrania
- Opakované formatívne testovanie použiteľnosti prototypu na všetkých relevantných cieových skupinách
- Zapracovanie zistení identifikovaných počas testovania použiteľnosti do prototypu rozhrania
- Návrh používateľského rozhrania na základe prototypu využívajúc komponenty, dostupné v sk.gov

Všetky poskytované aplikované služby v rámci riešenej agendy budú vystavovať také rozhrania, ktoré pre identifikáciu vstupno/výstupných entít používajú URI identifikátory registrované a schválené v Centrálnom metainformanom systéme.

Informaný systém zabezpečí zaznamenávanie logov aby bolo jasné, kto a aké informácie o fyzickej osobe alebo právnickej osobe použil a na aký účel.

Riziká:

R\_7: Závislosť na vybudovaní eGov cloudu, ako podmienky pre realizáciu SaaS služieb

Prílohy	Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení
Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.	Odkazy na relevantné súbory. Prílohy obsahujú informácie vo forme modelov.

2.4.2.3. Technologická architektúra

Tabuľka 13 Technologická architektúra - budúci stav

Súhrnný popis
<p>Nasadenie IS CPP ako agendového rezortného referenného systému bude využíva služby Vládneho cloudu. Odhadovaná rámcová špecifikácia požadovaných rozsahov služieb eGov cloudu sa nachádza v prílohe.</p> <p>Pre úspešné nasadenie a prevádzku systému sa tiež odporúa okrem základných služieb PaaS (pozri obrázok) využitie aj nasledujúcich eGovernment cloudových služieb PaaS:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Služby konfiguraného manažmentu;</li><li>■ Služby pre riadenie procesu nasadzovania nových verzií a ich aktualizácie;</li><li>■ Služby vývojového aplikaného manažmentu a testovacieho prostredia;</li><li>■ Správu testovacích scenárov a plánovanie testov</li><li>■ Služby migrácie systémov;</li><li>■ Služby správy a konfigurácie softvéru;</li><li>■ Služby pre dohad nad plynulou a bezpenou prevádzkou systému.</li></ul>
<p>Technologická architektúra - eGovernment cloud</p> <p>Externé infraštruktúrne služby</p> <p>IaaS vládneho cloudu</p> <p>Výpočtový výkon</p> <p>Úložisko údajov</p> <p>Prístup do špecifickej siete</p> <p>Zálohovanie</p> <p>PaaS vládneho cloudu</p> <p>Služby prezentačnej vrstvy</p> <p>Služby bezpečnosti</p> <p>Služby middleware</p> <p>Služby manažmentu</p> <p>Služby sprístupňovania dát</p> <p>Vládny cloud</p> <p>Infraštruktúra</p> <p>Set VS</p> <p>GovNet</p> <p>SOCNET</p> <p>FINNET</p> <p>Internet</p>

Kritéria kvality:

Q -NF.1 Rýchla odozva systému (XX ms) pri maximálnom zaažení

Q-NF.2 Konzistencia dát bez možnosti neodhalitenej manipulácie dát

Q-NF.3 Incidenty na aplikanej úrovni budú významne klesa poas doby používania systému

**Riziká:**

R\_7: Závislos na vybudovaní eGov cloudu, ako podmienky pre realizáciu SaaS služieb

Prílohy	Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení
Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.	Odkazy na relevantné súbory. Prílohy obsahujú informácie vo forme modelov.

2.4.2.4. Implementácia a migrácia

Tabuľka 14 Implementácia a migrácia

Súhrnný popis
<p><b>armonogram Projektu</b></p> <p>Procesy, ktoré budú implementované budú zakreslené podľa metodiky sekcie verejnej správy, avšak až pre potreby procesu samotného verejného obstarávania, iže budú slúži ako podklad pre špecifikáciu verejného obstarávanie. Pre potreby schválenia samotnej štúdie nie je potrebné ma tieto procesy zakreslené podľa metodiky. Takto vznikne detailné zadanie pre potreby verejného obstarávania.</p> <p>V prípade, ak by bolo nutné poka na zakreslenie procesov už pre potreby štúdie, bol by ohrozený celý harmonogram implementácie, ktorý je z pohadu požiadaviek Centra ako aj MS SR (zriaovate Centra) prioritný.</p> <p>Celý harmonogram je nastavený agilne podľa aplikaných modulov, ktoré budú implementované postupne. Samotné moduly sú vnímané ako výstupy projektu. Jedná sa o nasledovné výstupy vo väzbe na asovú následnos:</p>

Oblasť	Míľník	Popis	Dátum
Verejné obstarávanie	Pripravený detailný opis predmetu zákazky pre potreby verejného obstarávania	Jedná sa o podklad, ktorý bude vychádzať z realizácie procesno-organizačného auditu ako aj zo schválenej štúdie a bude pokladom pre VO projektu	03/2018
	Ukončený proces verejného obstarávania	Výstupom bude podpísaná zmluva s dodávateľom / dodávateľmi jednotlivých komponentov	6/2018
Zriadenie call centra		Jedná sa o technické vybavenie call centra, aby mohlo slúžiť centru podľa navrhovanej špecifikácie	1/2019
Zabezpečenie IKT vybavenia		Na základe špecifikácie budú vybavené jednotlivé pracoviská IKT vybavením	10/2018
Integrácie		Predstavuje integrovanie jednotlivých systémov so systémom IS	10/2018
Služby poskytované CPP prostredníctvom nových modulov	Poskytnutie informácií o CPP	Jedná sa o proces implementácie modulov podľa schválenej DFŠ, pričom implementácia zahŕňa analýzu, programovanie, testovanie, spustenie modulu do prevádzky	10/2018 [2]
	Poskytnutie predbežnej konzultácie		2/2019
	Poskytnutie právnej pomoci		4/2020
	Poskytovanie informácií o vývoji v kauze		6/2019
	Prijatie / odmietnutie prípadu		5/2019
	Vedenie informácií o kauze		7/2019
	Uplatňovanie trov advokáta		3/2019
	Poskytovanie prehľadu o vývoji agendy Centra právnej pomoci		9/2019
	Žiadosti, vzory, príklady a skúsenosti		6/2019 [3]
Interné služby CPP realizované prostredníctvom nových modulov	Práca s prípadom		5/2019
	Ekonomická agenda prípadu		2/2019
	Organizácie práce a komunikácia		7/2019
	Monitoring a reporting		9/2019

## Plánovanie implementácie

### **Príprava:**

Po schválení ŠÚ riadiacim výborom bude vypracovaná žiadosť o NFP. Súbežne bude zahájené aj VO, ktorého dĺžka je odhadovaná na 6 – 8 mesiacov. V rámci tejto fázy bude realizovaná implementácia zodpovedajúcich metodík nástrojov projektového riadenia a nástrojov.

Verejné obstarávanie bude mať 3 samostatné oblasti v rámci jedného administratívneho obstarávania. Jedná sa o nasledovné oblasti:

- Zabezpečenie IKT vybavenia pracovísk Centra – jedná sa o zabezpečenie IKT vybavenia, ktoré pozostáva z notebookov, telefónov, mobilného internetu, projektorov, tabletov a pod. podľa presnej špecifikácie, ktorá iastone vyplynie aj z implementácie EVS projektu
- Vybudovanie Call Centra pre Centrum – Call Centrum bude vybudované pre 8 – 10 pozícií, pričom sa bude jedna o komplexné vybudovanie Call Centra, ktoré bude pripojené na IS CPP, kde budú definované pomocné procesy pre pracovníkov Centra
- Vybudovanie IS CPP – vybudovanie IS CPP bude pozostáva z postupnej implementácie jednotlivých služieb, ktoré budú implementované nie „vodopádovým spôsobom“ ale agilne podľa priebežných analýz a vyhodnotenia situácie. V harmonograme je navrhnutý asový rámec a biznis požiadavky pre jednotlivé služby s tým, že samotnej implementácii bude vždy predchádza analytická časť a detailné definovanie procesného ako aj technického zabezpečenia danej služby. Vybudovanie IS CPP bude pozostáva z troch celkov:
  - Integrácie
  - Služby pre klientov, žiadateľov a advokátov
  - Interné služby pre pracovníkov Centra

#### ***Implementácia:***

Všetky fázy resp. zamýšľané služby budú implementované agilným princípom, s tým že jednotlivé projektové aktivity budú reflektovať povinné aktivity definované riadiacou dokumentáciou PO 7 OP II. Každá agilne zavádzaná služba bude však musieť prebehnúť kolom analýzy a vytvorenia návrhu.

Súčasťou realizovaných aktivít bude aj vyistenie údajov.

V nasledujúcom texte je definované, čím musí každá implementovaná služba prejsť:

- **Analýza a návrh** - v rámci analýzy a dizajnu riešenia bude vypracovaná funkčná špecifikácia riešenia, technická špecifikácia riešenia (aplikovaná architektúra, fyzický dátový model, systémová architektúra, špecifikácia rozhraní), návrh postupov migrácie, plán nasadenia do testovacej, pilotnej a produknej prevádzky a bezpečnostný projekt.
- **Implementácia** - v rámci aktivity bude realizovaný vývoj aplikaného programového vybavenia a jeho komponentov, inštalovanie a konfigurovanie riešenia do príslušných prostredí.
- **Testovanie** - v rámci aktivity prebehne testovanie systému podľa testovacích scenárov. Testovanie zabezpečí odstránenie nedostatkov ešte pred plným nasadením informaného systému. (Bude doplnený zoznam testov v prílohe a Akceptaných kritérií. ). V prípade, ak sa bude jedna o komponenty s ktorými prichádza do styku užívateľ, bude potrebné zabezpečiť aj nasledovné:
  - Formatívne testovanie použiteľnosti na všetkých relevantných cieľových skupinách
  - Zapracovanie zistení identifikovaných počas testovania použiteľnosti do výsledného produktu
- **Školenia** – pre kľúčových používateľov.
- **Nasadenie** - Nasadenie do pilotnej a produknej prevádzky bude okrem samotnej inštalácie a konfigurácie riešenia na prostrediach, obsahovať aj školenia používateľov systému, ktoré sa budú realizovať počas pilotnej prevádzky. V rámci aktivity prebehne migrácia a konsolidácia riešenia na základe vypracovaných postupov migrácie. V prípade, ak sa bude jedna o modul určený pre externých užívateľov, bude vypracovaný manuál používania.

Oblasť zabezpečenia IKT a Call Centra prebehne na základe VO, kde budú popísané podmienky dodania, inštalácie, testovania a uvedenia do prevádzky.

Realizované budú zároveň podporné aktivity Riadenie projektu a Publicita.

## Projektové závislosti

*Tabuľka 35: Prehľad projektových závislostí*



Projekt	Gestor	Závislos
EVS projekt CPP	Centrum	§ Návrh optimalizovaných procesov, ktoré budú implementované
Vybudovanie vládneho cloudu a nasadenie PaaS	MV SR	§ Vytvorenie prostredia a „platforiem“, do ktorých bude IS OSRS nasadený
Optimalizácia procesov	MV SR	§ Optimalizácia procesov spolupracujúcich inštitúcií
Modernizácia UPVS	NASES	§ Návrh zmien procesov VS a integrácia IS OR SR do UPVS

## Integrácia a migrácia

Celý projekt je z vekej miery vnímaný ako integraný projekt. Preto je potrebné ma vypracovaný detailný integraný plán.

Cieom integrácie IS CPP na služby IS CSRÚ je:

- minimalizova poet požadovaných dokladov a potvrdení dokladajúci sociálny a materiálny status žiadateľa právnej pomoci ( naplnenie princípu „jedenkrát a dos“ pre fyzické osoby ohadom poskytovania informácií organom verejnej moci)

- zjednoduši a zefektívni proces posudzovania oprávnenosti žiadateľa

ako jednej z podmienok nároku žiadateľa na poskytnutie právnej pomoci bez finančnej úasti v kontexte Zákona . 327/2005 Z. z.

Naplnenie cieľa integrácie IS CPP na IS CSRU je založené na použití služieb IS CSRU umožňujúcich poskytovanie komplexnej informácie o subjekte a umožňujúcich jednotný prístup k referenčným údajom. Zároveň môžu byť využité aj iné integrácie, ktoré nebudú predmetom IS CSRU, ale budú pre potreby CENTRA nevyhnutné. Integrácie budú prebiehať na základe detailného integračného zámeru, pričom CENTRUM bude takmer výlučne konzumentom informácií. Súčasťou integračného zámeru musia byť dohody medzi CENTROM a integrovanými subjektami.

Predkladaný integračný zámer rieši integráciu IS CPP na IS CSRU za účelom:

- Prístupu k objektu evidencie Register právnických osôb (RPO),
- Prístupu k objektu evidencie „evidencia uchádzačov o zamestnanie“,
- Prístupu k objektu evidencie Da z príjmov FO,
- Prístupu k objektu evidencie Da z príjmov PO,
- Prístupu k objektu evidencie Úmrtný list,
- Prístupu k objektu evidencie Dávky a príspevky v hmotnej núdzi,
- Prístupu k objektu evidencie Peňažné príspevky,
- Prístupu k objektu evidencie Náhradné výživné,
- Prístupu k objektu evidencie Poberanie materského a sociálnych dávok,
- Prístupu k objektu evidencie Vlastníctvo nehnuteností,

#### **Integrované subjekty:**

- Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny
- Sociálna poisťovňa
- Úrad geodézie, kartografie a katastra Slovenskej republiky
- Ministerstvo vnútra SR
- Ministerstvo spravodlivosti SR
- Štatistický úrad
- Súdy

Už súčasná právna úprava (Zákon . 327/2005 Z.z.) definuje povinnosť poskytovať súčinnosť bez zbytočného odkladu pre osoby podľa §25 ods. 2 – 4. Integráciou na systémy týchto osôb sa zjednoduší proces poskytovania týchto údajov.

Detailný zoznam potrebných integrácií vzíde z projektu EVS ako dvojíky k tomuto projektu.

#### **Migrácia**

Pre potreby migrácie bude vytvorený migraný plán, ktorý bude reflektovať finálne riešenie dodávky celého IS. V súčasnosti nie je možné jasne definovať, ktoré údaje sa budú migrovať a ktoré integrovať.

## Kritéria kvality

Q-D.1: Prehľadná, presná a aktualizovaná dokumentácia

Q-D.2: Dokumentácia bude živá a dynamicky sa bude rozvíjať. Vznikne kolaborovaná platforma pre riadenie projektu

Q-M.1: Plánovanie postupu migrácie je presné: úroveň detailu a konzistentnosť plánu migrácie (v rámci metodiky jeho prípravy)

Q-R.1: Metodická podpora a manažment zmien zabezpečí, že kvalita a efektivita procesov budú kontinuálne narastať počas doby využívania systému

## Riziká

R\_8: Harmonogram počítá s viacerými paralelnými projektmi financovanými z OPII a z OPEVS a BRIS

R\_7: Závislosť na vybudovaní eGov cloudu, ako podmienky pre realizáciu SaaS služieb

R\_9: Služby SaaS nebudú poskytované v dostatočnej kvalite (vyskytne sa veľké množstvo chýb, dlhé doby odozvy a podobne)

---

[\[1\]](#) Následne budú postupne doplnené integrácie podľa potrieb ostatných služieb

[\[2\]](#) Následne bude postupne doplnené údaje o centre

[\[3\]](#) Následne bude postupne doplnené obsah, nových vzorov a pod.

---

Priestor pre súhrnný obrázok: ArchiMate štandardný viewpoint – „Implementation and Migration Viewpoint“

Ďalšie informácie

(Max. 1600 znakov, pre detailný popis je potrebné využiť prílohy)

Prílohy

Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení

Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.

Odkazy na relevantné súbory. Prílohy obsahujú informácie vo forme modelov.

#### 2.4.2.5. Bezpečnostná architektúra

Tabuľka 15 Bezpečnostná architektúra - budúci stav

Súhrnný popis
<p>Riešenie bude v oblasti bezpečnosti a ochrany dát na technologickej úrovni v o najvyššej možnej miere využíva existujúce bezpečnostné politiky, komponenty a technológie eGovernment cloudu:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Monitoring sievých prístupov, bezpečnosti dát na diskových poliach, loggovanie prístupov a zmien pre audit</li><li>■ Riadenie prístupov k virtualizanej platforme</li><li>■ Centrálna správa a prideovanie rolí pre používanie aplikovaných modulov;</li><li>■ Nástroje pre ochranu proti škodlivému softvéru;</li><li>■ Analytické nástroje pre monitorovanie a vyhodnocovanie bezpečnosti;</li></ul> <p>Nástroje pre testovanie a overovanie zranitenosti a odolnosti systémy voči hrozbám.</p> <p>Zároveň vzhľadom na fakt, že služby Centra sú poskytované aj prostredníctvom mobilnej práce (konzultácie pracoviská mimo miesta sídla Centra) bude potrebné zabezpečiť aj ochranu vzdialených prístupov do siete Centra prostredníctvom VPN pripojení. Pri mobilnej práci budú využívané notebooky a tablety v ktorých bude inštalovaná VPN protokol na bezpečné pripojenie.</p>
Priestor pre sumárny obrázok / graf / diagram.

Realizácia riešenia IS CPP si vyžiada zabezpečenie prevádzky, správy a údržby informaného systému v súlade s požiadavkami Bezpečnostnej politiky MS SR ako aj bezpečnostnej politiky Centra. Systém musí byť realizovaný v súlade so zákonom . 275/2006 Z.z. o informaných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov a v súlade s Výnosom Ministerstva financií Slovenskej republiky . 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informané systémy verejnej správy a v súlade s legislatívou EU. Implementácia a prevádzka systému musí v oblasti bezpečnosti brať do úvahy aj schválený zámer zákona o informanej bezpečnosti.

Zároveň bude zabezpečené aj prepojenie so systémom centrálného monitorovania bezpečnosti IS (SIEM)

#### Kritéria kvality

Q-S.1: Nastavenie rolí a oprávnení vo vzahu k bezpečnosti

Q-S.2: Úspešne vykonané penetrané testy zo zoznamu odporúčaných testov

Q-S.3: Vypracované bezpečnostné politiky, ktoré sú zavedené do praxe

#### Riziká

R\_10: Možnosť zmeny dát.

R\_11: Nedostatočné vybudovanie bezpečnostných technológií a komponentov v eGovernment cloude v akejkoľvek fáze spustenia projektu

Prílohy	Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení
Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.	Odkazy na relevantné súbory. Prílohy obsahujú informácie vo forme modelov.

### 2.4.3. Prevádzka

Tabuľka 16 Prevádzka - budúci stav

#### Súhrnný popis

Prevádzka riešenia bude prebiehať v datacentrách eGov cloudu na základe nastavenia využívaných služieb IaaS a PaaS. Poverená osoba bude poas prevádzky riešenia zabezpečovať:

- výkon inštitúcie Centra,
- riadenie rozvoja modulov, zmien a integrácií IS CPP v súlade so snahou o zabezpečenie maximálnej miery inovácie,
- koordináciu aktivít vo vzahu k zabezpečeniu existujúcej technologickej infraštruktúry k IS CPP, ako aj licenčného pokrytia (vo vzahu k prevádzkovateľom vládneho cloudu),
- Metodickú a analytickú podporu riešenia.

V rámci metodologickej a aplikanej podpory je navrhnuté využitie trojvrstvovej úrovne podpory:

- prvú úroveň podpory bude zabezpečovať Centrum podpory užívateľov zavedené vo vládnom cloude, ktoré bude riešiť predovšetkým infraštruktúrne a technologické požiadavky,
- aplikovaná podpora druhej úrovne bude zabezpečovaná pracovníkmi Centra,
- tretia úroveň podpory, bude pokrývaná konzultantmi externej podpory dodávateľa IS CPP.

Prevádzka IS CPP bude hrazená z rozpočtu Centra pričom vzhľadom na vytvorenie nových funkcionalít, ktoré doteraz neboli podporované, budú náklady na prevádzku vyššie ako v súčasnom stave. Hradenie prevádzky bude zabezpečené rozpočtovými zmenami, ktoré umožnia plne financovať prevádzku IS CPP. Náklady na prevádzku bude možné pokryť aj vzhľadom na fakt, že navrhované riešenie prináša známe množstvo úspor na strane Centra a zefektívňuje poskytovanie služieb.

Priestor pre súhrnný obrázok / graf / diagram, nepovinná informácia.

Prevádzkové dopady na dotknuté osoby (pracovníci Centra, klienti, advokáti,...)

Poas príprav projektu IS CPP a jeho alších fáz je nutné postupne definovať štandardizované procesy pre prácu v rámci poskytovania služieb aj prostredníctvom využitia moderných IKT. Tieto procesy budú musieť byť optimalizované a parametrizované v platforme.

Pracovníci Centra si budú musieť zvyknúť na organizáciu svojej práce prostredníctvom elektronických úloh a na zadávanie požadovaných zdrojov na splnenie úlohy.

Systém bude tiež vyžadovať nastavenie KPI a metód monitoringu kvality poskytovaných služieb.

### **Kritéria kvality**

Q-R.1 Metodická podpora a manažment zmien zabezpečí, že kvalita a efektivita procesov budú kontinuálne narastať počas doby využívania systému

### **Riziká**

R\_1: Nebude možné efektívne nastaviť procesy správy agendy registrov

R\_7: Závislosť na vybudovaní vládneho cloudu, ako podmienky pre realizáciu SaaS služieb

R\_8: Služby SaaS nebudú poskytované v dostatočnej kvalite (vyskytne sa veľké množstvo chýb, dlhé doby odozvy a podobne)

R\_12: Organizované zabezpečenie podpory nedokáže včas vybudovať štruktúru s dostatočnými skúsenosťami a kvalifikáciou

Prílohy	Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení
Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.	Odkazy na relevantné súbory. Prílohy obsahujú informácie vo forme modelov.



#### 2.4.4. Ekonomická analýza

Tabuľka 17 Ekonomická analýza - budúci stav

Súhrnný popis

Výdavky na vybudovanie IS CPP ako aj na IKT zabezpečenie Call Centra a jednotlivých pracovísk budú vykompenzované pozitívnymi dopadmi ako v oblasti poskytovaných služieb, tak aj v oblasti zvyšovania efektivity inností Centra.

Ekonomická analýza bola realizovaná zo zreteom na nasledovné faktory:

• **Zefektívnenie procesov na strane klientov resp. žiadateľov.** Jedná sa o najpodstatnejší benefit projektu a to je benefit smerom ku klientom. Klienti aso musia vybavova a doklada množstvo potvrdení, ktoré sa nachádzajú v iných systémoch VS, a teda nie je dôvod, aby neexistovala integrácia týchto systémov za úšom šetri as klientom. Zárove vytváraním systému a zefektívním procesov bude vytvorený priestor na efektívnejšie vybavovanie napr. aj žiadostí o osobný bankrot, im sa eliminujú náklady na strane klienta, ktoré vznikajú z titulu, že podania sú odsunuté v ase z titulu absencie dokladov zo strany klienta.

- **Úspora asu a kapacity Centra s možnosťou využiť tieto zdroje efektívnejšie pre klientov.** Tento benefit bude možné zabezpečiť vzhľadom na nasledovné iastkové prínosy riešenia:
  - zavedenie Call Centra spôsobí, že právnicki Centra budú odbremenení od nutnosti poskytovania informácií, ktoré budú poskytované call centrom. Zárove Call Centrum bude môc poskytova predbežné konzultácie, objednáva klientov na konzultácie a pod., im sa vytvorí priestor pre efektívnejšie využitie odborných kapacít právnikov Centra
  - implementácia klientskeho portálu umožní rovnako ako v prípade call centra efektívnejšie rieši procesy zo strany klienta, a teda nebude nutné, aby sa odborní pracovníci venovali všetkým potrebám klienta, ale budú iastone zabezpečované prostredníctvom webu (portálu)
  - integráciou IS CPP na iné systémy VS (vi. as integrácie) sa:
    - zníži neefektivita pri dožadovaní údajov od klientov resp. od organizácií, ktoré preukazujú status klienta. Tento as bude možné opätovne využiť na zvyšovanie efektivity na strane právnikov Centra.
    - zníži a neefektivita z titulu pravidelného prehodnocovania klientov, kedy sa vyžadujú rovnaké údaje ako pri prvom posúdení. Jednoznáým nastavením procesu sa veká as prehodnocovania vykoná automatizovane na základe nastavených parametrov
- **Zefektívnenie miania zdrojov pre poskytované služby advokátmi.** Navrhnutým riešením sa vytvára zásadný priestor na šetrenie pracovných kapacít odborných zamestnancov Centra. Tento as je možné využiť na realizáciu odborných inností a tak pretransformova spôsob poskytovania právnej pomoci.
- **Vytvorenie priestoru na realizáciu odborných inností,** a tak zníženie nákladov na fluktuáciu zamestnancov. V predchádzajúcich rokoch sa pohybovala fluktuácia na úrovni cca 40%, o je vo vekej miere spôsobené aj vysokými administratívnymi nárokmi na odborných pracovníkov. Títo potom nevyužívajú svoje odborné kapacity, ale „strácajú“ as aktivitami bez pridanej hodnoty
- **Zefektívnenie komunikácie medzi dotknutými organizáciami.** Vytvorením integrácie medzi systémami sa zefektívni komunikácia a aj na strane dopytovaných organizácií sa ušetrí náklady, keby sa tieto dopyty eliminujú.
- **Zefektívnenie vyplácania trovov advokátom.** Pripravovaný systém vytvorí priestor aj na zefektívnenie toto procesu, im sa advokáti dostanú k svojim oprávneným odmenám skôr.
- **Znižovanie nákladov na poštovné.** Vytvorením integrácií sa eliminujú náklady na poštovné i už na strane klienta, na strane Centra, ako aj na starne ostatných dopytovaných orgánov.

Z pohadu vyhodnotenia ekonomiky projektu poda stanovaných parametrov je projekt vyhovujúci. V nasledujúcej tabuke sa nachádzajú údaje o dobe návratnosti a NPV projektu (istá súasná hodnota vypoítaná na základe diskontnej miery 4%)

IS CPP			
Ukazovate efektivity	Hodnota	Požadovaná hodnota	Vyhovuje
istá súasná hodnota	1 447 tis. €	> 0 €	Áno
Doba návratnosti	9 rokov	< 10 rokov	Áno

Detailný rozpad benefitov a nákladov sa nachádza v CBA projektu (sú vyhodnotené všetky alternatívy), priom v tejto asti sú uvedené sumárne a kumulatívne hodnoty nákladov a benefitov po jednotlivých rokoch projektu v horizonte 10 rokov (hodnoty sú uvedené v tis. €):

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027
Náklady CAPEX	1 483 €	3 460 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Náklady OPEX	0 €	54 €	107 €	107 €	107 €	107 €	107 €	107 €	107 €	107 €
Náklady – kum.	1 483 €	4 997 €	5 104 €	5 211 €	5 318 €	5 425 €	5 532 €	5 639 €	5 746 €	5 853 €
Benefity	0 €	511 €	852 €	895 €	940 €	987 €	1 036 €	1 088 €	1 142 €	1 199 €
Benefity – kum.	0 €	511 €	1 364 €	2 258 €	3 198 €	4 184 €	5 220 €	6 308 €	7 450 €	8 649 €
CF (NPV)	-1 483 €	-2 887 €	689 €	700 €	712 €	723 €	734 €	745 €	756 €	767 €
CF – kum. (NPV)	-1 483 €	-4 370 €	-3 681 €	-2 981 €	-2 269 €	-1 546 €	-812 €	-67 €	689 €	1 457 €

Pozitívne benefity projektu sa v absolútnych hodnotách začínajú prejavovať v 3. roku realizácie projektu, pričom z pohľadu kumulatívneho je obrát v rámci cash flow v 9. roku realizácie projektu.

Priestor pre sumárny obrázok / graf / diagram, nepovinná informácia.

V nasledujúcej tabuľke sú uvedené komplexné náklady zvolených alternatív:

Náklad	Oblasť	Detail	Alt 3	Alt 2	Alt 1	Alt 0
--------	--------	--------	-------	-------	-------	-------

CAPEX	Zriadenie call centra	Zriadenie call centra	159 340 €	159 340 €	159 340 €	147 580 €
	Zabezpečenie IKT vybavenia	Zabezpečenie IKT vybavenia	262 650 €	257 520 €	257 520 €	257 520 €
	Integrácie	Integrácie	359 850 €	359 850 €	210 200 €	0 €
	Služby poskytované CPP prostredníctvom nových modulov	Poskytnutie informácií o CPP	248 200 €	248 200 €	248 200 €	0 €
		Poskytnutie predbežnej konzultácie	501 650 €	426 700 €	369 450 €	0 €
		Poskytnutie právnej pomoci	551 150 €	551 150 €	450 700 €	0 €
		Poskytnutie informácie o vývoji v kauze	232 550 €	232 550 €	141 150 €	0 €
		Prijatie / odmietnutie prípadu	262 250 €	262 250 €	262 250 €	0 €
		Vedenie informácií o kauze	503 300 €	332 700 €	284 170 €	0 €
		Uplatnenie trov	167 950 €	167 950 €	167 950 €	0 €
		Prehľad o vývoji agendy CPP	403 600 €	296 750 €	236 200 €	0 €
	Interné služby CPP realizované prostredníctvom nových modulov	Žiadosti, vzory, príklady a skúsenosti	246 450 €	185 500 €	119 700 €	0 €
		Práca s prípadom	696 550 €	545 150 €	330 950 €	0 €
		Ekonomika prípadov	281 900 €	233 150 €	0 €	0 €

		Organizácie práce a komunikácia	605 200 €	427 100 €	226 600 €	0 €
		Monitoring a reporting	113 500 €	113 500 €	0 €	0 €
	Projektový manažment	Projektový manažment	172 800 €	144 000 €	115 200 €	18 000 €
	CAPEX SUMA CELKOM		5 768 890 €	4 943 360 €	3 579 580 €	423 100 €
OPEX (rone)	Spotreba cloudovych služieb		50 000 €	50 000 €	25 000 €	0 €
	Obmena HW a SW		5 000 €	5 000 €	5 000 €	5 000 €
	Naklady na licencnu politiku		75 000 €	50 000 €	25 000 €	10 800 €
	Skolenia		2 000 €	2 000 €	0 €	0 €
	OPEX SUMA CELKOM		132 000 €	107 000 €	55 000 €	15 800 €
NAKLADY CELKOM			5 900 890 €	5 050 360 €	3 634 580 €	438 900 €

Rovnako pre komplexnos uvádzame aj definované benefity pre jednotlivé alternatívy.

Benefit	Parameter	ALT 3	ALT 2	ALT 1	ALT 0
Využitie call centra na predbežné konzultácie	Poet predbežných konzultácií	3 500	3 500	3 500	3 500

	Trvanie predbežnej konzultácie (hod)	1	1	1	1
	Osobné náklady (Cper)	9	9	9	9
	% vybavenia cez Call centrum	50%	50%	50%	50%
	Benefit CENTRUM	15 015 €	15 015 €	15 015 €	15 015 €
Využitie call centra na bežné dopyty	Poet dopytov od klientov	50 000	50 000	50 000	50 000
	Trvanie vybavenia dopytu (hod)	0,17	0,17	0,17	0,17
	Osobné náklady (Cper)	9	9	9	9
	% Vybavenie call centrom	80%	80%	80%	30%
	Benefit CENTRUM	58 344 €	58 344 €	58 344 €	21 879 €
Využitie call centra a portálu na informácie o kauze	Poet žiadostí	6 000	6 000	4 000	4 000
	Osobné náklady (Cper)	9	9	9	9
	Trvanie poskytnutia informácie	0,25	0,25	0,25	0,25
	% vybavenia cez Call centrum	95%	95%	75%	0%
	Benefit CENTRUM	12 227 €	12 227 €	6 435 €	0 €

Integrácie - Zrýchlenie osobného bankrotu	Poet podaní - osobný bankrot	10 000	10 000	10 000	10 000
	% zaradenia klientov o bežného života	10%	10%	10%	10%
	Zrýchlenie procesu (mesiace)	1,00	1,00	0,50	0,00
	Dávka v hmotnej núdzi	150	150	150	150
	Da	15	15	15	15
	Sociálne dávky	220	220	220	220
	<b>Benefit (úspora rozpočtu)</b>	<b>150 000 €</b>	<b>150 000 €</b>	<b>75 000 €</b>	<b>0 €</b>
	<b>Benefit (príjem do rozpočtu)</b>	<b>235 000 €</b>	<b>235 000 €</b>	<b>117 500 €</b>	<b>0 €</b>
Integrácie - šetrenie asu - dokumenty	Poet žiadostí	6 000	6 000	6 000	6 000
	Priemerný poet dokumentov	5	5	5	5
	Skrátenie vybavenia dokladu - klient	0,75	0,75	0,75	0
	Skrátenie vybavenia dokladu - úrad	0,15	0,15	0	0
	Osobné náklady (Cper)	9	9	9	9
	Priemerná mzda v NH	5	5	5	5

	<b>Benefit klient</b>	<b>109 125 €</b>	<b>109 125 €</b>	<b>109 125 €</b>	<b>0 €</b>
	<b>Benefit úrad</b>	<b>38 610 €</b>	<b>38 610 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>
<b>Integrácie - šetrenie asu - preverovanie</b>	Poet preverení klientov	6 000	6 000	6 000	6 000
	Trvanie preverenia klienta	2	2	2	2
	Osobné náklady (Cper)	9	9	9	9
	% zníženia potreby kapacít	90%	90%	30%	0%
	<b>Benefit CENTRUM</b>	<b>92 664 €</b>	<b>92 664 €</b>	<b>30 888 €</b>	<b>0 €</b>
<b>Integrácie - dopytovanie sudov</b>	Poet dopytov na sudy	700	700	700	700
	Trvanie spracovania - Centrum	0,5	0,5	0,5	0,5
	Trvanie spracovania - sud	1,5	1,5	1,5	1,5
	Osobné náklady (Cper)	9	9	9	9
	% zníženia potreby kapacít	95%	95%	0%	0%
	<b>Benefit CENTRUM</b>	<b>2 853 €</b>	<b>2 853 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>
	<b>Benefit súdy</b>	<b>8 559 €</b>	<b>8 559 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>



Znižovanie fluktuácia posilnením odborných inností	Osobné náklady (Cper)	9	9	9	
	Neefektívna innos (mesiace)	1,5	1,5	1,5	
	Poet zamestnancov	88	88	88	
	Využitenos zamestnanca poas zaúania	80%	80%	80%	
	Fluktuácia AS IS	40%	40%	40%	
	Fluktuácia TO BE	20%	20%	40%	
	<b>Benefit CENTRUM</b>	<b>28 994 €</b>	<b>28 994 €</b>	<b>0 €</b>	
Zníženie nákladov na strane advokátov	Vyplatené odmeny advokátom	450 000 €	450 000 €	450 000 €	450 000 €
	Poskytnutá pomoc - advokát	3 500	3 500	3 500	3 500
	Poskytnutá pomoc - Centrum	380	380	380	380
	% poskytnutia pomoci Centrom AS IS	10%	10%	10%	10%
	% poskytnutia pomoci Centrom TO BE	30%	30%	10%	10%
	<b>Benefit</b>	<b>100 800 €</b>	<b>100 800 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>
<b>Ekonomické prínosy SPOLU</b>		<b>852 189 €</b>	<b>852 189 €</b>	<b>412 307 €</b>	<b>36 894 €</b>

Identifikované benefity boli konzultované v rámci pracovnej skupiny vytvorenej na účely štúdie pre IS CPP.

Riziká

R\_13: Nepodari sa dosiahnu preukázatené úspory poda plánu

R\_14: Náklady na vybudovanie IS CPP sa vymknú kontrole

R\_15: Náklady na prevádzku IS CPP sa vymknú kontrole

Prílohy

Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.