

NÁRODNÁ KONCEPCIA INFORMATIZÁCIE VEREJNEJ SPRÁVY SLOVENSKEJ REPUBLIKY  
DO ROKU 2030

Máj 2021

**NKIVS 2021\_Draft\_v2.9.2.docx**

# Manažérske zhrnutie

Tento dokument – Národná koncepcia informatizácie verejnej správy do roku 2030 (ďalej len „NKIVS“ alebo „Koncepcia“) – predstavuje systémový plán prípravy a realizácie zmien smerujúcich k napĺňaniu stanovených cieľov. Obsahuje základné východiská a smerovanie, vymedzuje konkrétne ciele a ich hodnoty. NKIVS sa týka všetkých subjektov verejnej správy a tieto majú, pri dodržaní nastavenej filozofie a priorít pri budovaní a rozvoji informačných technológií verejnej správy (ďalej len „ITVS“), dosiahnuť vytýčené ciele do roku 2030.

Cieľom predkladaného materiálu je nahradenie Národnej koncepcie informatizácie verejnej správy Slovenskej republiky z roku 2016 (ďalej len „NKIVS 2016“), reagujúc na zásadné zmeny prostredia. Schválením novej NKIVS sa posilnia predpoklady na efektívne prijímanie potrebných priorít a operatívnych opatrení v SR, vrátane nevyhnutnej úpravy právneho rámca Slovenskej republiky (ďalej len „SR“), ako aj implementáciu relevantných stratégií, politík a záväzných právnych aktov s vplyvom na informatizáciu verejnej správy na úrovni Európskej únie (ďalej len „EÚ“).

NKIVS formuluje súbor strategických cieľov, priorít, opatrení, programov, organizačných, technických a technologických nástrojov, ktorých účelom je na celoštátnej úrovni určiť centrálnu architektúru, referenčnú architektúru a definovať politiku, regulačné a iné nástroje a konkrétny plán úloh a zdrojov s cieľom budovania riadenej a efektívnej úrovne informatizácie vo verejnej správe.

Koncepcia vychádza zo súčasného stavu architektúry ITVS, legislatívy, procesov, zrealizovaných projektov ITVS, zo zámeru vlády SR deklarovaného v Programovom vyhlásení vlády SR na roky 2020 – 2024, z inovatívnych aktivít, súvisiacich národných stratégií, európskych politík, ako aj motivačných faktorov, ktorými sú hospodársky rast, zvyšovanie konkurencieschopnosti, posilňovanie ekonomiky s vyššou pridanou hodnotou a s tým súvisiacim zefektívňovaním verejnej správy.

Materiál určuje rámec, ktorý bude implementovaný pri vypracovaní koncepcií rozvoja informačných technológií (ďalej len „KRIT“) orgánov riadenia vo verejnej správe, pri spracúvaní dokumentácie projektov ITVS, ako aj pri rozhodovaní o využívaní verejných prostriedkov vo verejnej správe na informačné technológie.

Koncepcia určuje rámec na implementáciu projektov ITVS financovaných z rozpočtu SR, z fondov EÚ a iných zdrojov.

Povinnosťou zodpovedných orgánov verejnej správy je zabezpečiť dosiahnutie všetkých relevantných cieľov na národnej úrovni, ktorých výstupmi budú hospodársky rast, zvyšovanie konkurencie-schopnosti, synergie medzi jednotlivými politikami EÚ, posilňovanie ekonomiky s vyššou pridanou hodnotou, pri aktívnom budovaní a podpore „zelenej ekonomiky”, s tým súvisiace zefektívňovanie verejnej správy, lepšia komunikácia s verejnou správou, aktívny prístup k zlepšovaniu a rozvoju ITVS, zvyšovanie kvality života občanov, zvýšenie kvality a dostupnosti e-Government služieb pre podnikateľov aj pre fyzické osoby, modernizácia a racionalizácia verejnej správy a zlepšenie informačnej bezpečnosti.

Predošlá NKIVS bola ako strategický dokument schválená vládou SR uznesením č. 437 z 28.9.2016. Obsahovala princípy a ciele k procesu budovania e-Governmentu na Slovensku, ktoré mali reformný charakter.

Dokument prináša analýzu súčasného stavu vychádzajúcu z rôznych správ o stave informatizácie na Slovensku. Každoročne je taktiež predkladaná vláde SR informácia o plnení, ktorá hodnotí dosahovanie definovaných cieľov NKIVS 2016, ako aj medzinárodné hodnotenie súvisiace s e-Governmentom.

Strategické smerovanie NKIVS 2016 bolo stanovené správne, výsledky však zaostávajú za ambicióznymi cieľmi, ktoré boli stanovené. Problémom bol nedostatočný dôraz na legislatívne, procesné, metodické a organizačné zmeny, nedostatočná väzba medzi centrálnou architektúrou a transformačnými požiadavkami, či slabé ukotvenie transformačných krokov do akčného plánu, nedostatočná prioritizácia, komunikačné problémy pri riadení procesu informatizácie a súčasne nedôsledná novelizácia súvisiacich osobitných právnych predpisov v gescii iných ústredných orgánov štátnej správy.

Vstupnými zdrojmi na spracovanie tohto nového návrhu Koncepcie sú aj ďalšie materiály strategického alebo koncepčného charakteru, hodnotiace správy, správy o plnení, prijaté čiastočné legislatívne zmeny a tiež materiály európskeho významu. V neposlednom rade je potrebné spomenúť aj príchod novej vlády s novým reformným a ambicióznym programom, nové formy financovania aj kvôli pandémii (Mechanizmus na podporu obnovy a odolnosti) a taktiež skúsenosti z aplikačnej praxe pri napĺňaní pôvodných cieľov NKIVS.

Táto NKIVS definuje ciele v horizonte do roku 2030. Hlavné strategické ciele vychádzajú primárne z rozpracovania Programového vyhlásenia vlády a pokrývajú tri hlavné oblasti informatizácie verejnej správy – lepšie služby, digitálnu transformáciu verejnej správy a riadenie (governance) IT, a zároveň nadväzujú na politiky digitálnych ambícií EÚ do roku 2030 – Orientácia na občana a podnikateľov ale aj na cezhraničnú spoluprácu OVM, zjednodušovanie a zefektívňovanie poskytovaných služieb, digitalizácia procesov a odstrihnutie sa od klasického papierového sveta, optimalizácia procesov maximálnym využívaním existujúcich údajov, integrácia IT riešení pre územnú samosprávu, dôveryhodné a bezpečné cloudové služby, efektívnejšie obstarávanie, etické princípy, vysoká úroveň kybernetickej bezpečnosti a interoperabilita v rámci EÚ. Predkladaná Koncepcia zároveň popisuje cestu, postupné kroky a nevyhnutné opatrenia na dosiahnutie uvedených cieľov v troch časových horizontoch (do roku 2023, 2026 a 2030) a zohľadňuje tri zásadné zdroje financovania.

Koncepcia, vrátane jej úloh, je záväzným centrálnym plánom na rozvoj digitalizácie verejnej správy , pričom jej platnosť je naviazaná na schválenie vládou SR. Pre OVM, aktualizuje aj proces tvorby ich KRIT i dokumentácie projektového riadenia rozvojových projektov IT tak, aby mali jednoznačný návod pre minimalizáciu formalít pri príprave a realizácii projektov.

Okrem strategických cieľov obsahuje priority na najbližšie obdobie, opatrenia a nástroje, ktorých účelom je určiť centrálnu architektúru a definovať politiku, regulačné a iné nástroje a konkrétny plán úloh a zdrojov s cieľom budovania riadnej a efektívnej úrovne informatizácie verejnej správy. Kým budú nové nástroje prijaté, bude sa vychádzať zo súčasného stavu a prijatých dokumentov a evolučne ho zlepšovať v zmysle navrhovanej Koncepcie.

# Úvod

NKIVS je súbor strategických cieľov, priorít, opatrení, programov, organizačných, technických a technologických nástrojov, ktorých účelom je na celoštátnej úrovni určiť centrálnu architektúru, referenčnú architektúru a definovať politiku, regulačné a iné nástroje a konkrétny plán úloh a zdrojov s cieľom budovania riadnej a efektívnej úrovne informatizácie vo verejnej správe[[1]](#footnote-1). Navrhovaná je na indikatívne obdobie 2021 – 2030.

Koncepcia vychádza zo súčasného stavu architektúry ITVS, legislatívy, procesov, zrealizovaných rozvojových projektov informačných technológií (ďalej len „IT“), súvisiacich národných stratégií, európskych politík a ďalších uskutočnených aktivít[[2]](#footnote-2). Zadáva predpoklady pre zefektívnenie procesu informatizácie verejnej správy a zároveň aj pre riadený a kontrolovaný prístup k akýmkoľvek zmenám v rámci tohto procesu.

Ďalej, definuje východisko pre spracovanie KRIT orgánov riadenia vo verejnej správe, dokumentácie projektového riadenia rozvojových projektov IT, ako aj rozhodovanie o využívaní verejných prostriedkov vo verejnej správe na IT prostredníctvom medzirezortného programu 0EK Informačné technológie.

Taktiež ponúka opatrenia na implementáciu rozvojových projektov financovaných zo štátneho rozpočtu SR, z fondov EÚ[[3]](#footnote-3), ale aj iných zdrojov. Projekty však počas implementácie musia dodržiavať relevantné všeobecne záväzné právne predpisy[[4]](#footnote-4) a promptne reagovať na ich novelizáciu.

Na vznik novej Koncepcie je niekoľko dôvodov:

* Legislatívny dôvod – v rámci vytvárania pravidiel správy IT v nadväznosti na už prijatú legislatívu , ale aj nevyhnutnosť ďalších pomerne rozsiahlych legislatívnych zmien osobitných právnych predpisov v gescii iných ústredných orgánov štátnej správ, v dôsledku vzťahu osobitného právneho predpisu v pozícii lex specialis ku väčšine zákonov a vykonávacích predpisov v oblasti informatizácie s charakterom všeobecného horizontálneho predpisu v pozícii lex generalis, musí byť zabezpečená kontinuita existujúcich inštitútov a prispôsobenie sa na nové povinnosti najmä pre správcov a prevádzkovateľov ITVS novou NKIVS do 1.5.2021**[[5]](#footnote-5)**.
* Programové vyhlásenie vlády SR z roku 2020, ktorým vláda SR získala dôveru poslancov parlamentu. Vláda SR takto získala mandát s programom, ktorý pomôže riešiť aktuálne problémy Slovenska a jeho občanov. Tento politický program definuje strategické smerovanie Slovenska na najbližšie obdobie.
* Motivačné faktory – efektívna verejná správa ako podpora hospodárskeho rastu, zvyšovanie konkurencieschopnosti, synergie s jednotlivými politikami EÚ, v záujme posilňovania ekonomiky s vyššou pridanou hodnotou a zvyšovanie kybernetickej a informačnej bezpečnosti (ďalej len „KIB“).

## Analýza súčasného stavu

Predošlá verzia NKIVS obsahovala princípy a ciele budovania e-Governmentu na Slovensku, ktoré mali reformný charakter. Priniesla nový pohľad na reformu fungovania štátu pomocou IT so zámerom zefektívniť výkon verejnej správy, zvýšiť konkurencieschopnosť podnikateľského prostredia, znížiť administratívnu záťaž, posilniť schopnosti štátu podporovať inovácie a pokrok, posilniť otvorenosť verejnej správy, zvýšiť spokojnosť verejnosti s fungovaním štátu a efektívne využívať zdroje potrebné na výkon funkcií verejnej správy.

NKIVS ustanovila šesť strategických cieľov informatizácie verejnej správy, a to:

* posun k službám zameraným na zvyšovanie kvality života,
* posun k službám zameraným na nárast konkurencieschopnosti,
* priblíženie verejnej správy k maximálnemu využívaniu údajov,
* umožnenie modernizácie a racionalizácie verejnej správy IKT prostriedkami,
* optimalizácia využitia ITVS vďaka platforme zdieľaných služieb,
* bezpečnosť kybernetického priestoru.

Každoročne je predkladaná vláde SR tzv. Informácia o plnení NKIVS[[6]](#footnote-6). Obsahom správy je zhodnotenie stavu IT vo forme hodnotenia dosahovania cieľov Koncepcie, medzinárodné hodnotenie, prístup k procesu informatizácie na legislatívnej úrovni, prístup k procesu informatizácie na úrovni koordinácie, dohľad nad dodržiavaním Koncepcie, stav centrálnej architektúry a taktiež plnenie plánu realizácie.

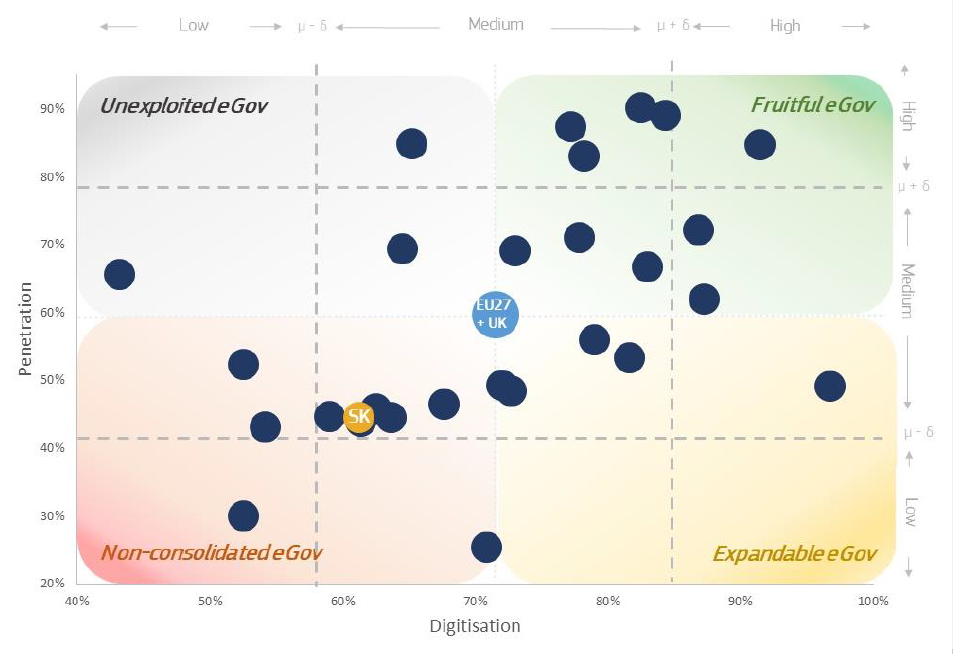
K strategickým cieľom NKIVS bolo zadefinovaných 40 ukazovateľov, z ktorých bolo 31.12.2020 splnených **xx**. Pri ukončení projektov OP II v časovom horizonte 31.12.2023 sa dá predpokladať, že cieľové hodnoty ukazovateľov NKIVS budú dosiahnuté pri **xy** z nich.

Útvar hodnoty za peniaze Ministerstva financií SR (ďalej len „ÚHP“) začína svoje zhrnutie v správe[[7]](#footnote-7) o výdavkoch na informatizáciu konštatovaním, že „Výsledky slovenskej informatizácie sa zlepšujú, potenciál digitalizácie verejnej správy však nie je plne využitý“. Výsledky implementácie NKIVS nie sú viditeľné na dátach. Väčšina ukazovateľov v NKIVS nespĺňa požiadavky na výkonnostné ukazovatele, podľa ktorých je možné vyhodnocovať posun a riadiť rozvoj a nemajú dostatočnú vypovedaciu hodnotu.

Podľa Indexu digitálnej ekonomiky a spoločnosti (DESI), pomocou ktorého Európska komisia monitoruje digitálny pokrok členských štátov, Slovensko obsadilo v roku 2020 22. miesto spomedzi 28 členských štátov EÚ[[8]](#footnote-8). Od roku 2016 sa síce skóre DESI zlepšilo vo všetkých meraných ukazovateľoch, napriek tomu výrazne zaostávajú výsledky informatizácie za priemerom EÚ a pozícia Slovenska sa v porovnaní s inými krajinami nezlepšuje. Výrazne zaostávame v kapitole Digitálne verejné služby, kde sme klesli až na 26 miesto. Len 52 % slovenských používateľov internetu, ktorí potrebujú odosielať formuláre verejným inštitúciám, to uskutočňujú online.

Ďalšia medzinárodná porovnávacia správa[[9]](#footnote-9) EK e-Government Benchmark 2020 zaradila Slovensko na 26. miesto spomedzi 36 hodnotených krajín (28 krajín EÚ + Švajčiarsko, Nórsko, Island, Srbsko, Čierna hora, Albánsko, Severné Macedónsko, Turecko). Celkové skóre je 61,3, zatiaľ čo priemer EU28 bol 71,9.

Podľa správy je pre Slovensko typická stredne nízka úroveň digitalizácie aj penetrácie, krajina plne nevyužíva IKT príležitosti. Úroveň výkonnosti Slovenska v oblasti digitalizácie a penetrácie však je iba o málo nižšia ako je európsky priemer. Ale zatiaľ čo za ostatné štyri roky sa úroveň digitalizácie výrazne zvýšila, úroveň penetrácie sa znížila a tým sa zväčšila medzera od zvyšku Európy.

Obrázok 1: Ukazovatele výkonnosti Slovenska v e-Gov Benchmarku EK

Za najvážnejší problém považujeme premárnené príležitosti, čo všetko sa informatizáciou verejnej správy mohlo dosiahnuť, a v niektorých krajinách aj podarilo dosiahnuť. Nielen že nepatríme medzi špičkové krajiny, ale v medzinárodnom porovnaní sme stále väčšinou pod priemerom[[10]](#footnote-10). Len pre názornosť – tu je vybraných niekoľko dôvodov, ktoré bránia rýchlejšiemu napredovaniu, napr.:

* vzájomná dátová interoperabilita údajov ISVS je nedostatočná. Informačné systémy používajú svoje vlastné štruktúry na objekty existujúce naprieč všetkými ISVS,
* nie je dostatočne koordinovaná oblasť lepších služieb a lepších dát,
* súčasná architektúra MetaIS nie je dostatočná na zabezpečenie dátovej interoperability údajov ISVS. Napr. MetaIS nemá zakomponovaný Centrálny model údajov ISVS,
* podmienka natívne cloudovej architektúry informačných systémov nie je vždy súčasťou obstarávania,
* riadenie informatizácie nevychádzalo z orientácie na používateľa a informatizáciu služieb pomocou životných situácií,
* chýbajúce centrálne komponenty, ktoré mali zefektívniť dodávané riešenia,
* orientácia OVM na projekty zamerané väčšinou na agendové systémy bez vzájomnej previazanosti a prínosu pre používateľa,
* oficiálne dáta verejnej správy sa až na výnimky nevyužívajú v komerčnom sektore,
* stav informačných systémov, evidencií a registrov, ktoré neumožňujú plnenie požiadaviek v dátovej oblasti (prevencia vzniku chýb, export otvorených údajov, integrácia, atď.),
* verejná správa nepostupuje v informatizácii dostatočne koordinovanie ako jednotne riadený celok,
* orgány riadenia, najmä obce, si neplnia povinnosť vyplývajúcu zo zákona č. 95/2019 Z.z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona 134/2020 Z.z. (ďalej len „zákon o ITVS“) mať spracovanú KRIT (situácia dnes: v rôznom stave rozpracovanosti je 252 koncepcií pre všetky orgány riadenia) v prípade, že spravujú ITVS,
* zámery v oblasti informatizácie nie sú dostatočne podporené zdrojmi.

Globálnymi dôvodmi meškania v plnení cieľov NKIVS 2016 sú najmä:

* nedostatok angažovania sa zo strany vrcholných predstaviteľov orgánov verejnej moci,
* nedostatočný dôraz na dôsledné dodržiavanie legislatívy súvisiacej s IKT a tiež predlžujúca sa a neopodstatnená podpora existencie „dočasných náhradných riešení” pri digitalizácii ISVS,
* pribúdajúca zložitosť pravidiel a povinností bez toho, aby zároveň niektoré ubúdali,
* nedostatočná úroveň digitalizácie a automatizácie jednotlivých úkonov príslušných orgánov verejnej správy,
* nedostatočná medzirezortná koordinácia a spolupráca,
* nedostatočná politická a finančná podpora na implementáciu akčného plánu,
* nedostatočná alebo oneskorená metodická a legislatívna podpora navrhnutých iniciatív,
* špecifiká IT odvetvia, ktoré neboli zohľadnené v procesoch obstarávania,
* nedostatočný monitoring a spätná väzba a včasná aplikácia nápravných opatrení,
* nedostatok kvalifikovaných ľudských zdrojov v oblasti IT a ich častá fluktuácia,
* zapájanie sa súkromného sektoru a profesných organizácií do riadiaceho procesu bez akejkoľvek zodpovednosti.

Najvyšší kontrolný úrad SR svojimi kontrolnými akciami preveruje efektívnosť a účinnosť v oblasti informatizácie a napomáha odstraňovaniu nedostatkov. Napríklad kontrolná akcia[[11]](#footnote-11) Opatrenia na zníženie administratívnej záťaže občanov pri výkone úradnej agendy samosprávy sa zamerala na to, či vybrané obce a mestá pri celej svojej úradnej činnosti efektívne a účinne napĺňali konkrétny princíp „jedenkrát a dosť“, kde hodnotil aplikáciu tohto protibyrokratického princípu ako nedostatočnú.

Niektoré SWOT analýzy poukazujú na nedostatky, ktoré je potrebné odstrániť v oblastiach ako sú ľudské zdroje, infraštruktúra alebo legislatíva[[12]](#footnote-12).

Strategické ciele informatizácie boli v NKIVS mnohokrát formulované všeobecne a hodnotiace kritériá reálne nevyjadrovali úroveň naplnenia daného cieľa, napr.:

* využívanie širokopásmového Internetu je hodnotené ako ukazovateľ na zvyšovanie kvality života,
* používanie referenčných údajov, kde bolo kritériom používanie aspoň jedného referenčného údaja, a nie vytvorenie komplexného a súvisiaceho ekosystému pre publikovanie a využívanie referenčných údajov,
* miera využívania cloudových služieb bez hodnotenia, či spĺňajú základné predpoklady pre migráciu do cloudu a naplnenie požiadaviek používateľov týchto služieb,

Niektoré hodnotiace kritériá boli stanovené tak, že ich plnenie nebolo možné nijako ovplyvniť, iba sledovať, teda išlo skôr o štatistiku, niektoré ciele boli deklarované všeobecne a ich realizácia nebola zabezpečená prostredníctvom projektov do roku 2020.

Z týchto nedostatkov vyplýva potreba nastaviť jasné a realistické ciele, ktorých plnenie je možné objektívne vyhodnotiť a pre ktoré je možné nastaviť zmysluplné a ľahko identifikovateľné ukazovatele s kvalitnou vypovedacou hodnotou. Zároveň z toho vyplýva, že je potrebné formulovať iba také ciele, ktorých riešenia sú zahrnuté v pláne a sú reálne.

Cieľom vlády bolo ponúkať nové digitálne verejné služby, ktoré majú pomáhať ľuďom aj podnikom. Naďalej sú však málo využívané a kvalita už zavedených služieb je rôzna. Zapojenie širšej skupiny zainteresovaných strán, predovšetkým používateľov verejných služieb, do plánovania nových služieb a zabezpečenie ich ľahšieho používania je kľúčové pre vyriešenie týchto pretrvávajúcich problémov a zvýšiť dôveru. Ako dobrý príklad môže poslúžiť národný systém elektronického zdravotníctva[[13]](#footnote-13).

## Zameranie dokumentu

Koncepcia určuje strategické ciele informatizácie, priority, a smerovanie e-Governmentu Slovenska na ďalších 10 rokov. Definuje organizačné, technické a technologické nástroje informatizácie štátnej správy a územnej samosprávy v celom jej kontexte, a to prostredníctvom:

* strategických cieľov informatizácie,
* dizajnu centrálnej architektúry verejnej správy na všetkých úrovniach hierarchie,
* návrhu realizácie informatizácie verejnej správy.

Zabezpečí sa tak posun informatizácie verejnej správy na ďalšiu úroveň, najmä v oblasti optimalizácie a re-definície existujúcich procesov, formou zdieľania údajov a informácií, aplikačných komponentov a infraštruktúry. Vytvorí sa priestor pre komplexný rozvoj a zefektívňovanie verejnej správy ako harmonizovaného celku.

Navrhovaná Koncepcia je určená osobám alebo inštitúciám, na ktoré bude mať realizácia Koncepcie zamýšľaný dosah. Teda orgánom riadenia, ich manažérom, ako aj architektom na úrovni centrálnej a referenčnej architektúry a riešení konkrétnych informačných systémov verejnej správy, a to štátnej správy a samosprávy.

Nadväzne na schválenie NKIVS budú jednotlivé orgány riadenia spracovávať KRIT tak, aby poskytovali prehľad o ITVS, ktoré budú rozvíjané v súlade s NKIVS a v nadväznosti na ich financovanie podľa Akčných plánov realizácie NKIVS.

Zmena KRIT oproti súčasnému stavu nastane v dvoch základných veciach:

1. KRIT bude predstavovať plán rozvoja IT, ktorý bude obsahovať aj všetky aktivity organizácie smerujúce k naplneniu cieľov NKIVS, vrátane komplexnej a ucelenej analýzy nevyhnutných zmien v dotknutých osobitných právnych predpisoch v gescii príslušných orgánov riadenia.
2. Organizácia tvorby KRIT sa bude realizovať v zmysle zákona o ITVS po schválení NKIVS a vyhodnocovanie bude prebiehať na ročnej báze vždy pred tvorbou rozpočtu na nasledujúce rozpočtové obdobie.

Týmto spôsobom posunieme tvorbu KRIT jednotlivých orgánov riadenia na vyššiu úroveň prepojením tvorby architektúry a súvisiacej legislatívy s finančným plánovaním verejnej správy. Naviac vieme využiť charakter programového rozpočtovania verejnej správy a nastaviť merateľné ukazovatele vyjadrujúce pokrok, dosahovanie cieľov Koncepcie cez štátny rozpočet.

Táto Koncepcia je v súlade s ostatnými strategickými dokumentmi a politikami, nadväzuje na ne a komplementárne ich dopĺňa, pričom ich neduplikuje. Sú to predovšetkým:

* OP II, prioritná os 7, špecifický cieľ 1 Zvýšenie pokrytia širokopásmovým internetom a špecifický cieľ 2 Zvýšenie inovačnej kapacity najmä malých a stredných podnikateľov v digitálnej ekonomike,
* OP EVS, ktorý poskytuje finančné zdroje na zriadenie analytických jednotiek a na budovanie špecializovaných jednotiek, napr. Dátovej kancelárie a kancelárie behaviorálnych inovácií,
* Stratégia digitálnej transformácie Slovenska, ktorá sa týka digitálnej ekonomiky, pričom verejná správa je jednou z jej piatich častí,
* Návrh priorít pre partnerskú dohodu SR na roky 2021 – 2027, ktorého jednou z priorít je zvyšovanie digitálnych kompetencií, na základe ktorého bude prostredníctvom Operačného programu Slovensko podporené vzdelávanie a zvyšovania zručností v IT,
* Národná stratégia kybernetickej bezpečnosti, pričom kybernetická bezpečnosť vo verejnej správe je jej súčasťou,
* Európsky sociálny fond, určený investovanie do ľudí, do ich vzdelávania a odbornej prípravy, zručností, kreativity, potenciálu vytvárať podniky a inovovať.

## Prepojenosť na iné strategické dokumenty

* **Programové vyhlásenie vlády SR 2020** (schválené uznesením vlády SR č. 239 z 19.4.2020)

Ústredné motto PVV – Zmysluplnou informatizáciou premeniť Slovensko na inteligentnú, inovatívnu a transparentnú krajinu

* **Stratégia digitálnej transformácie Slovenska 2030** (schválená uznesením vlády SR č. 206 zo 7.5.2019)

Dokument je rámcovou nadrezortnou stratégiou obsahujúci dlhodobú víziu, definuje politiku a konkrétne priority Slovenska s cieľom riadiť ekonomiku, spoločnosť a verejnú správu v kontexte už prebiehajúcej digitálnej transformácie hospodárstva a spoločnosti pod vplyvom inovatívnych technológií a globálnych trendov digitálnej doby vo väzbe na stratégiu EK a k tomu vydávané akčné plány, ktoré je možné realizovať v krátkodobom horizonte.

* **Stratégia pre zlepšenie postavenia SR v indexe DESI** (momentálne v príprave a plánuje sa predložiť vláde na schválenie v 1Q21)

Dokument je rámcovou nadrezortnou vládnou stratégiou, ktorá analyzuje postavenie Slovenska v Indexe digitálnej ekonomiky a spoločnosti, a navrhuje opatrenia, ktoré musia byť orgánmi verejnej moci prijaté aby sa postavenie Slovenska v indexe výrazne zlepšilo

* **Koncepcia digitálnej transformácie verejnej správy 2030** (schválená v PS Governance a Delivery dňa 28.9.2020 a je vo významnej miere využívaná ako zdrojový podklad pre túto Koncepciu)

Digitálna transformácia verejnej správy, ktorá je časťou digitálnej transformácie ekonomiky a spoločnosti, patrí k hlavným trendom ďalšieho zlepšovania služieb verejnej správy. Dokument sa detailnejšie venuje digitálnej transformácii verejnej správy na úrovni komponentov, ktoré majú v svojich stratégiách digitálnej transformácie „digitálni lídri“ v tejto oblasti

* **Odporúčanie postupu informatizácie územnej samosprávy** (schválené uznesením vlády SR č. 604 z 11.12.2019)

Dokument spresňuje zámery v oblasti informatizácie a navrhuje odporúčania pre územnú samosprávu

* **Informatizácia 2.0 – Revízia výdavkov** (schválená uznesením vlády SR č. 297 z 18.5.2020 k Programu stability SR na roky 2020 až 2023)

Materiál Ministerstva financií SR (ďalej len „MF SR“) (ÚHP) a Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR (ďalej len „MIRRI SR“) z marca 2020 prináša aktualizovanú revíziu výdavkov na informatizáciu, kde bolo prijatých 39 opatrení na zlepšenie

* **Národná stratégia kybernetickej bezpečnosti na roky 2021 až 2025** (schválená uznesením vlády SR č. 5/2021 zo 7.1.2021)

Materiál Národného bezpečnostného úradu je východiskový strategický dokument, ktorý komplexne určuje strategický prístup SR k zabezpečeniu kybernetickej bezpečnosti.

* **Základná zákonná právna úprava[[14]](#footnote-14)**

Zákon č. 305/2013 Z.z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o e-Governmente“).

Zákon č. 95/2019 Z.z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona 134/2020 Z.z.

Zákon č. 177/2018 Z.z. o niektorých opatreniach na znižovanie administratívnej záťaže využívaním informačných systémov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon proti byrokracii) v znení zákona č. 221/2019 Z.z. (ďalej len „zákon proti byrokracii“).

Zákon č. 69/2018 Z.z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Návrh zákona o údajoch, ktorý je v legislatívnom procese.

* **Národný integrovaný reformný plán** (Moderné a úspešné Slovensko)

Vychádzajúc z mechanizmu na podporu obnovy a odolnosti EK (Recovery and Resilience Facility – ďalej len „RRF“), MF SR pripravuje Národný integrovaný reformný plán Moderné a úspešné Slovensko, v ktorom identifikuje 8 prioritných oblastí na financovanie a reformy na obdobie 2020 – 2030, pričom jednou z prioritných oblastí je oblasť Digitalizácia.[[15]](#footnote-15) Pri financovaní primárne pôjde o zdroje EÚ a dobeh súčasných programov, či štátny rozpočet.

* Pripravovaný **Operačný program Slovensko 2021 – 2027**

Pripravovaný programový dokument Operačný program Slovensko na roky 2021 – 2027 o čerpaní pomoci z fondov EÚ identifikuje 5 prioritných oblastí.[[16]](#footnote-16) Pre oblasť informatizácie budú implementované projekty v rámci prioritnej oblasti 1 (a smarter Europe – innovative and smart industrial transformation), pričom pomoc bude možné čerpať do roku 2030.

* **Operačný program Integrovaná infraštruktúra** (schválený uznesením vlády SR č. 171 zo 16.4.2014),

OP II predstavuje programový dokument SR o čerpaní pomoci z fondov EÚ v sektore dopravy, informatizácie spoločnosti a podpory výskumu, vývoja a inovácií na roky 2014 – 2020 (Kohézny fond, Európsky fond regionálneho rozvoja). Projekty budú implementované a pomoc možno čerpať do roku 2023. Jeho prioritná os 7 – Informatizácia – umožňuje z fondov EÚ budovať modernú, na občana orientovanú a efektívnu elektronizovanú verejnú správu, vytvoriť kvalitný digitálny obsah a umožniť prístup k širokopásmovému internetu a službám každému občanovi, vrátane starších, zdravotne a sociálne znevýhodnených občanov.

* **Operačný program Efektívna verejná správa** (schválený uznesením vlády SR č. 228 zo 14.5.2014)

Tento operačný program prináša pomoc z fondov EÚ na programové obdobie 2014 – 2020. Projekty budú implementované a pomoc možno čerpať do roku 2023. Z operačného programu budú podporené aktivity, ktoré skvalitnia a zefektívnia verejnú správu a tiež oblasť súdnictva.

* **Relevantné politiky EÚ – v prílohe č. 2**

Okrem relevantnej legislatívy, iniciatív a programov EÚ ide predovšetkým o Európsku digitálnu stratégiu (tzv. „digitálny balíček EÚ“). Stratégia obsahuje kľúčové trendy a priority EÚ. Na Európsku digitálnu stratégiu nadväzujú „Závery Rady o formovaní digitálnej budúcnosti Európy“ z 8.6.2020. Spomenúť treba aj Európsky rámec interoperability (ďalej len „EIF“), ktorý poskytuje usmernenia orgánom verejnej správy o tom, ako zlepšiť riadenie svojich činností na báze interoperability, nadviazať vzťahy medzi organizáciami, zjednotiť postupy, ktoré podporujú koncové digitálne služby.

* **Berlínska deklarácia**

Dokument predstavuje politický záväzok na úrovni EÚ týkajúci sa významných priorít aj v oblasti digitálnej transformácie, prijatý členskými štátmi EÚ 8.12.2020, so zameraním na mobilný Government („mobile by default”), vládny eID s využitím pre súkromný sektor, dôveryhodnosť a bezpečnosť a interoperabilitu.

* **Deklarácia o budovaní cloudu ďalšej generácie** pre biznis a verejný sektor v EÚ

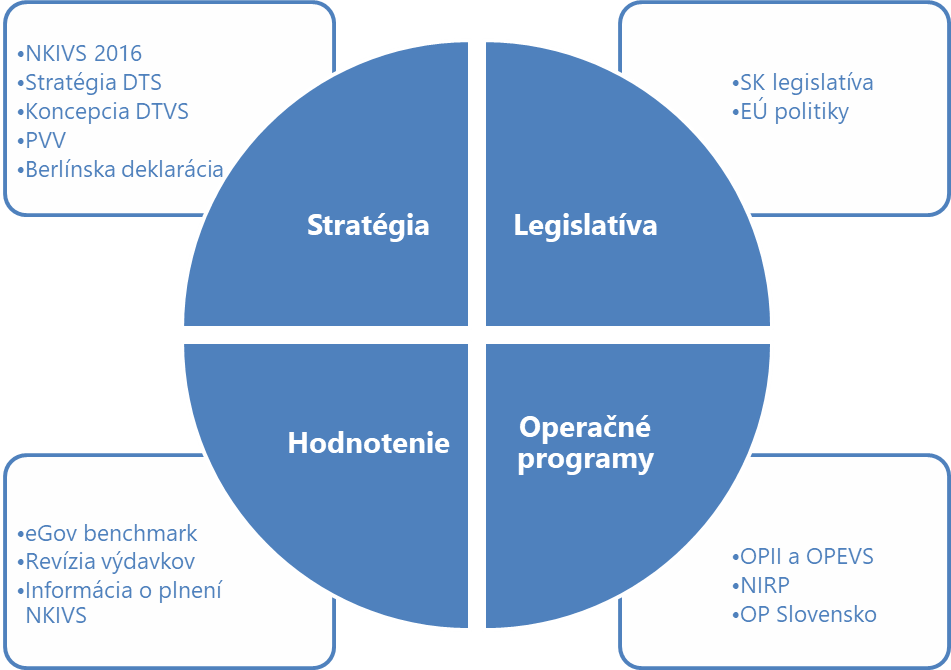
Dokument EK, ktorý podpísali členské štáty EÚ 15.10.2020, týkajúci sa významných priorít aj v oblasti budovania cloudu ďalšej generácie, identifikuje 3 prioritné oblasti[[17]](#footnote-17). Členské štáty sa zaviazali spojiť sily a vybudovať európske cloudové úložisko novej generácie.

* **Európska dátová stratégia**

Rámcový dokument EK naznačuje priority pre ďalšie smerovanie v oblasti tzv. Jednotného Európskeho údajového priestoru, kde ide o proces vytvárania dátovej suverenity v Európe, vytvárania spoločných európskych dátových priestorov, vrátane vytvorenia spoločného európskeho dátového priestoru pre verejnú správu.

* **Globálne trendy** (EÚ, OECD, OSN/ITU, Rada Európy, ISO a pod.)

Digitálna transformácia, otvorenosť a zdieľanie dát, otvorené a interoperabilné riešenia, zdieľané služby, širokopásmové pripojenie, RPA, Machine learning, AI, Industry 4.0 (big data, IoT, cloudové služby, ...)

Obrázok 2: Zdroje dokumentu NKIVS 2021

# Strategické ciele informatizácie verejnej správy

## Vízia a stratégia

Programové vyhlásenie vlády SR na roky 2020 – 2024 definuje víziu pre oblasť digitalizácie Slovenska ako

...„Smart country“ – krajinu inovácií, inteligentnú a transparentnú. Slovensko musí byť štátom, kde sú pre všetkých rovnaké šance, jednoduchý prístup k informáciám a službám štátu pomocou digitálnych technológií a kde efektívne a inteligentne funguje verejná správa a komunikácia medzi občanom a štátom. Krajinou, v ktorej informačné technológie pomáhajú v starostlivosti o zdravie a o sociálne odkázaných, vo vzdelávaní, v ekonomickom rozvoji a podnikaní. Krajinou, kde technológia pomáha integrovať regióny do funkčných celkov, kde mestá a ich okolie vzájomne komunikujú a spolupracujú. Krajinou, ktorá vie využiť moderné technológie, inovácie a kreativitu svojich ľudí na zjednodušenie života, šetrenie času, nákladov, ako aj životného prostredia.“

## Ciele

Strategické ciele popisujú budúci stav v jednotlivých čiastkových oblastiach informatizácie verejnej správy, prostredníctvom ktorej bude naplnená vízia v oblasti informatizácie verejnej správy. Moderné IT dokážu priniesť inovácie pre lepšie fungovanie verejnej správy, podporiť komplexné reformy verejnej správy a zvýšiť jej efektívnosť a výkonnosť komplexnou digitalizáciou a automatizáciou spracovania podaní v súlade s princípom „jedenkrát a dosť“ (tzv. „Stop byrokracii”), konceptom referencovania a referenčných údajov, a ďalších, v ucelenom riešení životných situácií, zdieľaním dát vrátane jeho rozšírenia aj pomocou konceptu „Mojich údajov”, podporou lepšieho a rýchlejšieho rozhodovania na základe dát a aplikáciou senzorov a spracovaním ich dát vo verejných službách (napr. inteligentné dopravné systémy alebo monitorovanie životného prostredia).

V predchádzajúcom období boli vytvorené podmienky, ktoré zvyšujú pravdepodobnosť, že sa stanovené ciele podarí splniť. Zlepšenú pozíciu pre realizáciu cieľov vytvárajú:

* zrealizované a pripravované legislatívne zmeny a metodické usmernenia (zmeny zákona o e-Governmente, nový zákon o ITVS a nadväzujúce vyhlášky, ktoré podľa § 31 detailne rozpracúvajú detaily zabezpečovania informatizácie, Metodické usmernenie pre tvorbu používateľsky kvalitných elektronických služieb verejnej správy, pripravený zákon o údajoch),
* rozpracovanie detailov spôsobu realizácie cieľov cez strategické priority stanovené v NKIVS,
* realizované digitalizácie rezortných agend,
* vytvorený Rámec pre slovenskú sémantickú interoperabilitu údajov ISVS (SSIF),
* vytvorené základné komponenty pre integráciu údajov (Modul procesnej integrácie a integrácie údajov realizovaný informačným systémom Centrálna správa referenčných údajov),
* pripravené ďalšie projekty IT, hlavne pre oblasť integrácií a manažmentu údajov, ktoré majú oporu v platnej a účinnej, ale aj pripravovanej legislatíve (zákon o e-Governmente, pripravovaný zákon o údajoch, ale aj zákon proti byrokracii),
* vývoj IT a služieb súvisiacich s IT,
* vznik Koncepcie digitálnej transformácie verejnej správy.

Súčasný stav informatizácie – z pohľadu občana – na Slovensku možno charakterizovať ako stav, kedy:

* občan podáva žiadosť elektronicky,
* prikladanie relevantných príloh k žiadosti občana je už v kompetencii úradníka, ale nedeje sa ešte automaticky,
* žiadosť je vybavená elektronicky.

Do pár rokov sa má docieliť stav, kedy:

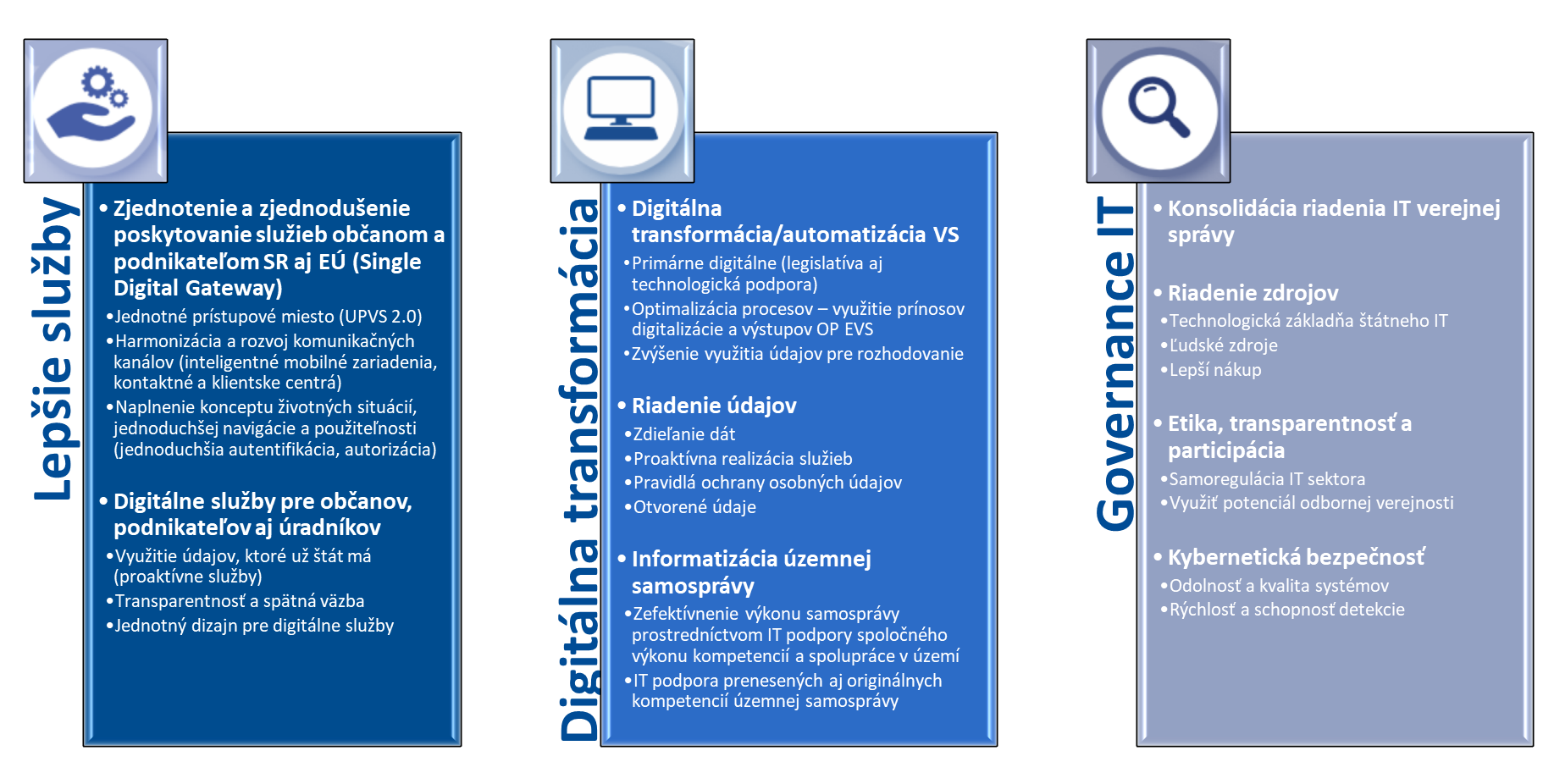
* štát služby ponúka proaktívne (napríklad pri narodení dieťaťa),
* nevyžaduje žiadosť občanov, má stačiť potvrdiť nachystanú zmenu, o ktorej sa občan dozvie cez notifikáciu.

Dôraz bude kladený na zvýšenie dostupnosti a jednoduchosti poskytovaných elektronických služieb verejnej správy, aby bolo možné kdekoľvek a jednoducho požiadať o služby verejnej správy, uplatniť si svoje práva a vyriešiť základné životné situácie občanov SR ale aj EÚ. Zároveň budeme usilovať o maximálne zvýšenie efektívnosti verejnej správy z hľadiska nákladov na procesy vo verejnej správe, lehôt na vybavovanie a kvality poskytovaných služieb. Pre zvýšenie efektívnosti a pružnosti budú informačné systémy verejnej správy využívať zdieľanú aplikačnú a technologickú infraštruktúru poskytovanú cloudovými technológiami. E-Government sa stane otvorenou, ale zároveň adekvátne zodpovedne zabezpečenou platformou a každý informačný systém bude poskytovať otvorené aplikačné rozhrania a otvorené dáta, čo vytvorí príležitosti pre využitie elektronických služieb a otvorených dát verejnej správy v riešeniach komerčných a mimovládnych subjektov a zvýši využitie služieb verejnej správy.

Potreba prekonania pôvodne stanovených cieľov vyplýva nielen z lepšej pozície ale aj z nových požiadaviek:

* pandemická kríza v období rokov 2020 – 2021 zvyšuje tlak na realizáciu služieb verejnej správy online,
* nové nariadenia a iné právne záväzné akty EÚ, hlavne nariadenie č. 2018/1724 z roku 2018 o zriadení jednotnej digitálnej brány vyžadujú poskytovanie online služieb nielen pre občanov SR ale aj EÚ,
* rozšírenosť mobilných zariadení a zvyšujúca sa preferencia používať mobilné zariadenia pri využívaní online služieb, ktoré sú jedným z dôvodov intenzívneho vyvíjania mobilného ID a súvisiacich služieb vyplývajúcich napr. aj z konceptu Mojich údajov, či „Stop byrokracii”.

Pre každý cieľ sú navrhnuté ukazovatele, uvedené v prílohe č. 1, ktoré boli a budú pravidelne a transparentne vyhodnocované. Cieľové hodnoty vyjadrujú žiadanú ambíciu a očakávanú pozitívnu zmenu. Za cieľový rok je možné považovať rok 2030. Súčasťou aktivít riadenia informatizácie bude tak i systematické monitorovanie aktuálneho stavu a aktualizácia a korekcia smerovania informatizácie. Zoznam strategických cieľov tiež slúži ako rámec pre inštitúcie pri príprave vlastných KRIT.

Obrázok 3: Prehľad strategických cieľov

### Lepšie služby

Pomocou lepších služieb pomôžeme k naplneniu ambície vytvoriť verejnú správu orientovanú na klienta. Chceme občanom a podnikateľom SR ako aj EÚ umožniť, aby uplatnili svoje práva a vybavili svoje povinnosti voči štátu a samospráve jednoduchšie. Ponúkneme personalizované služby podľa životných situácií cez zladené komunikačné kanály podľa preferencií a možností používateľa bez ohľadu na miestnu a vecnú príslušnosť, pokiaľ služba nie je závislá od miesta uplatnenia. Zlepšovaniu služieb bude napomáhať budovanie mechanizmov na zapájanie cieľových skupín už vo fáze plánovania a prioritizácie projektov a tiež priebežný monitoring a vyhodnocovanie spätnej väzby od používateľov.

#### Jednoduchý prístup k elektronickým službám štátu

Občanom a podnikateľom budú k dispozícii služby verejnej správy cez zjednotené a zabezpečené komunikačné kanály (internetový portál, inteligentné komunikačné zariadenia, klientske a kontaktné centrá). Služby poskytnú personalizovanú, konzistentnú, zrozumiteľnú a jednoduchú navigáciu pre vybavenie ich životných situácií a zladené informácie o používateľovi a jeho interakciách s verejnou správou.

#### Dobré služby pre občana, podnikateľa ~~ale aj úradníka~~

Elektronické služby úradov majú slúžiť občanom a napĺňať ich potreby, nie naopak. Prebudujeme služby verejnej správy do elektronickej formy a nadrezortnou spoluprácou a koordináciou zabezpečíme ich zjednotený, zrozumiteľný a štandardizovaný dizajn a rozvoj v kontexte životných situácií. Umožníme k nim prístup cez rôzne komunikačné kanály s primeranou mierou autentifikácie a autorizácie. Chceme poskytnúť služby, ktoré budú maximálne využívať výhody digitalizácie pre efektívne a transparentné spracovanie, zdieľanie a vyhodnocovanie dát a monitoring ich realizácie. Dôkladným overovaním funkčnosti a použiteľnosti a priebežným monitoringom zabezpečíme zlepšovanie úrovne poskytovania služieb, pričom kľúčový dôraz bude kladený na flexibilné úpravy a aktualizáciu služieb reflektujúce aktuálne potreby občanov a technologický pokrok IKT.

### Digitálna transformácia

Digitálnou transformáciou verejnej správy zrealizujeme kvalitatívnu zmenu procesov verejnej správy (vrátane interných služieb) – orientovaných na občanov, podnikateľov i úradníkov – postavených na princípoch digitalizácie automatizácie, proaktívnosti, spoľahlivých zdieľaných dátach a otvorených rozhraniach. Inštitucionálne podporíme osvojenie si konceptu digitalizácie zo strany OVM a ošetríme túto oblasť ako jednu z rizík Koncepcie.

#### Digitálna transformácia / automatizácia verejnej správy (pre úradníka)

Využitím možností IT podporených legislatívnymi zmenami podporíme kvalitatívnu zmenu na báze optimalizácie procesov verejnej správy s cieľom dosiahnuť ich vyššiu efektívnosť a zmeniť ich orientáciu zo spracovávania listinných dokumentov na spracovanie dát. Musí to však fungovať aj opačne – nové procesy majú byť navrhnuté ako digitálne optimalizované, ale umožnia aj listinné vybavenie pre občanov, ktorí nemajú digitálne možnosti alebo schopnosti. Digitalizáciou procesov sa zvýši ich automatizácia, integrácia a využívanie dát pre rozhodovanie a proaktívny spôsob poskytovania služieb verejnej správy za zníženia administratívneho zaťaženia nielen občana, ale aj zodpovedného zamestnanca príslušného orgánu verejnej moci. Sprístupnením rozhraní digitálnych služieb verejnej správy cez integračnú platformu (projekt Dátová integrácia, Centrálna integračná platforma, koncept referencovania a referenčných údajov, „Stop byrokracii”). zabezpečíme integráciu informačných systémov verejnej správy navzájom a riadeným prístupom umožníme sprístupnenie aplikačných rozhraní služieb verejnej správy aj pre riešenia partnerov verejnej správy.

Digitálna transformácia má priniesť zásadnú zmenu voči dnešnému stavu, a to, že budú naplnené princípy e-Governmentu EÚ (napr. Berlínska dohoda), a teda, že sa budú napĺňať vyššie uvedené ciele. To okrem iného prináša nevyhnutnosť altruistickej spolupráce dotknutých orgánov verejnej moci pri vypracovaní komplexnej analýzy zákonov, podzákonných právnych predpisov i metodík a ich súvisiacej nevyhnutnej úpravy tak, aby neboli prekážkou už nastavených procesov elektronizácie a digitalizácie VS a zároveň umožňovali:

* zaviesť samostatné nástroje a postupy pre elektronické procesy, nezávislé preskúmateľné a neviazané na listinné postupy a nástroje,
* dosiahnuť, že občan k podaniu bude prikladať len informácie, ktoré štát nemá,
* zabezpečiť, aby bol výsledok konania dostupný pre všetky dotknuté orgány, čím bude umožnené automatické naštartovanie spracovania v ďalších agendách v záujme sfunkčnenia proaktívnych postupov orgánov verejnej moci,
* využívanie dát verejnej správy komerčným sektorom s dôsledným zohľadnením ochrany osobných údajov.

#### Lepšie údaje

Skvalitňovaním dát, ich širším využívaním a zdieľaním dôveryhodných dát zvýšime kvalitu a efektívnosť služieb a procesov verejnej správy, aby sa eliminovala potreba opätovného získavania a zadávania dát, ktoré už verejná správa má (sleduje sa tým aj zámer znížiť administratívne zaťaženie subjektov – zníženie reportovacej a dokladovacej povinnosti zdieľaním dát – a to najmä v rámci konceptov „Stopbyro”, dátovej integrácie a referenčných údajov). Chceme, aby sa existujúce dáta viac využívali pre proaktívnu realizáciu služieb a rozhodovanie. Správne využívanie údajov je kľúčové pre naplnenie princípu „jedenkrát a dosť“, ale tiež aj pre správnu aplikáciu pravidiel ochrany osobných údajov, aby mala dotknutá fyzická i právnická osoba prehľad o svojich údajoch evidovaných v ISVS a súčasne v rámci definovanom príslušnými zákonmi aj kontrolu nad svojimi údajmi a dokonca možnosť tieto údaje bezpečným spôsobom, na základe súhlasu dotknutej osoby ďalej poskytovať súkromnému sektoru a zjednodušiť a zefektívniť procesy voči súkromnej sfére Všetky údaje verejnej správy, ktoré nepodliehajú utajeniu alebo neobsahujú citlivé alebo osobné údaje zverejníme ako otvorené údaje a umožníme tak ich ďalšie využitie verejnosťou, či súkromnou sférou, ktorá ich bude môcť využívať v rôznych analýzach, napr. aj na vyhodnocovanie vplyvu verejných investícií a vyhodnocovanie výkonu verejnej správy, ale aj v rámci zvyšovania konkurencieschopnosti a efektívnosti podnikateľskej činnosti

#### Informatizácia územnej samosprávy

Strategické ciele informatizácie verejnej správy sa v plnom rozsahu týkajú aj informatizácie územnej samosprávy. Pri ich napĺňaní budeme zohľadňovať špecifiká územnej samosprávy s cieľom efektívneho výkonu samosprávy a poskytovania lepších služieb občanom a podnikateľom pri rešpektovaní princípu dobrovoľnosti pri výbere konkrétneho riešenia rešpektujúceho platnú legislatívu. Územná samospráva dnes pozostáva z veľkého počtu malých ako aj väčších obcí, z menších aj veľkých miest ako aj vyšších územných celkov, pričom je zriaďovateľom viacerých organizácií, ktoré majú voči občanom postavenie orgánu verejnej moci (napr. školy). Preto sú dôležité aj špecifické ciele pre informatizáciu územnej samosprávy.

Vzhľadom na štruktúru územnej samosprávy, najmä vzhľadom na veľký počet malých obcí, ktoré nemajú dostatočné výkonné kapacity, vytvoríme efektívne a ľahko dostupné nástroje IT podpory spoločného výkonu kompetencií (prostredníctvom spoločných obecných úradovní) ako aj podpory spolupráce mesta s jeho okolím a spolupráce medzi obcami navzájom. Zrýchlime informatizáciu kľúčových agend v prenesenom výkone štátnej správy, ktoré majú vplyv na sociálno-ekonomický rozvoj (napr. stavebné konanie, sociálne služby) a podporíme aj informatizáciu výkonu originálnych kompetencií, vzhľadom na to, že sú pre mestá a obce a rovnako aj pre regionálne samosprávy identické. Podporíme využívanie informačných technológií na zvyšovanie kvality života a efektívne riešenia reálnych problémov krajov, miest a subregiónov ako sú inteligentná doprava, energia, odpady, životné prostredie, riadenie s cieľom zmeniť Slovensko na smart country pozostávajúce z moderných inteligentných regiónov, miest a komunít (smart regions, smat cities, smart communities).

### Governance informatizácie verejnej správy

Pri governance informatizácie verejnej správy budeme zohľadňovať Enterprise prístup a budovanie e-Governmentu bude vnímané ako budovanie jednotlivých avšak vzájomne synergicky prepojených vrstiev, kedy pokrok v schopnostiach jednej vrstvy (tzv. capability) je nutné primerane zrkadliť aj pokrokom schopností na ostatných vrstvách verejnej správy. Pre aplikáciu uvedeného Enterprise prístupu sa použijú už známe „best practice“.

#### Konsolidácia riadenia IT verejnej správy

Budeme naďalej konsolidovať riadenie IT verejnej správy, aby sme znižovali riziká, predišli duplicitám, dosiahli efektívnejšiu komplexnú a vzájomne prepojenú realizáciu projektov informatizácie verejnej správy a prevádzku informačných systémov verejnej správy. Chceme posilniť strategické riadenie a budovanie centrálnej architektúry verejnej správy. Skúsenosť ukázala, že zodpovednosť za úspešnú informatizáciu sa nedá oddeliť od zodpovednosti za realizáciu reformných a transformačných krokov a za efektívne vynakladanie prostriedkov na IKT. Kontrolou kvality prípravy projektov a ich následným monitoringom zabezpečíme kontinuálne zlepšovanie procesov riadenia IT. Poskytnutím nástrojov pre lepšie riadenie a realizáciu projektov, metodickými usmerneniami a legislatívou podporíme aplikáciu lepších praktík riadenia a implementácie ITVS. Vedenia rezortov sa musia prihlásiť k realizácii transformačných projektov a s nimi súvisiacich IT projektov vrátane harmonogramu konkrétnych legislatívnych a organizačných krokov a budovaniu personálnych kapacít. Budú implementované eskalačné mechanizmy siahajúce z projektovej úrovne až na úroveň vedení rezortov a politických reprezentantov.

#### Riadenie zdrojov

Budeme štátne IT v čo najväčšej miere postupne konsolidovať na úrovni personálnej, technologickej a finančnej. Výsledkom bude zefektívnenie plánovania a riadenia realizácie IT systémov a zároveň zníženie ich obstarávacích a prevádzkových nákladov.

Bude vytvorený zrealizovaný plán zvýšenia profesionality a kapacít štátnych zamestnancov v oblasti správy štátneho IT prostredníctvom uskutočnenia realistickej personálnej stratégie špecifickej pre IT oblasť, aby sa štát stal rovnocenným partnerom pre dodávateľov, získal lepšiu kontrolu nad svojimi IT systémami a nenakupoval externé služby tam, kde je to ekonomicky alebo strategicky nevýhodné.

Lepším nákupom zabezpečíme, aby verejná správa získala z IT trhu najlepšiu hodnotu za peniaze, aby sa zefektívnil, správne nastavil prístup a postavenie štátu v procese obstarávania, využila sa sila koordinovaného nákupu pre viaceré inštitúcie, zlepšila sa pozícia štátu voči dodávateľom a štát mohol voľnejšie nakladať s obstaranými aktívami (hlavne softvérom). ~~Lepším nákupom zabezpečíme aj lepšiu kvalitu vysúťažených informačných systémov. Nákup IKT zrýchlime, eliminujeme v ňom duplicity a zohľadníme špecifiká IKT odvetvia. Špecificky sa zameriame na schopnosť verejnej správy časovo a finančne efektívne realizovať menšie aktivity, vrátane podpory agilného vývoja IS.~~

#### Etika, transparentnosť a participácia

Zvýšime transparentnosť a etiku v informatizácii, obnovíme dôveru verejnosti vo verejnú správu ako otvorenú a čestnú. Chceme využiť potenciál odbornej verejnosti a jej záujem na správe vecí verejných, eliminácii rizík, zlepšovaní procesov a hľadaní najlepších riešení pre digitalizáciu verejnej správy formou participácie na procesoch prípravy stratégií, legislatívy, štandardizácie.

Vytvoríme multisektorovú sieť na výmenu informácií v rámci elektronizácie a informatizácie, ktorá umožní zapojenie (doteraz opomínaných) odborných záujmových organizácií z praxe – regionálnych vzdelávacích centier, asociácií a združení (prednostov, hlavných kontrolórov, ekonómov, atď. ).

#### Kybernetická bezpečnosť

Nevyhnutným predpokladom úspešnej informatizácie verejnej správy je zaistenie spoľahlivého chodu informačnej a komunikačnej infraštruktúry, ktorú verejná správa na svoju činnosť využíva. Elektronické služby, ktoré verejná správa poskytuje pre občanov, musia zabezpečovať dostatočnú úroveň bezpečnosti tak, aby nebola ohrozená ich dostupnosť, integrita a dôvernosť a aby boli minimalizované bezpečnostné riziká spojené s ich používaním vrátane rizika zneužitia osobných alebo citlivých údajov, alebo smerujúce k ohrozeniu ich základných práv a slobôd.

Na zaistenie potrebnej úrovne KIB verejnej správy budeme spolupracovať pri vytváraní legislatívnych podmienok a vydávať i aktualizovať štandardy pre informačné systémy verejnej správy.

Pripravíme šablóny a vzory dokumentácie bezpečnosti ITVS, návody a školiace materiály pre správcov ITVS. To všetko v kontexte intenzívnej podpory interoperability, od ktorej závisí dostupnosť informačných systémov, údajov a služieb v centralizovanej architektúre.

Budeme aktívne pristupovať k riešeniu bezpečnostných problémov KIB verejnej správy prostredníctvom aktivít CSIRT.SK, budeme pomáhať zvyšovať odborné kompetencie prevádzkovateľov ISVS, ako aj zvyšovať bezpečnostné povedomie používateľov ISVS.

V záujme efektívnosti riešení KIB preskúmame možnosti využívania centrálnych systémov a poskytovania bezpečnostných služieb na zvyšovanie KIB najmä tým subjektom, ktoré na zaistenie KIB nemajú vlastné kapacity.

Budeme spolupracovať so štátnymi inštitúciami, súkromnými organizáciami a akademickou sférou na zaistení bezpečnosti celého národného digitálneho ekosystému SR. Skvalitníme proces návrhu a dizajnu, obstarávania, implementácie a prevádzky ISVS tak, aby boli odolné voči hrozbám v kybernetickom priestore. To v sebe zahŕňa nastavenie opatrení na minimalizáciu vzniku bezpečnostných incidentov alebo udalostí, ich rýchlu a efektívnu identifikáciu, riešenie zodpovedajúcich protiopatrení a odstránenie zraniteľností už v procese návrhu a dizajnu ISVS.

# Prístup k informatizácii verejnej správy

Informatizácia nie je konečným cieľom, ale nástrojom na zlepšenie služieb a efektívnejšie fungovanie verejnej správy. Základ prístupu k informatizácii je digitálny biznis dizajn. Jeho stavebné bloky sú nástrojom, ako realizovať víziu digitálnej transformácie verejnej správy, a to prostredníctvom najmä týchto nástrojov:

1. **Digitálne služby –** naplnenie požiadaviek klienta prostriedkami, ktoré poskytujú digitálne technológie.
2. **Procesný a organizačný rámec –** rozdelenie zodpovedností, právomocí a úloh; riadi sa tak zákonmi, ktoré sú nadrezortné, ako aj zákonmi, vyhláškami a inými podzákonnými normami, ktoré sa týkajú len jednej agendy alebo rezortu.
3. **Operačný backbone verejnej správy –** množina agendových IS systémov, dát a procesov podporujúcich výkon agend verejnej správy.
4. **Digitálna platforma verejnej správy –** je to repozitár biznisových (aplikačných), dátových a infraštruktúrnych komponentov používaných na konfiguráciu digitálnych služieb „Procesnej a dátovej integrácie“ (nová verzia CSRU/Talend z prevádzkového hľadiska), + ITAM + MetaIS z hľadiska riadenia zdrojov.
5. **Platforma externých partnerov –** je to repozitár digitálnych komponentov otvorený pre partnerov verejnej správy. API Gateway + Profil klienta + IAM z prevádzkového hľadiska, ITAM + MetaIS z hľadiska riadenia zdrojov.

Základom pre naplnenie biznis dizajnu transformujúcej sa organizácie je predovšetkým hlboké a jednotné porozumenie existujúceho stavu a zároveň transformovaným a digitalizovaným schopnostiam každého úradu. Uvedené platí na všetkých úrovniach verejnej správy, vrátane samosprávy.

Z podstaty veci je zrejmé, že tak digitálne služby, ako aj procesný a organizačný rámec, sú rozhodujúce pre stanovenie transformačných a informačných cieľov príslušných úradoch. Ich definovanie a plánovanie musí časovo predchádzať následné technické opatrenia. V tejto úvodnej fáze rovnako dôjde po prvý krát k identifikovaniu medzirezortných závislostí.

Základným rastrom, na ktorom sa budú plánovať **digitálne služby** a zmeny v organizačno-procesnom rámci budú najmä životné situácie.

Občania a podnikatelia vnímajú poskytované služby verejnej správy cez štartovacie a koncové udalosti životnej situácie.

Aby štartovacie a koncové udalosti bolo možné realizovať v súlade s aktuálnymi možnosťami digitálnych technológií, bude treba prijať legislatívne zmeny, ktoré upravia ich fungovanie.

Pre všetky komunikačné kanály k službám verejnej správy platia spoločne nasledovné požiadavky:

* zvýšiť komfort a zabezpečiť čo najjednoduchšie naštartovanie procesu súvisiaceho so životnou situáciou,
* dosiahnuť bez zbytočného zdržania koncovú udalosť, to znamená žiadaný výstup alebo zmenu stavu,
* v rozhodujúcom množstve prípadov po štartovacej udalosti nežiadať od občana či podnikateľa doplňujúce informácie,
* zamedziť tomu, aby bol občan alebo podnikateľ nútený pri jednej životnej situácii komunikovať s viacerými úradmi,
* v záujme rýchlosti procesu dosiahnuť, aby bola automatizovaná prevažná väčšina alebo všetky kroky medzi štartovacou a koncovou udalosťou.

**Procesný a organizačný rámec** upravuje čo, kto a ako robí na strane verejnej správy v procese vybavovania služby. Spadajú sem teda všetky pravidlá a opatrenia, ktoré upravujú to, čo sa deje medzi štartovacou a koncovou udalosťou životnej situácie.

Gestorom vecnej stránky reformy verejnej správy je Ministerstvo vnútra SR. Digitálna transformácia verejnej správy v gescii MIRRI môže reformu podporiť, ale nemôže ju nahradiť. Transformačné kroky by mali viesť k eliminácii alebo aspoň razantnému zníženiu podielu manuálnych aktivít a k zvýšeniu podielu automatických aktivít.

Fungujúcu verejnú správu musí v prvom rade tvoriť konzistentná množina pracovníkov, organizačných zložiek, procesov, informačných systémov, dát a infraštruktúry, podporujúca výkon agend VS. Súčasné oddelené systémy, procesy a údaje v jednotlivých inštitúciách VS a ich útvaroch budú nahradené štandardizovanými a zdieľanými systémami, procesmi a dátami.

Správca ITVS zabezpečuje spoľahlivé, stabilné a bezpečné transakcie, a to:

* podporuje plynulé end-to-end spracovanie transakcií,
* poskytuje kvalitné a prístupné zdrojové údaje (t.j. jediný zdroj pravdy),
* poskytuje prehľad o transakciách a iných atribútoch základných procesov,
* automatizuje opakujúce sa biznis procesy v rámci agend verejnej správy.

**Digitálna platforma** je repozitár biznisových (aplikačných), dátových a infraštruktúrnych komponentov používaných na konfiguráciu digitálnych služieb. Pridaná hodnota digitálnej platformy spočíva v poskytnutí možnosti mnohonásobného pre-použitia jej komponentov. Pri budovaní digitálnej platformy v rámci DTVS bude tvorené portfólio komponentov, ktoré môžu byť užitočné pri modifikácii súčasných služieb VS a pri návrhu nových digitálnych služieb. Komponenty sú časti kódu, ktoré vykonávajú konkrétnu úlohu. Digitálna platforma pozostáva z troch repozitárov, ktoré sú vybudované na báze cloudových technológií. Ide o:

* repozitár dátových komponentov,
* repozitár infraštruktúrnych či technologických komponentov,
* repozitár biznis komponentov.

**Platforma externých partnerov** poskytuje pre partnerov verejnej správy prístup prostredníctvom štandardizovaných aplikačných rozhraní k vybranej skupine komponentov digitálnej platformy verejnej správy.

Všeobecným princípom je, že všetky údaje a služby, ktoré má určitý subjekt prístupné prostredníctvom vizuálnych elektronických služieb (GUI), majú byť pre neho prístupné aj prostredníctvom strojovo využiteľného aplikačného rozhrania (API), pričom používateľ sa sám rozhodne, aké aplikácie na tento prístup využije.

Manažérske a koordinačné potreby transformujúcich sa úradov naplní Enterprise architektúra, na centrálnej úrovni definovaná ako Centrálna architektúra a na úrovni jednotlivých úradov ako segmentová architektúra a architektúry jednotlivých riešení. Nástroj na modelovanie architektúry poskytuje prostriedok, ktorý umožňuje realizovať túto Koncepciu a koordinovať IT, ako aj optimalizovať a integrovať procesy.

## Legislatívna oblasť

NKIVS vychádzala z platnej legislatívy, pričom realizácia cieľov si vyžiadala priebežné a systémové zmeny v legislatíve. Právny rámec fungovania digitálneho priestoru (najmä e-Governmentu) musí predchádzať implementácii riešení informatizácie. V oblasti tvorby a implementácie legislatívy digitálneho priestoru by mal byť presadzovaný aj prístup realistického zhodnotenia doložky vplyvov.

V nadväznosti na priority bude MIRRI pokračovať v aktualizácii zákonov a vykonávacích predpisov na základe splnomocnení v uvedených zákonoch, napríklad vydanie vyhlášky o spôsoboch a postupoch pri elektronizácii agendy verejnej správy, vyhlášky o zabezpečení prevádzky, servisu, podpory, monitoringu a hodnotenia ITVS.

Nová Koncepcia vychádza aj z platnej európskej legislatívy, nadväzuje na stratégie a regulácie súvisiace s oblasťou e-Governmentu, ktorých zoznam tvorí prílohu č. 2.

## Interoperabilita v rámci SK a EÚ

Vzájomná prepojenosť služieb verejnej správy v rámci priestoru EÚ, v ktorom nezohrávajú hranice štátov prakticky žiadnu rolu, je na dosiahnutie želaných cieľov rozhodujúcou práve medzinárodná spolupráca, ktorá sa v oblasti informatizácie verejnej správy zameriava na spoluprácu so štátmi a medzinárodnými organizáciami s rovnakými hodnotami. SR ako člen EÚ plne podporuje jej spoločnú politiku, rešpektuje a spolupracuje s jednotlivými členskými štátmi. Na technickej úrovni je to najmä jej členstvo v zoskupení v programe Interoperabilné riešenia pre verejnú správu (Interoperability Solutions for Public Administrations – ISA2), v expertnej e-Government EK skupine na vysokej úrovni, ako aj v ďalších súvisiacich pracovných skupinách Európskej komisie.

NKIVS nadväzuje na priority stanovené európskymi stratégiami a bude sa aktívne podieľať na úlohách, ktoré budú určené pre členské štáty. OVM v nadväznosti na im dané kompetencie nadviažu na strategické rámce EÚ s cieľom napomôcť cezhraničnému poskytovaniu služieb nadviazaním na európske riešenia interoperability a spoločné rámce pre jednotlivé sektory.

Slovensko akceptuje odporúčania EÚ týkajúce sa vytvorenia „Národného rámca interoperability“, ktorý nadväzuje na EIF 3.0. Národný rámec interoperability je súčasťou aktivít súvisiacich s implementáciou strategických cieľov tejto NKIVS.

## Špecifiká samosprávy

Pri napĺňaní strategických cieľov v územnej samospráve treba zohľadniť jej špecifiká, a to najmä skutočnosť, že ide o samosprávu, ktorá sa rozhoduje autonómne a úlohy jej možno ukladať len zákonom, prípadne ju stimulovať finančnými nástrojmi. Treba zohľadniť aj kapacity samosprávy a jej podriadených organizácií pri plnení zákonných povinností, ktoré v žiadnom prípade nedosahujú kapacity ústredných orgánov štátnej správy, a často ani miestnej štátnej správy.

Preto štát v spolupráci so ZMOS založil Datacentrum elektronizácie územnej samosprávy (DEUS) a vybudoval Informačný systém Dátového centra obcí a miest (IS DCOM) ako centrálne garantované riešenie najmä pre malé obce. Vzhľadom na funkcie, ktoré IS DCOM plní pre 1.500 plne zapojených obcí a 600 čiastočne pripojených obcí, sa javí ako efektívne ďalej rozvíjať IS DCOM ako jednotnú platformu, ktorá bude poskytovať diferencované služby pre miestnu územnú samosprávu (pre obce a menšie mestá ITaaS, pre väčšie mestá IaaS, SaaS), pričom samosprávy vstupujú na báze dobrovoľnosti. Do IS DCOM sa budú môcť zapojiť aj  väčšie obce alebo mestá alebo sa rozhodnúť, že budú využívať riešenia dostupné na trhu, prípadne využijú IS DCOM ako integrátora umožňujúceho využívať aplikácie tretích strán.

MIRRI zverejní zoznam povinností v oblasti elektronického výkonu verejnej správy v súlade s aktuálnou legislatívou e-Governmentu. Pre informačné systémy dostupné na trhu vytvorí MIRRI systém certifikácie týchto informačných systémov, aby obce a mestá mali garantované riešenia, ktoré pokrývajú ich povinnosti. Rovnako zabezpečí aktualizáciu zoznamu týchto povinností vyplývajúcu z legislatívnych zmien a jej každoročné zverejnenie. Podobný postup sa bude týkať informatizácie vyšších územných celkov.

Naplnenie strategických cieľov informatizácie v podmienkach územnej samosprávy si bude vyžadovať procesné analýzy, vychádzajúce z rovnakých princípov ako procesné analýzy uskutočňované v štátnej správe analytickou jednotkou MV SR. Na ich základe budú identifikované postupy a procesy, ktoré sa budú vykonávať primárne digitálne nezávisle na papierovom svete, čím dôjde k ich optimalizácii a celkovému zefektívneniu. Budú založené na efektívnom narábaní s dátami a ich výsledkom bude aj poskytovanie lepších verejných služieb používateľom na základe navigácie cez úplnú ponuku životných situácii, dostupných cez viackanálový prístup vrátane mobilného.

Okrem informatickej podpory spoločného výkonu kompetencií prostredníctvom spoločných obecných úradovní bude treba zabezpečiť automatický zber dát obcí, miest, subregiónov a krajov, jednak pre štatistické účely ako aj pre zvažovanie viacerých alternatív v prípadnej reforme územnej samosprávy. Je tiež potrebné vytvoriť informatické nástroje pre podporu integrovaného rozvoja krajov, ako aj subregiónov (vrátane území mestského rozvoja). Mala by sa zaviesť aj informatická podpora manažérskeho rozhodovania, tzv. smart governance, vrátane podpory spolupráce viacerých oddelení a podpory medziobecnej spolupráce na základe dohôd.

Bude spracovaná Národná koncepcia inteligentných regiónov, miest a komunít a akčný plán, ktoré umožnia využitie informačných a komunikačných technológií na skvalitnenie života ich obyvateľov a umožnia rozvíjať najmä domáce riešenia v oblasti inteligentnej dopravy, energie, životného prostredia a ďalších.

To všetko si bude vyžadovať posilnenie ľudských zdrojov na úrovni samosprávy podľa schválenej metodiky, pravidelné vzdelávanie zamestnancov, vybavenie technikou. Na to štát zabezpečí finančnú podporu na krytie nákladov súvisiacich s informatizáciou, pričom bude porovnávať efektívnosť podpory centrálneho integrovaného riešenia a podpory riešení obstaraných na trhu. Bude pri tom vyžadovať, aby obstarávané riešenia boli otvorené, prepojiteľné, technologicky a softvérovo neutrálne, integrované na referenčné registre. A aby pokrývali všetky povinnosti, ktoré samospráva pri výkone elektronickej správy má podľa aktuálnej legislatívy. Bude tiež vytvorený systém na riešenie operatívnych problémov z praxe, ktoré sa vyskytnú pri aplikácii zákonných povinností v oblasti e-Governmentu do fungovania samospráv.

Na podrobnejšie rozpracovanie postupu informatizácie územnej samosprávy bude spracovaný samostatný dokument v spolupráci so ZMOS, ÚMS a SK8, ktorý zohľadní ciele a zámery obsiahnuté v tejto národnej koncepcii. V ňom bude rozpracované aj riešenie informatizácie služieb organizácií, ktoré zriaďuje samospráva a ktoré poskytujú služby priamo občanom.

## Špecifiká malých orgánov verejnej moci

Malé OVM boli pri doterajšom postupe informatizácie verejnej správy často prehliadané. Na jednej strane sa ich spravidla týkajú rovnaké povinnosti ako ústredných orgánov štátnej správy, avšak doteraz mali iba veľmi slabý prístup k centrálne riadeným zdrojom pre oblasť informatizácie a nebol braný ohľad na zníženú kapacitu ľudských zdrojov pri plnení povinností.

Pojem „malé OVM” zahŕňa najmä orgány územnej a záujmovej samosprávy, orgány ústrednej štátnej správy, ktoré nemajú podriadené organizácie, orgány štátnej správy, ktoré nie sú správcom žiadneho agendového systému, profesné komory a kancelárie nezávislých orgánov zriadených zákonom. Odteraz bude na tieto malé OVM braný osobitný zreteľ, vyjadrený najmä nasledovnými prístupmi.

Z hľadiska organizačného a finančného zabezpečenia:

* pri zavádzaní nových povinností všeobecne záväznými predpismi dôsledne analyzovať a vyčísliť súvisiace vplyvy (najmä finančné náklady) pre malé OVM,
* poskytovať finančné zdroje potrebné na plnenie nových povinností v oblasti e-Governmentu,
* finančné zdroje poskytovať najmä formou dotačných schém špecificky orientovaných na podporu malých OVM,
* pri podpore budovania technických komponentov preferovať plošnú podporu založenú na objektívnych kritériách, napr. na základe počtu realizovaných podaní, počtu dotknutých osôb, obyvateľov.

Na technickej úrovni bude podpora realizovaná najmä vytvorením jednoduchých spôsobov prístupu a bezplatného využívania nasledovných služieb:

* zapojenie do centrálneho sprístupňovania údajov verejnej správy, t.j. prístupom k údajom iných OVM a sprístupňovaním vlastných údajov,
* centrálna správa identít fyzických a právnických osôb, mechanizmy autentifikácie fyzických osôb, single-sign-on,
* centrálne portálové riešenie poskytujúce vizuálne služby pre používateľov e-Governmentu a navigáciu k týmto službám,
* prístup k aplikačným rozhraniam agendových systémov iných OVM v rozsahu oprávnení na výkon svojich činností,
* cloudové prostredie s možnosťou umiestniť do neho vlastné riešenia.

Pri finančnej aj technickej podpore bude mimoriadny dôraz kladený na minimalizáciu súvisiacich formálnych postupov.

# Architektúra verejnej správy – bude ešte zásadne prepracovaná

Enterprise architektúra verejnej správy SR je súborom individuálnych segmentových architektúr jednotlivých orgánov riadenia. Nakoľko je ale potrebné tieto architektúry vzájomne integrovať, musí byť vytvorený integračný rámec. Úlohou integračného rámca je definovať jednotnú metodiku, požiadavky na interoperabilitu, požiadavky na súlad architektúr, požiadavky na kvalitatívne vlastnosti jednotlivých architektúr, definovať základné stavebné bloky (princípy, požiadavky, spoločné funkčnosti, a podobne) záväzné pre všetky architektúry orgánov riadenia a strategickú víziu rozvoja týchto architektúr. Týmto rámcom je pre verejnú správu centrálna architektúra. Centrálna architektúra je v tomto zmysle „abstraktnou" architektúrou, ktorá nepopisuje architektúru konkrétneho rezortu.

Segmentové architektúry alebo inak povedané architektúry jednotlivých orgánov riadenia ako správcov IT sú konkrétne architektúry. Tieto architektúry pokrývajú a aktualizujú proces rozvoja architektúry, zachytávajú konkrétne stavebné bloky, ich štruktúru a vzťahy tak, ako existujú v realite a ako sa majú vyvíjať do budúcnosti. Centrálna architektúra pritom vymedzuje spôsob, akým sa segmentové architektúry tvoria, čo musia pokrývať, spĺňať, a to najmä preto, aby bolo možné realizovať strategické nadrezortné priority (ako napríklad implementáciu životných situácií, presun spoločných a základných funkčností do vládneho cloudu a podobne).

Najdetailnejšími architektúrami v rámci architektúry verejnej správy sú architektúry jednotlivých riešení ITVS. Iniciálne architektúra riešenia vzniká počas vypracovania projektu rozvoja IT, ktoré sú následne počas implementácie projektu rozpracované do detailov. Architektúra konkrétneho riešenia musí byť v súlade s definovanými segmentovými architektúrami a strategickou architektúrou. Segmentové architektúry teda poskytujú presný architektonický kontext a požiadavky na architektúru jednotlivých riešení.

Pre potreby verejnej správy v zmysle uvedeného definujeme tri úrovne architektúry:

* Centrálna architektúra – definuje základný rámec a smerovanie pre architektúry jednotlivých povinných osôb.
* Segmentové architektúry – zachytávajú detailnú Enterprise architektúru orgánu riadenia a definujú rámec a smerovanie pre architektúru riešenia.
* Architektúra riešení – detailne zachytáva architektúru jednotlivých riešení, dodávaných príslušnými realizačnými projektmi.

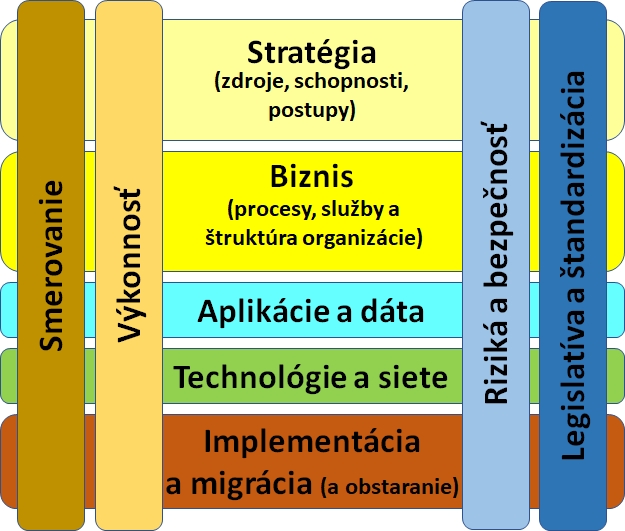
Na základe spracovania vízie, stratégie a na základe aktuálnych trendov je okrem centrálnej architektúry definovaná aj referenčná architektúra, ktorá poskytuje smernice rôznym organizáciám, ktoré rozvíjajú alebo budujú novú architektúru. Referenčná architektúra je vysokoúrovňová architektúra, ktorá poskytuje základnú štruktúru architektúry pre určitú doménu alebo sektor, poskytuje pre verejnú správu spoločný slovník, princípy, architektonické vzory, spoločné stavebné bloky, prepoužiteľný návrh architektúry a najlepšie praktiky z danej oblasti. Referenčná architektúra napomáha segmentovej architektúre a architektúre riešení, pre ktoré poskytuje určité ohraničenia, rámce, vzory na modelovanie architektúry. Referenčná architektúra je neustále vyvíjaná a aktualizovaná na základe existujúcej centrálnej architektúry, projektových skúseností a aktuálnych trendov v oblasti architektúry ITVS.

## Centrálna architektúra verejnej správy

Centrálna architektúra verejnej správy definuje kľúčové stavebné bloky prostredia verejnej správy tak, aby bolo možné na základe stanovených cieľov a princípov plánovať a riadiť rozvoj e-Governmentu. Detailná evidencia, popis komponentov a modelov centrálnej architektúry, rezortných architektúr a architektúr jednotlivých riešení verejnej správy sa vykonáva pomocou nástrojov pre modelovanie a správu architektúry a Metainformačného systému verejnej správy (ďalej len „MetaIS“) a integrovaných repozitárov týchto nástrojov.

Stavebné bloky verejnej správy sú rozdelené a definované v čiastkových architektúrach:

* **na horizontálnej úrovni** v architektúre stratégie, biznis architektúre, architektúre informačných systémov (aplikácií) a dát, technologickej architektúre a architektúre implementácie
* **vo vertikálnej úrovni** (prierezovej) na architektúru smerovania, architektúru výkonnosti, bezpečnostnú architektúru a štandardizačnú architektúru, ktoré musia byť zohľadňované v  čiastkových architektúrach.

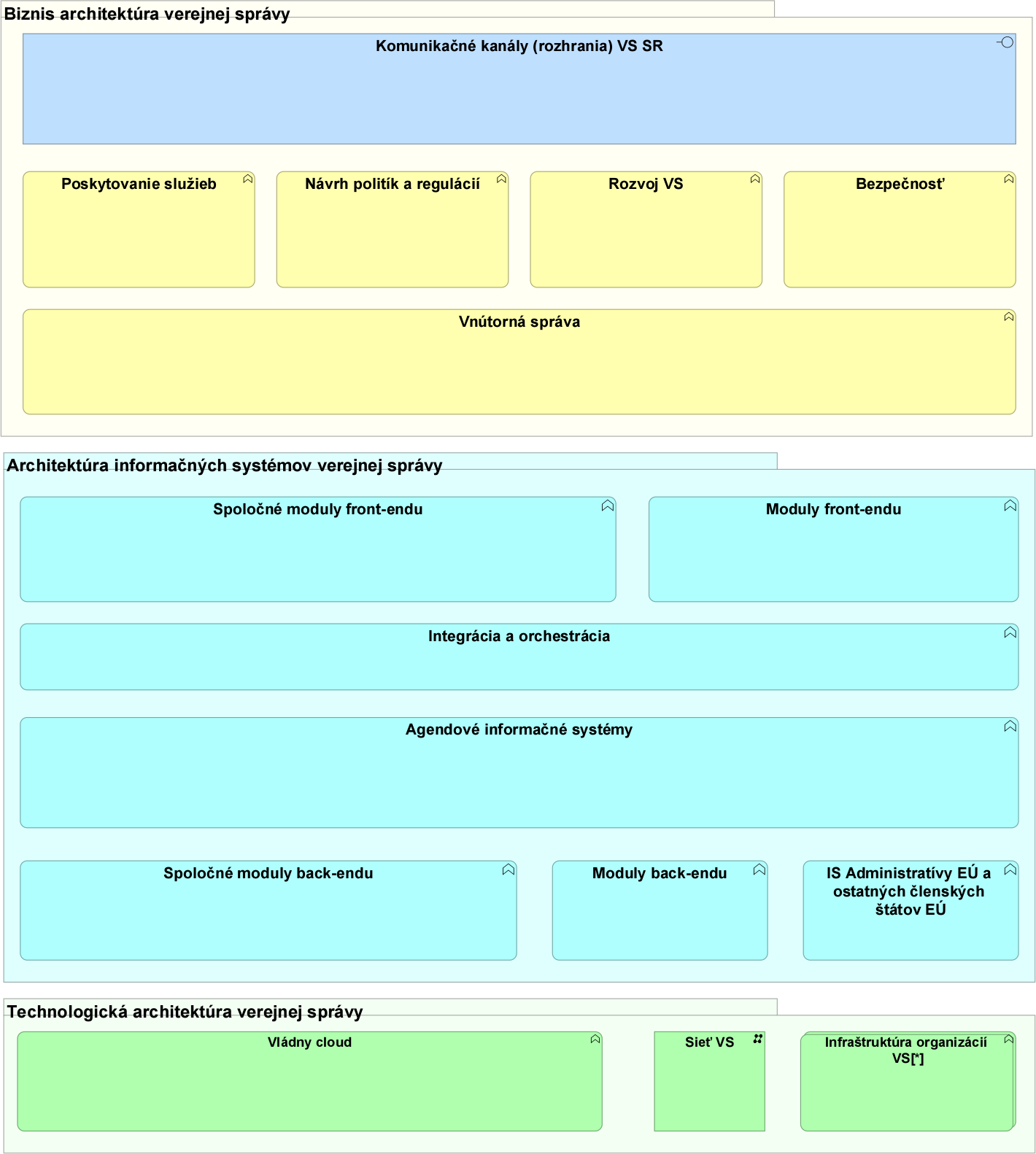
Obrázok 4: Stavebné bloky verejnej správy

Horizontálne architektúry predstavujú oblasti činností, ktoré orgán verejnej správy vykonáva, zatiaľ čo vertikálne architektúry reprezentujú motivačné faktory. V oblasti architektúry stratégie je potrebné zdôrazniť, že riadenie ľudských zdrojov verejnej správy predstavuje výzvu vo forme vzdelania pracovníkov (často priebežného) pre prácu s novými systémami. V oblasti biznis architektúry je to zase zvládnutie digitálnej transformácie procesnej stránky do aplikácií a technológií a správne nastavenie organizačnej štruktúry a kompetencií.

Najväčšou výzvou býva prispôsobenie vnútornej kultúry orgánu verejnej správy v dôsledku očakávaní občanov a podnikateľov na digitálne transformovanú organizáciu, ktorá je logicky porovnávaná s podobne transformovanými komerčnými subjektmi. Tento faktor má zásadný vplyv na dosiahnutie plánovaných prínosov a benefitov IT, preto je potrebné s nim uvažovať.

Celostný prístup k architektúre verejnej správy predstavuje budovanie synergicky prepojených vrstiev horizontálnych a vertikálnych architektúr tak, aby boli neustále čo najviac aj vzájomne a aj ako celok zladené. Pokrok v schopnostiach implementovaný v jednej čiastkovej architektúry je nutné primerane zrkadliť aj pokrokom schopností na ostatných vrstvách architektúry verejnej správy. Ak sa tak nedeje, niektoré vrstvy predbiehajú iné a investície do takýchto vylepšení nedosahujú navrhované benefity v plnom rozsahu, čím predstavujú v skutočnosti znehodnotenú investíciu.

Pre praktické sledovanie a zachovanie uvedeného vnútorného súladu architektúry verejnej správy sa vytvorí a bude uplatňovať model vyspelosti pre jednotlivé vrstvy architektúry. Vylepšenia sa primárne plánujú v oblastiach s nižšou mierou vyspelosti. Ostatné zlepšenia vrstiev sa plánujú tak aby boli čo najlepšie synchronizované. Zásadnejšie zvyšovanie vyspelosti len jednej z vrstiev sa nedoporučuje.

Nasledujúci obrázok predstavuje trojvrstvové jadro horizontálnej architektúry verejnej správy SR vo väčšej miere detailu.

Obrázok 5: Centrálna architektúra verejnej správy SR

### Biznis architektúra verejnej správy

Správa Biznis architektúry verejnej správy sa zameriava na organizačno-procesnú oblasť výkonu verejnej správy zahrňujúcu najmä komunikačné kanály, služby, procesy, funkcie a informácie, ktoré sa vo verejnej správe realizujú na základe kompetencií verejnej správy. Je členená podľa základných funkcií verejnej správy, ktorými sú:

* Komunikačné kanály
* Poskytovanie služieb
* Návrh politík a regulácií
* Rozvoj verejnej správy
* Vnútorná správa
* Bezpečnosť

### Architektúra informačných systémov verejnej správy

Správa architektúry informačných systémov verejnej správy sa zameriava na aplikačné služby, informačné systémy a údaje s cieľom podporiť biznis architektúru verejnej správy. Skladá sa z aplikačnej a dátovej architektúry.

#### Aplikačná architektúra verejnej správy

Aplikačná architektúra verejnej správy predstavuje úroveň informačných systémov, ktoré primárne podporujú výkon funkcií a činností definovaných na úrovni biznis architektúry. Je rozdelená do nasledujúcich funkcií:

* **Spoločné moduly Front-endu** – združujú spoločné komponenty, ktoré riešia interakciu s používateľmi (občanmi, podnikateľmi, zamestnancami verejnej správy a informačnými systémami) cez prístupové miesta podľa §5 zákona 305/2013 Z.z. Spoločnými prístupovými miestami sú ústredný portál verejnej správy (ďalej len ÚPVS), ktorého prevádzka a používanie sa riadi podľa § 6 a Integrované obslužné miesto, ktorého prevádzka sa riadi podľa § 7 až 9 zákona 305/2013.
* **Moduly Front-endu** – predstavujú špecifické, najmä rezortné komponenty pre interakciu s používateľmi, čiže komponenty, ktoré nie sú spoločné a zdieľané viacerými inštitúciami.
* **Agendové informačné systémy** - podporujú výkon konkrétnej agendy a realizujú kľúčové aplikačné služby (§4 odsek 4 zákona 305/2013 Z.z).
* **Spoločné moduly Back-endu** – sú informačné systémy pre spoločné biznis bloky najmä v rámci oblastí: podpora výkonu agendy, podpora výkonu organizácie, správa a rozvoj verejnej správy, a poskytovanie referenčných údajov. Spoločné moduly Back-endu v súčasnosti tvoria moduly: autentifikačný modul, modul elektronických schránok, modul centrálnej elektronickej podateľne, modul elektronických formulárov, modul elektronického doručovania, notifikačný modul,platobný modul, modul dlhodobého uchovávania ktorých prevádzka a používanie sa riadi podľa §10 zákona 305/2013 a Informačný systém dátového centra obcí podľa §9a ákona 305/2013.
* **Moduly Back-endu** – predstavujú špecifické, najmä rezortné komponenty pre podporu najmä špecifických back office činností, čiže komponenty, ktoré nie sú spoločné a zdieľané viacerými inštitúciami.
* **Integrácia a orchestrácia** – rieši prepojenie a vzájomnú interoperabilitu informačných systémov verejnej správy SR a EÚ administratívy na úrovni aplikačnej a dátovej integrácie a zabezpečuje služby orchestrácie najmä pre životné situácie a vnútorné procesy verejnej správy. Spoločným modulom pre integráciu je podľa §10 odst. 11 modul procesnej integrácie a integrácie údajov, ktorý zabezpečuje
  + jednotné pripojenie a interakciu prístupových miest,
  + procesné riadenie a realizáciu elektronickej úradnej komunikácie s orgánmi verejnej moci na účely výkonu verejnej moci elektronicky,
  + výmenu elektronických správ medzi orgánmi verejnej moci,
  + jednotný prístup informačných systémov k informačným systémom orgánu verejnej moci na účely výkonu verejnej moci elektronicky,
  + integráciu údajov, synchronizáciu údajov pri referencovaní a jednotný spôsob poskytovania údajov z informačných systémov v správe orgánov verejnej moci, najmä z referenčných registrov a základných číselníkov,
  + evidenciu oprávnení na získavanie dokumentov a údajov.

#### Integrácia a orchestrácia – Dátová architektúra verejnej správy

Kvalitné a dostupné dáta sú kritickým faktorom úspechu splnenia strategických cieľov. Sú potrebné pre zjednodušenie obsluhy používateľov využívajúcich služby verejnej správy ale tiež zefektívnenie práce úradníkov, aby nemuseli manuálne zabezpečovať a zadávať údaje, ktoré už verejná správa eviduje a procesy verejnej správy mohli byť vykonávane automatizovane. Správa dát je nevyhnutná pre splnenie podmienok nariadenia EÚ 2016/679 o ochrane osobných údajov (tzv. GDPR). Pre správny návrh regulácií a politík je nevyhnutnou schopnosťou verejnej správy analytické spracovanie hodnoverných dát pre získavanie znalostí z dát a rozhodovanie.

Dátová architektúra je zameraná na najdôležitejšie stavebné bloky, ktoré je potrebné brať do úvahy pri zabezpečení sémantickej interoperability pri výmene informácií medzi verejnou správou, občanmi a komerčným sektorom. Hlavnými stavebnými blokmi centrálnej architektúry v oblasti dát sú:

* **Správa Referenčných údajov a číselníkov** – spolu s centrálnym dátovým modelom vytvárajú spoločný slovník kmeňových údajov
* **Platforma integrácie údajov** – zabezpečuje sprístupnenie referenčných údajov a údajovej základne verejnej správy vrátane otvorených údajov
* **Riadenie kvality údajov** – podporuje vyhodnotenie a zabezpečenie vyššej kvality údajov
* **Konsolidovaná analytická vrstva** – podporuje analytické spracovanie údajov vo verejnej správe na podporu rozhodovania, riadenia a lepší návrh politík

### Technologická architektúra verejnej správy

Hlavnými prvkami centrálnej technologickej architektúry sú:

* **Cloudové služby** – Služby vládneho cloudu a certifikované služby[[18]](#footnote-18) ďalších poskytovateľov cloudových služieb
* **Komunikačná infraštruktúra** – Kvalitná, bezpečná a kapacitne dostatočná komunikačná infraštruktúra je nevyhnutná pre využívanie cloudových služieb
* **Infraštruktúra organizácií verejnej správy** – Výpočtová a komunikačná infraštruktúra (osobné počítače, inteligentné mobilné zariadenia, tlačiarne, skenery, počítačové siete)

Základným princípmi budovania technologickej architektúry je maximalizácia využitia cloudových služieb[[19]](#footnote-19) informačnými systémami verejnej správy a zabezpečenie interoperability ITVS. Oba princípy podporené monitoringom a riadením využívania služieb a zdrojov IKT majú pozitívny efekt na náklady spojené s rozvojom a prevádzkou IT a vytvárajú podmienky pre pružné reagovanie na požiadavky verejnej správy.

## Princípy riadenia architektúry informačných systémov verejnej správy

Kľúčovým faktorom úspešnosti realizácie cieľov informatizácie verejnej správy je spolupráca a vyššia úroveň integrácie komponentov centralizovanej architektúry verejnej správy. Okrem integrácie v rámci krajiny, je dôležité podporiť spoločnú politiku EÚ, zameranú na zabezpečenie slobody voľného pohybu tovaru, kapitálu, služieb a osôb. Z tohto dôvodu by na vnútroštátnej aj európskej úrovni malo byť dobre koordinované úsilie o digitalizáciu verejného sektora, aby sa zabránilo fragmentácii služieb a údajov, a aby sa prispelo k fungovaniu jednotného prostredia poskytovania služieb.

Európsky rámec interoperability poskytuje prostredníctvom série odporúčaní usmernenia orgánom verejnej správy o tom, ako zlepšiť riadenie svojich činností interoperability, nadviazať vzťahy medzi organizáciami, zjednotiť postupy, ktoré podporujú koncové digitálne služby a zabezpečiť, aby súčasné a nové právne predpisy neohrozili úsilie v oblasti interoperability. EIF poskytuje spoločný základ zásad pre dosiahnutie interoperability na európskej úrovni a zároveň poskytuje potrebnú flexibilitu na riešenie osobitných vnútroštátnych požiadaviek[[20]](#footnote-20). Princípy v ňom vyjadrené silne podporujú ciele informatizácie verejnej správy a preto sa stal základom návrhu princípov aj pre NKIVS.

### Princíp P1: Orientácia na používateľa[[21]](#footnote-21)

Používateľmi služieb verejnej správy sú nielen občania alebo podniky ale aj orgány verejnej správy SR a EÚ a tiež úradníci týchto verejných úradov. Potreby používateľov by sa mali vziať do úvahy pri určovaní toho, ktoré verejné služby by sa mali poskytovať a akým spôsobom. Orientácia na používateľa by mala byť podporovaná splnením nasledovných požiadaviek:

**P1.1 Prístupnosť** – Služby sú dostupné cez alternatívne fyzické aj digitálne kanály, keďže používatelia môžu uprednostňovať rôzne kanály v závislosti od okolností a svojich potrieb. Služby sú dostupné osobám so zdravotným postihnutím, seniorom a iným znevýhodneným skupinám na takej úrovni, ktorá je porovnateľná so službami poskytovanými iným občanom. Prístupnosť môže tiež zlepšiť schopnosť informačného systému umožniť tretím stranám konať v mene občanov, ktorí nie sú schopní, či už trvalo alebo dočasne, priamo využívať verejné služby.

**P1.2 Uniformita** – Z pohľadu používateľa je obsluha používateľa cez akýkoľvek kanál jednotná a používa štandardné postupy a riešenia.

**P1.3 Jednoduchá navigácia** – Používatelia jednoducho nájdu požadovanú službu a môžu ju jednoduchým spôsobom použiť. Služba by mala skryť vnútornú zložitosť verejnej správy.

**P1.4 Služby ako životné situácie**[[22]](#footnote-22) – Používateľom sú ponúkané služby ako súčasť riešenia ich životných situácií (ďalej aj ako „ŽS“).

**P1.6 Spätná väzba** – Používatelia môžu poskytnúť spätnú väzbu o službe, nahlásiť chyby, navrhovať zlepšenia a podobne. Poskytovateľ služieb môže použiť tento vstup pre zlepšenie kvality služby. Týmto spôsobom majú používatelia možnosť konštruktívne presadzovať svoje záujmy.

**P 1.7 Personalizácia a Proaktivita** – Verejná správa ponúkne všade tam, kde je to možné, poskytovanie takých služieb, ktoré používateľ v danom okamihu potrebuje, prípadne ich bude vykonávať z vlastnej iniciatívy s možnosťou odmietnutia toho postupu zo strany používateľa.

**P 1.8 Viacjazyčnosť** – Služby môže potenciálne používať každý v ktoromkoľvek členskom štáte, ale aj v rámci SR môžu existovať občania, ktorí by preferovali iný jazyk pri používaní služby. O potrebnej úrovni podpory viacjazyčnosti by malo byť rozhodnuté na základe potrieb predpokladaných používateľov. Informačné systémy a služby by mali byť pripravované tak, aby boli schopné jednoduchým konfiguračným spôsobom zabezpečiť viacjazyčnosť služby.

**P1.9 Kvalita a spoľahlivosť** – Používatelia sa môžu spoľahnúť, že poskytovateľ služieb bude garantovať kvalitu, dostupnosť a spoľahlivosť služieb. Napríklad akákoľvek poskytnutá informácia musí byť správna, autentická, aktuálna a úplná.

### Princíp P2: Prirodzene digitálna verejná správa[[23]](#footnote-23)

Orgány verejnej správy sa budú usilovať o zefektívnenie a zjednodušenie svojich administratívnych procesov ich zlepšovaním alebo odstránením tých, ktoré neposkytujú verejnú hodnotu. Administratívne zjednodušenie môže podnikom a občanom pomôcť znížiť administratívnu záťaž súvisiacu s dodržiavaním právnych predpisov EÚ alebo vnútroštátnych povinností.

**P2.1 Prednostné využívanie digitálnych služieb** – Bude sa uprednostňovať využívanie služieb, ktoré využívajú možnosti informačno-komunikačných technológií pre automatizované spracovanie a výmenu dát s cieľom zrýchliť proces vybavenia služby, zefektívniť procesy verejnej správy a uvoľniť kapacity používateľov na aktivity s vyššou pridanou hodnotou. Zníži sa využívanie papierovej komunikácie, ktorá neumožňuje naplno využiť možnosti automatizácie spracovania nielen zmenou informačných systémov a ich integráciou ale aj legislatívnymi zmenami.

**P2.2 Administratívne zjednodušenie** – Procesy verejnej správy musia byť kontinuálne zlepšované nielen využitím IKT ale aj organizačnými a legislatívnymi zmenami, aby sa odstránili duplicity, manuálne a zbytočné aktivity.

**P2.3 Efektívnosť a pridaná hodnota** – Informatizácia verejnej správy sleduje najvyššiu hodnotu za peniaze pri zvážení potrieb používateľov a prebieha na základe kontinuálneho vyhodnocovania nákladov a prínosov.

### Princíp P3: Údaje sú aktíva[[24]](#footnote-24)

Údaje sú aktíva, ktorých správnosť, aktuálnosť a dostupnosť majú kritický význam pri rozhodovaní a posudzovaní práv a právom chránených záujmoch alebo povinnostiach fyzických osôb a právnických osôb. Údaje sú základným nástrojom integrácie, rozhodovania a verejnej kontroly.

**P3.1 Ochrana a uchovávanie údajov** – ITVS, ale aj procesy verejnej správy, musia byť realizované tak, aby si dátové záznamy a iné formy uloženia informácií udržali svoju čitateľnosť, spoľahlivosť a integritu a boli dostupné tak dlho, ako je to potrebné, s prihliadnutím na ustanovenia o právach fyzických osôb a právnických osôb, bezpečnosti a ochrane ich súkromia. Používateľ by mal pracovať len s údajmi, ktorých hodnovernosť a pôvod sú zabezpečené napríklad ich autorizáciou, a ktoré sú z dôveryhodného zdroja s garantovanou identitou.

**P3.2 Správca údajov** – každý údajový prvok má jasne definovaného vlastníka a správcu zodpovedného za jeho správnosť a ochranu.

**P3.3 Zdieľanie údajov** – princíp „jeden krát a dosť“ – Používatelia majú prístup ku všetkým údajom, na ktoré majú legitímny nárok, či už pre informatívne účely alebo pre potreby naplnenia svojich povinností. Údaje sú zdieľané naprieč verejnou správou v súlade s legislatívou. Pri interakcii s verejnou správou bude verejná správa od žiadateľa vyžadovať len údaje, ktoré sú nové a verejná správa nimi ešte nedisponuje. Tento princíp bude platiť na úrovni celej EÚ a bude zabezpečovaný pomocou platformy dátovej integrácie. Zároveň bude umožnené elektronické zdieľanie rozhodnutí, ktoré vydala verejná správa.

**P3.4 Údaje sú zrozumiteľné (sémantická a syntaktická interoperabilita)** – Požiadavka zabezpečuje, aby sa zachoval a chápal presný formát a význam vymieňaných údajov. Využívajú sa spoločné údajové ontológie a definície konceptov, referenčné údaje a číselníky. Koncepty a vzťahy medzi nimi sú konzistentne definované v celej verejnej správe pre danú problematiku a definície sú zrozumiteľné a sú k dispozícii.

### Princíp P4: Opätovná použiteľnosť[[25]](#footnote-25)

Opätovná použiteľnosť riešení v oblasti IT (napr. softvérové komponenty, rozhrania aplikačných programov, normy), informácií a údajov je faktorom, ktorý umožňuje interoperabilitu a zlepšuje kvalitu služieb, pretože rozširuje prevádzkové používanie, pričom sa šetria finančné prostriedky a čas.

**P4.1 Používanie** **centrálnych spoločných blokov[[26]](#footnote-26)** – Centrálny spoločný blok je základným stavebným blokom podnikovej architektúry. Umožňuje poskytovať spoločné služby a realizovať funkcie verejnej správy prostredníctvom zdieľaných služieb (buď ako Software-as-a-Service alebo s využitím konceptu Business-process-as-a-Service). Vychádza z potreby efektívneho vyriešenia životných situácií a procesov používateľov (v prípade verejných orgánov), zvýšenia kvality poskytovaných služieb, ako aj racionalizácie vnútorného fungovania verejnej správy. Definovanie centrálnych spoločných blokov patrí medzi kľúčové rozhodnutia pri návrhu architektúry a predstavuje významný krok na ceste k zlepšeniu, zjednodušeniu a sprehľadneniu fungovania a správy IS vo verejnej správe.

**P4.2 Otvorené API** – Aplikačné rozhrania v informačných systémov sú budované spôsobom umožňujúcim ich použitie komukoľvek pri splnení podmienok bezpečnosti a ďalších podmienok sprístupnenia služieb a dát (napr. úroveň služieb, obmedzenie množiny dát). Špecificky všetky služby informačných systémov, ktoré sú dostupné grafickým rozhraním majú byť dostupné aj otvoreným aplikačným rozhraním.

**P4.3 Modulárnosť** – ITVS sú členené na menšie samostatné funkčne konzistentné a pokiaľ možno vzájomne nezávislé časti, ktoré sú prepojené dobre definovanými rozhraniami s cieľom zvýšiť škálovateľnosť, flexibilitu a prepoužitie riešení.

**P4.4 Otvorené štandardy** – Prednostne sa používajú otvorené štandardy a formáty a dôraz sa kladie na zabezpečenie technologickej neutrálnosti.

**P4.5 Cloudové služby prednostne** – ITVS budú rozvíjané a budované s cieľom prevádzky v prostredí cloudových infraštruktúrnych a platformových služieb na základe princípov natívnej cloudovej architektúry.

**P4.6 Technologická interoperabilita** – Softvér a hardvér vo verejnej správe musí byť v súlade s definovanými štandardami, ktoré podporujú interoperabilitu údajov, aplikácií a technológií,   
a to v celom európskom priestore.

**P4.7 Voľné prepoužitie zdrojového kódu riešenia** – Používanie produktov slobodného softvéru (tzv. open source softvéru) a zaistenie možnosti voľného nakladania s riešením vyvinutým pre verejnú správu na zákazku môže pomôcť ušetriť náklady na vývoj, vyhnúť sa efektu zablokovania dodávateľom riešenia (vendor lock-in) a umožniť rýchle prispôsobenie špecifickým potrebám verejnej správy,

### Princíp P5: Transparentnosť[[27]](#footnote-27) verejnej správy

Služby verejnej správy sú realizované tak, že umožňujú používateľom a kontrolným orgánom vnímať a pochopiť administratívne pravidlá, procesy, údaje a rozhodovanie použité pri realizácii služby.

**P5.1 Občan má kontrolu nad svojimi údajmi** – Používateľ (občan SR aj EÚ) bude mať jednoducho dostupné informácie, aké údaje o ňom eviduje a používa verejná správa a prehľad jeho sa týkajúcich konaní (služba Moje Dáta).

**P5.2 Otvorenosť údajov** – Všetky verejné údaje by mali byť voľne dostupné na opakované použitie inými osobami, pokiaľ sa neuplatňujú obmedzenia týkajúce sa napr. ochrany osobných údajov, dôvernosti alebo práv duševného vlastníctva. Cieľom sprístupnenia údajov verejnej správy je umožniť lepšiu kontrolu nad rozhodovacími procesmi verejnej správy a poskytnúť možnosť využiť verejné údaje na získanie nových znalostí a poskytnutie nadstavbových služieb.

**P5.3 Auditovateľnosť** – Realizácia služieb verejnej správy musí používať princípy a pravidlá, ktoré umožňujú výkon kontroly a zároveň umožňujú generovanie auditných záznamov s požadovanou úrovňou ich ochrany. Používateľ (či už žiadateľ služby ale aj pracovník využívajúci výsledky realizácie služby) má priebežnú informáciu o stave spracovania žiadosti o službu ako aj informácie o na základe akých pravidiel došlo k realizácii rozhodnutia.

### Princíp P6: Bezpečnosť[[28]](#footnote-28)

Používatelia služieb verejnej správy musia mať istotu, že používajú služby verejnej správy v zabezpečenom a dôveryhodnom prostredí, v plnom súlade s príslušnými predpismi a že sa môžu spoľahnúť na dostupnosť služieb v čase, keď ich budú najviac potrebovať.

**P6.x Optimálna úroveň bezpečnosti** – Požiadavka na mieru bezpečnosti pre určitý komponent, alebo riešenie eGovernemtu má byť určená tak, aby táto úroveň predstavovala optimálne zníženie rizík pri čo najmenších nákladoch na realizáciu bezpečnostných opatrení a obmedzenie flexibility riešenia.

**P6.y Merateľná bezpečnosť** – Požiadavky na bezpečnosť majú byť stanovené tak, aby bolo možné vyhodnotiť nakoľko je táto požiadavka v určitom čase naplnená a aké opatrenia je potrebné vykonať na jej plnú realizáciu.

**P6.1 Včasné riešenie bezpečnosti** – Kvôli prierezovému charakteru je v záujme zabezpečenia kompletnej architektúry riešenia a infraštruktúry nevyhnutné, aby bol návrh riešenia bezpečnosti služieb pripravovaný už v štádiu návrhu.

**P6.2 Dostupnosť** –Okrem ochrany dát a služieb pred zneužitím je potrebné zabezpečiť, aby služby neboli zraniteľné voči výpadkom a útokom, ktoré by mohli prerušiť ich prevádzku a následne spôsobiť aj stratu a poškodenie dát.

**P6.3 Bezpečnosť údajov a služieb** – Údaje a služby sú chránené najmä pred neoprávneným prístupom, manipuláciou, použitím a zverejnením (zachovanie dôvernosti údajov), ich úmyselnou alebo neúmyselnou modifikáciou (zachovanie integrity údajov), pričom sú dostupné v požadovanom čase a v požadovanej kvalite (zachovanie dostupnosti údajov).

## Manažment architektúry ITVS[[29]](#footnote-29)

Za manažment, tvorbu, definovanie, udržiavanie a rozvoj architektúr ITVS, ktoré spravujú, sú zodpovedné orgány riadenia. Správa architektúry ITVS je založená na metóde vývoja architektúry podľa metodiky TOGAF[[30]](#footnote-30), popise architektúry pomocou metamodelu a modelovacieho jazyka ArchiMate[[31]](#footnote-31) a využití ďalších špecializovaných modelovacích jazykov (napr. UML pre detailný návrh riešenia, BPMN pre detailný popis procesov ).

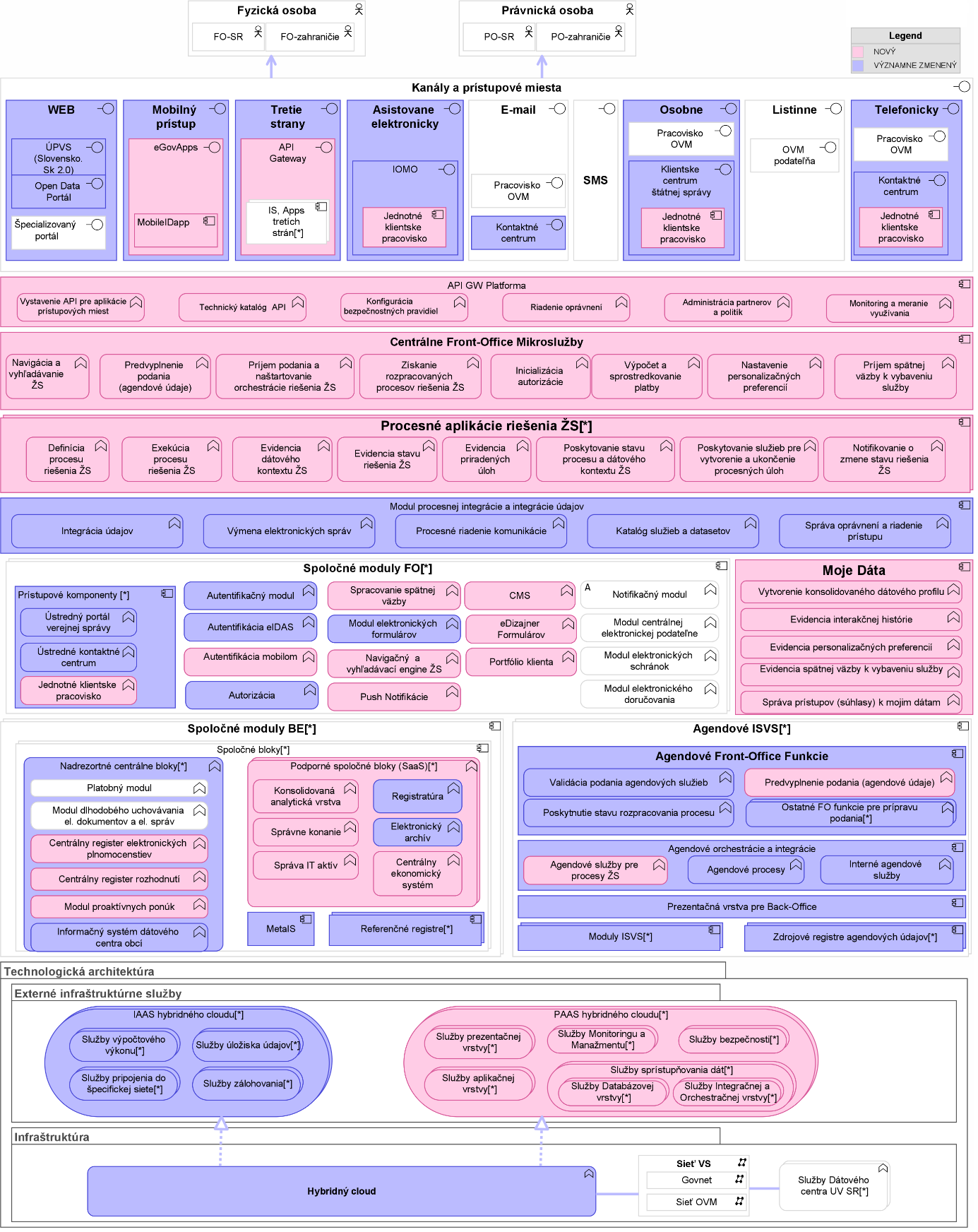
Za riadenie správy architektúry ITVSje zodpovedný správca ITVS Tieto architektúry ITVS, v ďalšom texte označované ako „segmentové architektúry“, musia byť vytvorené v súlade s centrálnou architektúrou a referenčnou architektúrou. Budovanie, riadenie a prevádzkovanie architektonickej schopnosti vyžaduje správu veľkého množstva architektonických výstupov, preto je dôležitým faktorom úspešnosti správy architektúry vytvorenie a udržiavanie spoločného architektonického repozitára integrovaného s MetaIS ako spoločnej bázy informácii a údajov. Za týmto účelom sú k dispozícii architektonické modelovacie nástroje a architektonický repozitár, ktoré budú využívané architektmi riešení konkrétnych  veľkých projektov orgánov riadenia, pri spracovávaní rozvojových projektov nad 1 mil. EUR. Uvedené mechanizmy budú platiť rovnako pre všetky orgány riadenia bez ohľadu na zdroje financovania.

Centrálna architektúra, referenčná architektúra a tiež segmentové architektúry sú priebežne aktualizované primárne v repozitári modelu Enterprise architektúry verejnej správy v MetaIS

Jedným z hlavných predpokladov úspešného naplnenia cieľov NKIVS je integráciaITVS s využitím spoločných prvkov aplikačnej a technologickej architektúry verejnej správy prevádzkovaných na čo najviac na infraštruktúre vládneho cloudu.

Najvýraznejšími spoločnými požiadavkami vyplývajúcimi zo strategických cieľov a princípov na aplikačnú a technologickú architektúru je zvýšenie rozsahu integrácie (dátovej, aplikačnej, procesnej, vizuálnej) a zvýšenie využívania zdieľaných zdrojov, nadrezortných informačných systémov a spoločných modulov, teda v časti centrálnej informačnej infraštruktúry.

V obrázku nižšie je znázornená rozdielová analýza medzi súčasným stavom centrálnej informačnej infraštruktúry a súvisiacimi komponentmi, ktorá pre prehľadnosť zvýrazňuje len potenciálne nové funkčné moduly alebo moduly, kde predpokladáme významnú zmenu potrebnú pre realizáciu strategických cieľov. Aplikačné a funkcionálne moduly v schéme boli identifikované na základe požiadaviek vyplývajúcich zo strategických cieľov a návrhu ich realizácie v NKIVS a tiež projektov pripravených na základe NKIVS 2016, ktoré budú realizované v súlade s touto NKIVS.

Obrázok 6: Prehľad zmien centrálnej informačnej infraštruktúry pre realizáciu strategických cieľov

Stručný popis komponentov:

| **Aplikačný komponent / služba** | **Popis** |
| --- | --- |
| **Komunikačné rozhrania/Kanály** | |
| **MobileIDapp** | Natívna mobilná aplikácia podporujúca autentifikáciu použitím mobilného zariadenia na definovanej úrovni zabezpečenia (3 a/alebo 4) |
| **ÚPVS** | Ústredný portál verejnej správy - web portál [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) |
| **IOMO** | IOMO - Integrované obslužné miesto občana – miesto pre osobné vybavovanie úradných záležitostí a asistovaný prístup k elektronickým službám štátu. |
| **IS, Apps tretích strán** | Aplikácie tretích strán využívajúce riadeným spôsobom služby verejnej správy sprístupnené cez API Gateway alebo využívajúce zverejnené otvorené údaje. |
| **Jednotné klientske pracovisko** | Modul zabezpečí pre pracovníkov prístupových miest verejnej správy, ktorí poskytujú asistované služby jednotný prístup do multikanálového prostredia a zabezpečí pre nich sprístupnenie služieb verejnej správy a konsolidovaných klientskych údajov. |
| **Front-Office Služby** | |
| **Centrálne Front-Office Mikroslužby** | Predstavuje primárne miesto prístupu na centralizované obslužné mikroslužby pre aplikácie prístupových miest. Všetky komponenty spadajúce pod spoločné moduly FO vystavujú prepoužiteľné funkcionality, z ktorých je možné vyskladať vstupnú interakciu na služby v hociktorom kanále. Mikroslužby budú vystavené pre prístupové miesta cez interakčnú časť modulu procesnej a dátovej integrácie. |
| **Agendové Front-Office Mikroslužby** | Mikroslužby podporujúce agendovo špecifické funkcionality vstupnej interakcie. Mikroslužby budú vystavené aj pre implementáciu koncových služieb riešenia ZŠ a pre prístupové miesta budú vystavené cez interakčnú časť modulu procesnej a dátovej integrácie. |
| **Procesné aplikácie riešenia ŽS [\*]** | Procesné aplikácie vybudované použitím centrálnej orchestračnej platformy (definovanej v dokumente strategickej priority: Integrácie a orchestrácie) pre podporu dlhotrvajúcich nadrezortných procesov riešenia ŽS. Aplikácie sú budované ako samostatné procesné celky a zabezpečia unifikovanú nadrezortnú orchestráciu a procesnú integráciu s evidenciou stavu a biznis dát procesu. Jednotlivé procesy riešenia ŽS budú predstavovať samostatné procesné aplikácie, ktoré môžu byť priradené rôznym biznis vlastníkom. |
| **Spoločné moduly FO [\*]** | |
| **Vyhľadávací a navigačný engine** | Modul zabezpečuje vyhľadávanie služieb na základe zadaných vstupov klientov a poskytuje navigačnú procesnú mapu ŽS pre webový portál. Výstupy vyhľadávania môžu taktiež poskytnúť personalizované odpovede v závislosti od typu autentifikovanej identity. |
| **Autentifikačný modul** | Modul zabezpečuje autentifikáciu osoby na účely elektronickej komunikácie, využitie elektronickej identity osoby pre všetky prístupové miesta na účely elektronickej komunikácie a prenos informácie o overenej identite.  Modul sa skladá z:   * ÚPVS IAM – komunikačná časť * eID AS – autentifikačná časť   Plánované funkcie:   * Autentifikácia pri používaní služieb zverejnených cez API Gateway pre komerčný sektor * Podpora ďalších úrovni autentifikácie (napr. autentifikácia smartfónom) |
| **Autentifikačný modul pre eIDAS** | Modul zabezpečuje autentifikáciu osoby podľa nariadenia EÚ o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách pre elektronické transakcie na vnútornom trhu EÚ. Modul je integrovaný s Autentifikačným modulom. |
| **Autentifikácia mobil. zariadením** | Modul bude zabezpečovať autentifikáciu používateľov využívajúcich pre používanie služieb verejnej správy inteligentné mobilné zariadenia. Modul bude integrovaný s Autentifikačným modulom. |
| **Modul Autorizácia** | Modul zabezpečujúci služby centrálnej autorizácie pre digitálne kanály. Modul bude podporovať rôzne formy autorizácie, ktoré sú priradené ku službám (kvalifikovaný el. podpis pomocou eID alebo výhľadovo pomocou podpisovania na strane servera (STN EN 41 9241), autorizácia podľa § 23 ods. 1 písm. a) bod 2 zákona o e-Governmente, tzv. „autorizácia klikom“, pripadne iné metódy využívajúce dvojfaktorovej autentifikácie) |
| **Modul elektronického doručovania** | Zabezpečuje elektronické doručovanie a jeho prostredníctvom sa vykonáva doručenie elektronickej správy odosielanej orgánom verejnej moci osobe, ktorá nie je orgánom verejnej moci. Ak elektronická schránka adresáta nie je aktivovaná na doručovanie, zabezpečí vyhotovenie listinného rovnopisu a doručí ho adresátovi v listinnej podobe. |
| **Notifikačný modul** | Notifikačný modul umožňuje centralizované zasielanie notifikácii o udalostiach pri zmenách stavu systému a poskytovaných služieb. |
| **Modul Push notifikácií** | Modul pre správu registrácií na odber push notifikácií pre mobilné zariadenia a odosielanie push notifikácií. |
| **Modul elektronických schránok** | Modul je určený na správu elektronických schránok a zabezpečenie fungovania elektronických schránok pri elektronickej komunikácii. Je miestom pre elektronické doručovanie elektronických podaní a elektronických úradných dokument a pre zasielanie správ ako napr. príkazy na úhradu, notifikácie, doručenky a iné správy súvisiace s el. úradnou komunikáciou. |
| **Modul centrálnej elektronickej podateľne** | Modul zabezpečuje funkcie elektronickej podateľne podľa osobitného predpisu, službu časovej pečiatky na spracovanie elektronických podaní a vytváranie elektronických úradných dokumentov. |
| **Modul elektronických formulárov** | Modul plní funkciu centrálneho úložiska elektronických formulárov používaných pre elektronickú komunikáciu s VS. Plní funkcie spojené s riadením životného cyklu elektronických formulárov. |
| **eDizajner Formulárov** | Nový modul pre dizajn formulárov. Umožní jednoduchšie vytváranie formulárov v súlade so štandardami pre ITVS a dizajnom IDSK pre všetkých správcov elektronických služieb. |
| **Portfólio klienta** | Modul pre personalizáciu komunikácie cez komunikačné kanály (web portál, mobilné aplikácie) a konsolidované zobrazenie dát, ktoré sú o používateľovi evidované v inf. systémoch verejnej správy s možnosťou manažovať a zobrazovať si zvolené konsolidované referenčné údaje z referenčných registrov o používateľovi, sledovať aktuálny stav spracovania podania, reagovať na proaktívne ponuky, zobrazovať si históriu realizovanej komunikácie s VS, nastavovať si oprávnenia pre tretie strany a splnomocnenia . |
| **Prístupové komponenty [\*]** | |
| **Ústredný portál verejnej správy** | Personalizovaný web portál dostupný na rôznych typoch zariadení, prispôsobený jednoduchému používaniu pomocou mobilných zariadení a jednoduchým manažmentom multijazyčného obsahu a používateľským rozhraním podľa dizajnu IDSK. Bude poskytovať ľahko a intuitívne vyhľadateľné služby pre riešenie životných situácií používateľa s návodmi na vybavenie a zrozumiteľne vysvetlené práva a povinnosti občana a právnickej osoby vo vzťahu k štátu a samospráve. Informácie budú podavané slovníkom občana, nie úradníka. Bude podporovať rôzne typy autentifikácie a autorizácie vo vzťahu k bezpečnostnej úrovni jednotlivých služieb/ŽS. |
| **Ústredné kontaktné centrum** | Modul pre telefonickú podporu používateľov elektronických služieb a poskytovania informácií o výkone verejnej moci elektronicky. Poskytuje služby pre evidenciu spätnej väzby (Service Desk). Bude tiež pracovníkom kontaktného centra poskytovať možnosť komunikovať s klientom online, napr. vo forme nástroja podporujúceho interaktívny chat. |
| **Jednotné klientske pracovisko** | Jednotné klientske pracovisko – univerzálne prepážkové pracovisko pre IOMO, Klientske a Kontaktné centrá s konfigurovateľnou funkcionalitou podľa druhu prístupového miesta. Bude slúžiť na asistované sprostredkovanie elektronických služieb verejnej správy klientom. Po fyzickej identifikácii občana bude môcť používateľ realizovať e-služby verejnej správy pre klienta a tiež dokončiť služby zahájené cez iný komunikačný kanál. Služby tak budú dostupné aj občanom, ktorí ich z rôznych príčin nemôžu sami využívať. |
| **Spoločné moduly BE [\*] – nadrezortné centrálne bloky** | |
| **Platobný modul** | Modul pre výpočet a sprostredkovanie úhrady a poskytnutie informácie o úhrade, ak ide o úhradu správnych poplatkov, súdnych poplatkov, ako aj iné platby, ktoré sú vykonávané v prospech orgánu verejnej moci. |
| **Modul spätnej väzby** | Modul spätnej väzby je potrebný pre multikanálový zber informácií od koncových používateľov a ich následné vyhodnotenie a využitie pre zlepšovanie služieb. |
| **Centrálny register elektronických plnomocenstiev** | Modul pre evidenciu splnomocnení medzi jednotlivými koncovými používateľmi FO/PO na úrovni splnomocniteľ-splnomocnenec-služba. Súčasťou modulu nie je nie je rozsah oprávnení ktoré sa tykajú prístupu k elektronickým schránkam, resp. k službám a funkcionalitám spoločných modulov. |
| **Register rozhodnutí** | Modul pre sprístupnenie dokumentov s právnymi účinkami, tieto dokumenty budú dostupné v centrálnom alebo decentralizovanom registri rozhodnutí (prebieha príprava a vyhodnotenie vhodných alternatív). |
| **Dlhodobé ukladanie elektronických registratúrnych záznamov** | Modul pre dlhodobé uchovávanie elektronických dokumentov a elektronických správ, pričom jeho funkcionality je možné aktuálne využiť tak pre FO ako aj PO v rámci ukladania úradných dokumentov z ich elektronickej schránky. |
| **Modul proaktívnych ponúk** | Modul pre vytvorenie konsolidovaného zoznamu proaktívnych ponúk z viacerých agend a zároveň poskytuje vizualizáciu pre prístupové miesto. Distribúcia proaktívnej ponuky bude zohľadňovať notifikačný profil klienta (preferencia kanálov – SMS, e-mail, zobrazovanie v osobnej zóne, atď.). |
| **Referenčné registre** | Evidencie referenčných údajov podľa §49 až 55 zákona o e-Governmente. |
| **Moje dáta** | Modul pre správu osobných údajov – umožňuje obsluhovať identitu používateľa, riadiť prezeranie údajov a ukladanie údajov o identite. Identita používateľa je manažovaná v osobnom učte, kde je prepojená so všetkými objektmi evidencie a súhlasmi, ktoré sa jej týkajú. Poskytuje služby pre riadenie prístupu (súhlasy) k dátam o používateľovi. Umožňuje evidovať vzťahy medzi rôznymi používateľmi a ich identitami prostredníctvom definovaných rolí. |
| **Integrácia** | |
| **Modul procesnej integrácie a integrácie údajov** | Modul zabezpečuje prostredie pre elektronickú komunikáciu medzi informačnými systémami v správe rôznych orgánov verejnej moci pri výkone verejnej moci elektronicky. Zabezpečuje:   * jednotné pripojenie a interakciu prístupových miest, * procesné riadenie a realizáciu elektronickej úradnej komunikácie s orgánmi verejnej moci, * výmenu elektronických správ medzi orgánmi verejnej moci, * jednotný prístup informačných systémov k informačným systémom orgánu verejnej moci na účely výkonu verejnej moci elektronicky, * integráciu údajov, synchronizáciu údajov pri referencovaní a jednotný spôsob poskytovania údajov z inf. systémov ver. správy, referenčných registrov a číselníkov, * evidenciu oprávnení na získavanie dokumentov a údajov.   Služby a funkcie Integrácia a synchronizácia údajov sú realizované systémom CSRÚ (Centrálna správa referenčných údajov verejnej správy). |
| **API GW Platforma** | Platforma pre zabezpečenie jednotného pripojenia a interakciu prístupových miest pri poskytovaní multikanálových služieb. Zabezpečuje:   * Vystavenie API pre aplikácie prístupových miest * Konfiguráciu a overovanie bezpečnostných pravidiel * Katalóg služieb * Riadenie oprávnení * Administráciu partnerov a politík * Monitoring a meranie využívania |
| **Agendové ISVS[\*]** | Základné funkcionality agendových ISVS v gescii poskytovateľov služieb, ktoré sú potrebné pre multikanálovú interakciu klienta a sú vystavené ako mikroslužby:   * Predvyplnenie podania (agendové údaje) * Validácia podania agendových služieb * Poskytnutie stavu rozpracovania agendového procesu * Ostatné FO funkcie pre prípravu podania (dodatočná agendovo špecifická biznis logika vystavená pre prístupové miesta). |
| **Spoločné moduly BE [\*] - Podporné spoločné bloky (SaaS)[\*]** | |
| **Informačný systém dátového centra obcí** | Nadrezortný informačný systém verejnej správy, ktorý poskytuje obciam technické a programové prostriedky na výkon verejnej moci elektronicky (podľa § 9a zákona o e-Governmente) |
| **Konsolidovaná analytická vrstva** | Účelom je zabezpečiť základnú dátovú infraštruktúru pre analytické jednotky orgánov verejnej správy, analytické nástroje formou SaaS služieb, zabezpečiť dostatočne kvalitné údaje a podporiť fungovanie verejnej správy na základe lepšieho využitia údajov. |
| **Registratúra** | Modul bude poskytovať funkcionalitu pre správu spisov a registratúrnych záznamov, realizáciu procesov registratúrneho strediska, integrácie na už vybudované systémy a registre a IS elektronického archívu, digitalizáciu dokumentov, digitalizáciu fyzických spisov uložených v registratúrnych strediskách. |
| **Správne konanie** | IS Správneho konania bude poskytovať elektronické služby z oblasti správneho konania poskytovaných vo forme SaaS služieb. Bude podporovať najmä: - Automatické vytváranie záznamov do registratúry podľa procesného stavu konkrétneho podania, - Zaznamenávanie vykonaných krokov pri spracovávaní podania, - Sledovanie a upozorňovanie na odporúčané blížiace sa, resp. hraničné termíny a lehoty spojené s vykonávaním procesov v oblasti správneho konania. |
| **Centrálny ekonomický systém** | Modul sa zameriava na jadro podporných a administratívnych činností vybraných subjektov štátnej správy v oblastiach ekonomická agenda, správa nehnuteľností a riadenie ľudských zdrojov. Uplatnenie unifikácie a optimalizácie ekonomických procesov subjektov štátnej správy. |
| **Elektronický archív** | Modul bude pre jednotlivé OVM poskytovať služby ukladania, vyhľadávania a sprístupňovania nimi definovaného obsahu určeného na archiváciu. |
| **Správa IT aktív** | Modul pre centrálne riadenie a monitorovanie efektívnosti využitia IT aktív verejnej správy –HW a SW komponentov, licencií, cloudových služieb |
| **MetaIS** | Modul zabezpečuje evidenciu metaúdajov o komponentoch eGovernmentu, projektoch rozvoja informačných systémov verejnej správy a reporting vybraných parametrov úrovne služieb (SLA) pre evidované služby verejnej správy. |

Tabuľka 1: Popis komponentov centrálnej informačnej infraštruktúry

# Návrh realizácie

V ďalšej časti je vysvetlený každý cieľ a jeho podciele, prístup k riešeniu a tiež rámcový architektonický model. Je tu taktiež uvedený návrh organizačného zabezpečenia, výber strategického prístupu a použitých alternatív, návrh riešenia, posúdenie problémov a rizík, vyhodnotenie legislatívnych požiadaviek a plánovanie realizácie.

Informačné prostredie verejnej správy je veľmi komplexný, previazaný systém, na ktorom participuje veľa hráčov – pochopenie vzájomných súvislostí má preto kľúčový význam pre naplnenie cieľovej ambície. Návrh realizácie sa snaží minimalizovať riziko chýb, ktoré môžu nastať z nevhodného poradia projektov, respektíve z ich zlej vzájomnej koordinácie. Je nástrojom koordinácie všetkých ambícií definovaných v tejto Koncepcii v praxi.

### Lepšie služby

V súčasnom stave sú stále v oblasti interakcie s verejnou správou evidované vážne problémy. Hoci boli definované v strategickej priorite Interakcia s verejnou správou, životné situácie a výber služby navigáciou, neboli a stále nie sú vyriešené. Cesta občana alebo podnikateľa od vyhľadania služby, cez podanie až po rozhodnutie, nie je optimalizovaná a implementovaná z používateľského pohľadu.

Občan a podnikateľ stále nemajú:

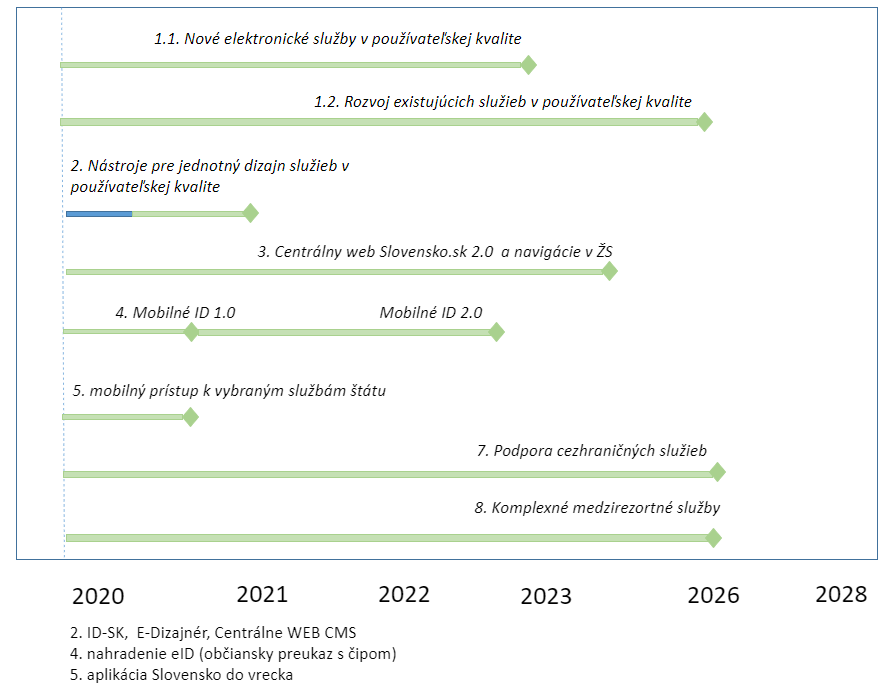
* jednotný prístup k vyhľadávaniu služieb a jednotné miesto pre realizáciu služieb v používateľskej kvalite,
* poskytnuté používateľské rozhrania, cez ktoré sú poskytované elektronické služby v jednotnom dizajne,
* poskytnutú dostatočnú navigáciu k službám a v životných situáciách,
* zabezpečený plynulý prechod životnou situáciou,
* prístup k prehľadu o stave spracovania podaní, o rozhodnutiach, vydaných dokladoch, bilancii z pozície klienta voči verejnej správe,
* poskytované notifikácie o stave spracovania podania a služby,
* možnosť realizovania platby online pre všetky služby štátu (nie len pre elektronické služby spoplatnené správnym a súdnym poplatkom),
* možnosť realizovať platby online za elektronické služby súčasne s odoslaním podania,
* poskytované služby proaktívne,
* možnosť využívať paletu služieb tretích strát poskytovaných prostredníctvom API rozhraní,
* osobnú zónu, kde by sa ľahko a prehľadne dozvedeli personalizované informácie, ktoré sa ich čo sa kontextu interakcie so štátom týkajú,
* možnosť prihlasovať sa do osobnej zóny a využívať služby štátu prostredníctvom mobilných zariadení.

Vyššie spomenutá problematika bola doteraz prehľadne a prínosne spracovaná v dokumente Strategická priorita: Interakcia s verejnou správou, životné situácie a výber služby navigáciou. Dokument pripravila v roku 2017 pracovná skupina “Lepšie služby” a sú v ňom rozpracované jednotlivé výstupy definované v Národnej koncepcii informatizácie verejnej správy (ďalej len „NKIVS“). Medzi kľúčové atribúty boli v strategickej priorite z roku 2017 zaradené Vyhľadávanie a navigácia, Životné situácie, Realizácia platby za službu online, notifikácie, zbieranie spätne väzby od používateľa a portfólio klienta. Sú to piliere, ktoré boli identifikované správne a je potrebné ich rozvíjať/venovať im pozornosť a ktorým sa venujeme aj v NKIVS pre nasledujúce obdobie.

Nevyhnutná je zmena prístupu k tvorbe a rozvoju služieb štátu, tzn. zmena optiky vlastníka služby, kde používateľ je zákazníkom štátu a aplikuje sa metodika tzv. user-centered dizajnu, alebo používateľského pohľadu a zároveň nevyhnutné naštartovanie spolupráce medzi správcami služieb s cieľom kontinuálneho rozvoja služieb.

K zavádzaniu používateľského pohľadu je potrebné pristupovať s ohľadom na súčasný stav. V prvom rade je nevyhnutné, aby sa tvorba všetkých novovznikajúcich služieb riadila postupmi a princípmi používateľskej kvality a v kontexte životnej situácie. Zároveň je nevyhnutné zabezpečiť rozvoj prioritných existujúcich služieb v používateľskej kvalite a rovnako v kontexte životnej situácie. Vždy musí existovať transparentná informácia o službe a navigácia pre používateľa v kontexte životnej situácie. Tvorba navigácie však z dlhodobého hľadiska nestačí, je potrebné prejsť a zmeniť vnímanie tvorby dobrých služieb z orientácie na jednotlivé služby až ku tvorbe komplexných služieb. Rozvoj je teba potrebné vnímať pre nasledovné oblasti rozvíjané v rámci NKIVS:

1. Dobrá atomizovaná služba v jednotnom dizajne (nové služby a rozvoj existujúcich služieb v používateľskej kvalite)
2. Prepojenie služieb navigáciou (koordinácia v rámci životných situácií)
3. Komplexné služby a Životné situácie (proaktívne služby prepojené v back-end systémoch)



**Rozvoj elektronických služieb v medzinárodnom kontexte**

Definované opatrenia a ciele sú pripravované v kontexte medzinárodného hodnotenia eGovernemntu eGovernment benchmark Európskej únie a v súlade s nariadením SDG Single digital gateway. Digitálne služby jednotlivých krajín sú podľa eGovernment benchmark Európskej únie maximálne zamerané na občana benchmark hodnotí, do akej miery sú digitálne služby jednotlivých členských štátov EÚ:

* zamerané na občana,
* poskytované transparentne,
* dostupné občanom ostatných krajín EÚ,
* dopĺňané kľúčovými nástrojmi.

Orientáciu svojich digitálnych služieb na občana môžu štáty alternatívne maximalizovať tým, že používateľom :

* svoje služby sprístupnia online v plnom rozsahu spolu s praktickými informáciami a návodmi na relevantných portáloch,
* poskytnú online pomoc a podporu prostredníctvom FAQ, manuálov, zákazníckou linkou, sprostredkovaním kontaktu na gestora služby a aj možnosti využiť/dokončiť služby iným kanálom,
* umožnia vyjadriť spätnú väzbu a sťažnosť,
* poskytnú službu, ktorej využitie je jednoduché, bezproblémové, logické a čo najrýchlejšie,
* poskytnú včas informáciu o tom čo všetko a koľko času potrebujú k jej využitiu.

Aby štáty získali pozitívne hodnotenie za transparentné poskytovanie digitálnych služieb, musia svojich používateľov transparentne informovať o:

* procese vybavovania v rámci využívania služby (napr. zasielanie potvrdení o progrese v procese, informovaní o očakávanom vybavení pohľadávky...),
* ich narábaní s osobnými údajmi používateľov a (napr. čo všetko je ukladané, kto s dátami narába, kde si môžem pozrieť objem dát, ktoré o mne niekto zbiera...)
* O fungovaní samotnej organizácie (napr. kde sa môžem dozvedieť viac informácií, sťažovať, či dozvedieť viac o fungovaní, rozpočte, hospodárení a organizačnej štruktúre organizácie atď.).

Európska komisia zároveň očakáva, že digitálne služby jednotlivých členských štátov budú v rovnakom rozsahu a kvalite dostupné a využiteľné aj fyzickým a právnickým osobám z iných členských štátov.

Hodnota kvalitných digitálnych služieb je z pohľadu Európskej komisie v neposlednom rade ovplyvňovaná mierou používania podporných nástrojov, akými sú eID, eDokumenty, referenčné registre (potrebné pre zautomatizovanie), elektronické schránky a bezpečnostné opatrenia.

Konkrétne hodnotené kritéria, ktoré v prípade, že budú tieto nasledovné opatrenia úspešne a správne implementované, môžu zlepšiť hodnotenie Slovenska v eGovernment benchmarku: USER CENTRICITY - Online Availability, Usability, Mobile Friendliness, Transparency - Service Delivery, Cross-border mobility.

#### Jednoduchý prístup k elektronickým službám štátu

Proces poskytnutia služby začína vyhľadávaním informácii o službe. Používateľ má pristupovať na informačný obsah k službám štátu primárne prostredníctvom centrálneho prístupu t.j. centrálneho portálu verejnej správy slovensko.sk, následne prostredníctvom špecializovaných portálov alebo vyhľadávačov tretích strán. Je dôležité zabezpečiť transparentné zobrazenie služby ako na centrálnom tak aj na špecializovaných portáloch. Centrálny portál má poskytovať prehľadné vyhľadávanie v službách a životných situáciách ako aj celkové vybavenie služieb tzn. používateľ prechádza na portály celou používateľskou cestou od začatia až po vybavenie služby a je zaplatenie. Pričom prístup je nevyhnutné zabezpečiť najmä prostredníctvom mobilných zariadení a rovnako pre tuzemských ako aj pre zahraničných používateľov.

Zároveň má byť zabezpečená transparentnosť zjednotením dizajnu štátnych služieb a webov ako aj zabezpečením plynulosti prechodu životnou situáciou bez ohľadu na poskytovateľa služby.

**Centrálny prístup k službám slovensko.sk**

Ústredný portál verejnej správy (ÚPVS) zabezpečuje centrálny a jednotný prístup k informáciám a službám verejnej správy. Ústredný portál umožňuje fyzickým osobám, fyzickým osobám - podnikateľom, právnickým osobám a orgánom verejnej moci pristupovať k spoločným modulom a elektronicky komunikovať s ktorýmkoľvek orgánom verejnej moci. Cez používateľské prostredie ([www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk)) poskytuje prístup k elektronickým schránkam, k profilu používateľa, k informačnému obsahu (životné situácie, agendy, články, oznamy, návody, videonávody, FAQ, metodické usmernenia, kontaktné údaje inštitúcií), k Elektronickej úradnej tabuli, k Centrálnemu úložisku záznamov a k elektronickým službám.

Slovensko.sk z pohľadu používateľa občana a podnikateľa zabezpečí centrálne minimálne:

* transparentné prístupové miesto pre elektronické služby štátu v používateľskej kvalite a tým jednoduchý prístup k službám
* vyhľadávanie služieb a životné situácie na jednom mieste,
* plynulosť realizácie životných situácií občana a podnikateľa prostredníctvom navigácií na centrálnej úrovni,
* osobnú zónu - sekciu portfólio klienta, tzn. personalizovanú časť pre občana a podnikateľa, kde prehľadne na jednom mieste nájde informácie k svojím žiadostiam, pohľadávkam a dopytu voči štátu,
* interaktívny komunikačný kanál prostredníctvom messegera,
* online platby za všetky elektronické služby.

*Prispieva k eGovernment benchmark hodnoteniu EK: Transparency - Service Delivery*

Vyhľadávanie služieb

Portál poskytne moderné vyhľadávanie, v prípade autentifikovaného používateľa bude vyhľadávanie ponúkať personalizované odpovede od typu a vlastnosti prihlásenej identity. Vyhľadávanie poskytne vyhľadané výsledky zohľadňujúce profil a preferencie používateľa, na základe najčastejšie prezeraných stránok a pod.

Navigácie v životných situáciách

Portál slovensko.sk poskytne prehľadné navigácie pre elektronické služby a životné situácie, ktoré umožnia občanom a podnikateľom ľahšie realizovať službu a prejsť životnou situáciou. Používatelia budú vedieť, aké kroky ich v rámci riešenia životnej situácie čakajú a v ktorom kroku procesu sa práve nachádzajú. Ku každému procesnému kroku budú mať zobrazené relevantné informácie. Navigácia bude pokrývať elektronický, ale aj fyzický svet.

Osobná zóna - Portfólio klienta

Po autentifikácii používateľa sa tento dostáva do portfólia, ktoré je personalizované. Umožní používateľovi pristupovať k svojim nastaveniam, sprostredkuje zobrazenie elektronickej schránky a umožní prístup k svojim osobným údajom (vizualizácia služby “Moje dáta” a údajov z iných zdrojov). Zabezpečí sa tak možnosť predvypĺňania údajov do interaktívnych formulárov v rámci prípravy elektronických podaní, ako aj validácie profilových údajov používateľom s možnosťou nahlásenia nezrovnalostí (chýb) v registroch zo strany občana a podnikateľa.Používateľ bude mať možnosť sledovať stav svojich podaní v rámci komunikácie s orgánmi verejnej moci. V prípade predpripravených proaktívnych služieb, bude klient môcť z dashboardu portfólia klienta zobraziť aj vybrané predpripravené podania, tzn. začať elektronickú službu.

Portfólio bude zobrazovať možnosti nastavenia všetkých dostupných notifikácií na jednom mieste. Zabezpečí možnosť centrálne nastavovať oprávnenia a manažovať roly pre zastupovanie (oprávnenia tretích strán). Rovnako zabezpečí prístup k modulu rozpracovaným podaní a príloh, aby používateľ mohol dokončiť podanie aj napr. prostredníctvom mobilného zariadenia.

Štátny messenger

Messenger zabezpečí podpornú komunikáciu pre používateľov vo forme interaktívneho chatu a/alebo automatizovaného chatu pri získavaní informácií, pri vybavovaní služieb, riešení životných situácií, riešení problémov a získavaní spätnej väzby.

**Koordinácia riadenia životných situácií a navigácie na špecializovaných portáloch**

Navigácie pre elektronické služby v kontexte životných situácií je potrebné zabezpečiť okrem centrálneho webu slovensko.sk 2.0 aj na úrovni jednotlivých OVM (vlastníkov služieb) na špecializovaných portáloch.

Pre dosiahnutie rozvoja služieb v kontexte životných situácií bude zároveň zavedená medzirezortná spolupráca a nadrezortné riadenie zo strany MIRRI prostredníctvom novej role koordinátora životných situácií. Cieľom je zjednodušenie vybraných životných situácií a zavedenie povinnosti rezortov rozvíjať služby v kontexte životnej situácie a kooperovať tak, aby sa zabezpečila používateľská kvalita a dostatočná navigácia pre občanov a podnikateľov.

Pre účely dosiahnutia koordinácie orgán vedenia MIRRI určí pre každú životnú situáciu jeden orgán riadenia, ktorý bude pôsobiť ako koordinátor životnej situácie. Koordinátor životnej situácie bude koordinovať elektronizáciu služieb OVM (vlastníkov elektronických služieb) v spolupráci s MIRRI SK, ktoré sú súčasťou danej životnej situácie. Zavedie sa tak systém, v rámci ktorého bude potrebné:

1. systematicky analyzovať a identifikovať prioritné životné situácie,
2. zabezpečiť plnú elektronizáciu prioritných životných situácií,
3. zabezpečiť plynulý prechod medzi krokmi a službami do času, kým elektronická služba nie je plne elektronizovaná,
4. efektívne poskytovať služby v multikanálovom prostredí (nezamieriavať sa len na elektronizovanú časť životnej situácie, ale poskytnúť návod naprieč celou životnou situáciou vrátane nezelektronizovaných krokov, resp. iných ako elektronických prístupových kanálov),
5. systematicky zlepšovať životné situácie,
6. vytvoriť parametre dobrej životnej situácie (návody, proaktívny prístup, jednoduché texty),
7. rozvíjať služby v kontexte životných situácií iteratívne (tzn. napríklad najprv sa vytvorí návod k službe, následne návod s predvyplnenými údajmi a následne transakčná služba).

Je nevyhnutné, aby jednotlivé OVM (vlastníci služieb) poskytli koordinátorovi životnej situácie súčinnosť pri zabezpečení činností koordinácie životných situácií. Ďalej je nevyhnutné, aby vlastníci služieb poskytovali koordinátorovi životnej situácie informácie o plánovaných zmenách služieb a iné relevantné dáta, ktoré sa týkajú danej životnej situácie. MIRRI SK pri tom usmerňuje nadviazanú medzirezortnú spoluprácu.

**Mobilný prístup k službám štátu (Mobilné ID a eSlovensko do vrecka)**

Mobilný prístup k službám štátu predpokladá prihlasovanie a prístup k službám prostredníctvom mobilných zariadení a responzívnosť webového obsahu.

Pre mobilné prihlasovanie, ktoré nahradí prihlasovanie prostredníctvom eID (občianskeho preukazu s čipom) bude vytvorené tzv. Mobilné ID prostredníctvom aplikácie eSlovensko do vrecka.

V prvej fáze bude aplikácia plniť nutné predpoklady pre zavedenie multikanálového e-Governmentu, časť autentifikácia pomocou mobilného zariadenia, ktorá splní bezpečnostné požiadavky a bude v súlade s platnými legislatívnymi predpismi. Mobilné prihlasovanie poskytne náhradu elektronického občianskeho preukazu na úrovni autentifikácie s nutnosťou aktivácie prostredníctvom internetu a eID (občiansky preukaz s čipom). Postupne bude plniť úlohu prístupového miesta pre využívanie samoobslužných služieb Portfólia klienta cez mobilné zariadenie (Doručenie dokumentov, Podania, Zmeny údajov a pod.). Občan a podnikateľ tak bude mať kedykoľvek prístup k aktuálnemu stavu svojich interakcií so štátom, k stavu vybavenia služieb a elektronickej schránke. V druhej fáze sa počíta s využitím technológie NFC, ktorá bude zavedená s novými ID dokladmi. V kombinácii s aplikáciou eSlovensko do vrecka otvorí občanovi ďalšie, výrazne jednoduchšie možnosti ako komunikovať so štátom. Vrátane služieb a úkonov, ktoré vyžadujú najvyšší stupeň.

*Prispieva k eGov benchmark hodnoteniu EK: USER CENTRICITY - Mobile Friendliness a Transparency - Service Delivery*

**Podpora cezhraničných služieb**

Digitálne služby budú dostupné a využiteľné aj fyzickým a právnickým osobám z iných členských štátov a to v rovnakom rozsahu a kvalite, v akých sú dostupné slovenským používateľom[[32]](#footnote-32). Týmto osobám budú prispôsobené možnosti autentifikácie, resp. autorizácie tak na legislatívnej, ako aj na procesnej a technickej úrovni. Zahraniční používatelia budú mať taktiež prístup ku kvalitnej používateľskej podpore rovnako, ako miestni používatelia. Budú môcť zanechať spätnú väzbu, podať sťažnosť na službu a taktiež podávať, resp. obdržať elektronicky dokumenty v medzinárodne uznávanej podobe (napr. v anglickom jazyku).

*Doplníme ešte z SDG...*

*Prispieva k eGov benchmark hodnoteniu EK: CROSSBORDER MOBILITY*

#### Dobré služby pre občana, podnikateľa aj úradníka

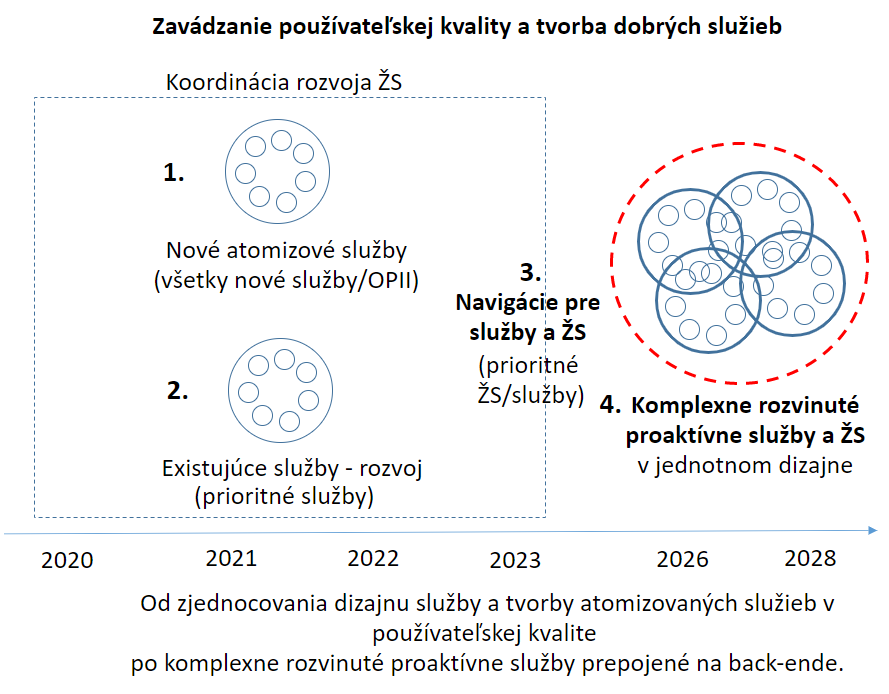
Služby štátu musia byť tvorené a rozvíjané s ohľadom na používateľa. Občan a podnikateľ je klient štátu. Služby majú byť tvorené a kontinuálne rozvíjané v súlade s princípmi používateľsky kvalitných služieb. V nasledujúcom období je potrebné sledovať aplikáciu používateľskej kvality v jednotlivých blokoch definovaných v nasledujúcich častiach. Je dôležité, aby všetky novovznikajúce služby mali aplikované princípy a postupy používateľskej kvality počas celého procesu ich tvorby, od návrhu, cez obstarávanie, prípravu projektu až po samotnú realizáciu projektu. Rovnako je dôležité, aby existujúce služby boli kontinuálne rozvíjané v súlade s vyššie uvedenými princípmi na základe spätnej väzby a relevantných dát, aby sa zabezpečil centrálny a transparentný prístup k službám štátu, mobilný prístup k službám, a to vždy s ohľadom na zdravotne znevýhodnených občanov. V súvislosti s medzinárodnými hodnoteniami a prístupu k jednotnému digitálnemu trhu je mimoriadne dôležité, aby sa pozornosť venovala cezhraničným službám. V tejto kategórii služieb výrazne zaostávame aj v medzinárodnom hodnotení e-Government benchmark, preto je potrebné zabezpečiť napríklad dostupnosť relevantných služieb minimálne v anglickom jazyku.

K zavádzaniu prvkov používateľskej kvality je potrebné pristupovať s ohľadom na súčasný stav v jednotlivých ďalej uvedených oblastiach. V prvom rade je nevyhnutné, aby sa tvorba všetkých novovznikajúcich služieb riadila postupmi a princípmi používateľskej kvality a v kontexte životnej situácie. V súčasnosti sú jednotlivé fázy tvorby služieb izolované, nekoordinované jednotne, čoho výsledkom sú atomizované a z používateľského pohľadu “nedokonalé” služby. Zároveň je nevyhnutné zabezpečiť rozvoj prioritných existujúcich služieb na úrovni front-endu tzn. používateľského rozhrania v používateľskej kvalite a rovnako v kontexte životnej situácie. Pri tvorbe a rozvoji je nevyhnutné zaviesť element koordinácie rozvoja životných situácii. Koordináciou sa myslí nadrezortné riadenie jednotlivých OVM (vlastníkov elektronických služieb), ktoré tvoria jednu životnú situáciu. V tomto procese musí vždy vzniknúť transparentná informácia o službe a navigácia pre používateľa v kontexte životnej situácie. Tvorba navigácie však z dlhodobého hľadiska nestačí, je potrebné prejsť a zmeniť vnímanie tvorby dobrých služieb z orientácie na jednotlivé služby až ku tvorbe komplexných služieb. Komplexné služby sú služby, ktoré sú prepojené na úrovni systémov a dát, sú proaktívne a poskytujú občanovi plynulý prechod životnou situáciou bez ohľadu na OVM, ktoré službu poskytuje.

Základné oblasti rozvoja služieb v používateľskej kvalite:

1. Dobrá atomizovaná služba v jednotnom dizajne (nové služby a rozvoj existujúcich služieb v používateľskej kvalite)
2. Prepojenie služieb navigáciou (koordinácia v rámci životných situácií)
3. Komplexné služby a Životné situácie (proaktívne služby prepojené v back-end systémoch)

**Princípy *dobrých služieb* v používateľskej kvalite**

* K službe je vytvorená jednoduchá a zrozumiteľná navigácia v kontexte životnej situácie.
* Služba je vytvorená v jednotnej identite štátu, tzn. v súlade s jednotným dizajnovým manuálom elektronický služieb ID-SK.
* Služba je transparentne zverejnená a dostupná centrálnom webovom sídle slovensko.sk.
* Používateľ má prístup k službe prostredníctvom mobilných zariadení.
* Služba je prístupná pre znevýhodnené skupiny občanov.
* Služba je poskytovaná proaktívne, obsahuje predvyplnené údaje a obsahuje minimálny počet krokov k vybaveniu.
* Po skončení služby si systém vypýta od používateľa spätnú väzbu.
* O službe sú zbierané dáta a na základe dát je zabezpečený kontinuálny rozvoj služby.
* Služba spĺňa prvky cezhraničnej interoperability.

**Princípy *implementácie dobrých služieb* v používateľskej kvalite (na úrovni rezortu ale aj nadrezortu):**

* Koncové služby by mali byť vždy rozvíjané na základe relevantnej, kvantitatívnej a kvalitatívnej evidencie (princíp evidence-based rozvoja).
* Na začiatku by sa mali rozvíjať len prioritné koncové služby (princíp prioritného rozvoja ).
* Koncové služby by mali byť rozvíjané v malom (princíp agilného rozvoja).
* Koncové služby si OVM rozvíjajú samostatne, avšak pod dohľadom a s podporou MIRRI (princíp decentralizovaného rozvoja).
* Začať je nevyhnutné potrebami používateľov (princíp užitočnosti).
* Opätovne používajte a zdieľajte (princíp stability a otvorenosti).
* Inšpirujte sa realitou (princíp reálnosti).
* Náročná tvorba vedie k jednoduchým službám (princíp jednoduchosti).
* Koncová služba je pre každého.
* Rešpektovanie kontextu okolnosti použitia (princíp kontextu).
* Vytvárajte elektronické služby, nie webové stránky (princíp holistického pohľadu).
* Buďte konzistentní (princíp konzistentnosti).
* Tvorte otvorene, zvýšite tým kvalitu (princíp otvorenosti).

**Opatrenia a ciele pre zabezpečenie dobrých služieb**

Opatrenia sú definované v dvoch hlavných oblastiach:

1. *Nové elektronické služby a rozvoj existujúcich služieb v používateľskej kvalite*

* *Princípy a postupy zavádzania používateľskej kvality pri tvorbe a rozvoji elektronických služieb*
* *Princípy a postupy, ktoré by mala zahŕňať prevádzka dobrých služieb*
* *Ciele politiky dobrých digitálnych služieb:*
  + Zjednotenie dizajnu webov a služieb
  + Vytvorenie navigácie a zavedenie zberu spätnej väzby
  + Tvorba politiky používateľskej kvality
  + Zavedenie proaktívnych prvkov do koncových služby
  + Zavedenie možnosti sledovanie stavu
  + Vytvorenie centrálnych nástrojov pre podporu tvorby dobrých služieb:
    - Jednotný dizajn systém služieb a webov
    - Jednotné CMS (zjednotenie webov)
    - E-Dizajnér (zjednotenie formulárov)
    - Benchmark (analytický nástroj hodnotenia služieb)

1. *Komplexné medzirezortné služby*

* Ako si predstavujeme, že tento typ služby bude vyzerať (popis produktu)
* Ako si predstavujeme ,že sa k nim dopracujeme (popis procesu implementácie)
* Služby prepojené na front-ende ako medzikrok

1. ***Nové elektronické služby a rozvoj existujúcich služieb v používateľskej kvalite***

*Nové elektronické služby v používateľskej kvalite*

Novovytvárané elektronické služby musia byť vytvárané v súlade s princípmi[[33]](#footnote-33) a postupmi aplikácie používateľskej kvality. Princípy a postupy musia byť aplikované počas celého procesu realizácie projektu, ktorého obsahom je tvorba elektronickej služby tzn. v prípravnej, iniciačnej aj realizačnej fáze projektu.

Aplikáciu princípov a postupov používateľskej kvality elektronických služieb a webov štátnej správy určuje legislatíva SR, jedná sa o Vyhlášku Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu zo 14. apríla 2020 o riadení projektov <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2020/85/20200501>, Vyhlášku MIRRI SK o spôsoboch a postupoch pri elektronizácii agendy verejnej správy k zákonu č. 95/2019 Z.z. (Zákon o informačných technológiách (druhá menovaná Vyhláška je aktuálne v legislatívnom procese), Metodické usmernenie pre tvorbu elektronických služieb MIRRI <https://www.mirri.gov.sk/wp-content/uploads/2019/04/Metodick%C3%A9-usmernenie-pre-tvorbu-pou%C5%BE%C3%ADvate%C4%BEsky-kvalitn%C3%BDch-elektronick%C3%BDch-slu%C5%BEieb-verejnej-spr%C3%A1vy_v2.pdf> a kritériá hodnotenia používateľských služieb definuje Benchmark životných situácii MIRRI <https://idsk.gov.sk/benchmark-zivotnych-situacii>.

Tvorba nových elektronických služieb je súčasťou procesu koordinácie životných situácií. Každá nová služba musí byť vytváraná v kontexte životnej situácie. Jednotlivé OVM sú pri tvorbe nových služieb povinné spolupracovať s koordinátorom životnej situácie, ostatnými OVM, ktoré sú súčasťou životnej situácie a orgánom vedenia MIRRI SK. Koordinátor životnej situácie je pojem a oblasť, ktorá je vysvetlená v tomto dokumente nižšie a je predmetom Vyhlášky MIRRI SK o spôsoboch a postupoch elektronizácie agendy verejnej správy k zákonu č. 95/2019 Z.z. MIRRI SK realizuje kontrolu aplikácie princípov a postupov používateľskej kvality a tvorbu navigácie v kontexte životnej situácie. Za aplikáciu princípov a postupov používateľskej kvality a tvorbu navigácie v kontexte životnej situácie je zodpovedný OVM ako vlastník elektronickej služby.

Princípy a postupy zavádzania používateľskej kvality sú definované spoločne pre nové a existujúce služby nižšie.

*Financovanie tvorby nových služieb: prevažne OPII*

*Rozvoj existujúcich služieb v používateľskej kvalite*

Rozvoj existujúcich služieb z používateľského pohľadu má byť realizovaný najprv pre tie služby, ktoré boli určené ako prioritné tzn. dôležité pre občana a podnikateľa. Prioritizácia služieb bola vytvorená aj s z ohľadom na medzinárodné hodnotenia eGovernmentu (eGov Benchmark Európskej únie, DESI a ďalšie) Inštitútom digitálnych a rozvojových politík v Decembri 2020 <https://www.mirri.gov.sk/sekcie/analyza-diskusna-studia-2/>.

Elektronické služby, ktoré už boli v minulosti vytvorené a nereflektujú aplikáciu princípov používateľsky kvalitných služieb a jednotný dizajnový manuál elektronických služieb ID-SK a zároveň boli určené ako prioritné pre občana a podnikateľa je potrebné rozvíjať tak, aby uvedené princípy a jednotnosť dizajnu spĺňali. Ich rozvoj je potrebné zaradiť do Politiky používateľsky kvalitných služieb jednotlivých OVM, v ktorých sa určia spôsoby a postup danej organizácie v oblasti zavádzania používateľskej kvality pre elektronické služby. Politika používateľsky kvalitných služieb je pojem a oblasť, ktorá je vysvetlená v tomto dokumente nižšie a je predmetom Vyhlášky MIRRI SK o spôsoboch a postupoch elektronizácie agendy verejnej správy k zákonu č. 95/2019 Z.z.

*Financovanie: OPII, ŠR, RRF*

Pre tvorbu a rozvoj služieb v používateľskej kvalite je potrebné aplikovať postupy zavádzania používateľskej kvality, určujú sa vlastnosti používateľsky kvalitnej služby, je nevyhnutné zavádzanie a tvorba Politiky používateľskej kvality na jednotlivých OVM.

**Princípy a postupy zavádzania používateľskej kvality pri tvorbe a rozvoji elektronických služieb**

Táto časť určuje princípy a postupy ako by sa mali tvoriť nové, alebo rozvíjať existujúce služby a rámcovo popisuje vlastnosti používateľsky kvalitných služieb.

Pri budovaní a rozvoji elektronických služieb štátu by mali byť využívané metodiky tzv. user-centered dizajnu, alebo používateľského pohľadu tak, aby sa zabezpečil jednoduchý prístup k službám, zmysluplnosť a použiteľnosť služieb zo strany koncového používateľa – občana, podnikateľa, úradníka a tretieho sektora.

Návrh, obstarávanie a implementácia elektronických služieb sú realizované v súlade s princípmi používateľského pohľadu, návrh koncových služieb a webových sídel je realizovaný podľa mobile-first princípu, prebieha priebežné monitorovanie používateľskej kvality služieb. Projekty, ktorých súčasťou je aj príprava nových alebo rozvoj existujúcich koncových služieb musia zahŕňať prieskumy a testovanie s ich koncovými používateľmi.

Služby sú jednoducho použiteľné, zrozumiteľné, proaktívne, údaje vo formulároch sú predvypĺňané, občan/podnikateľ vie ako má postupovať, má k dispozícii navigáciu k službe a životnej situácii, je o priebehu vybavovania služby informovaný priebežne.

Spôsoby a postupy dosiahnutia používateľskej kvality pri tvorbe a rozvoji služieb predstavujú:

1. prípravu používateľského prieskumu,
2. návrh a mapovanie používateľskej cesty (v kontexte životnej situácie),
3. tvorbu informačnej architektúry elektronickej služby (vrátane prvkov navigácie),
4. prípravu a testovanie prototypu používateľského rozhrania a iniciálneho grafického návrhu,
5. realizáciu používateľských testov funkčného používateľského rozhrania,
6. zber a vyhodnocovanie spätnej väzby k elektronickej službe.

Výsledkom tvorby a rozvoja elektronickej služby v používateľskej kvalite je elektronická služba v používateľskej kvalite v jednotnom dizajne podľa ID-SK, ku ktorej existuje navigácie v kontexte životnej situácie.

Vlastnosti používateľsky kvalitných služieb

Dobrá digitálna služba umožní používateľovi dosiahnuť čo potrebuje bez toho, aby vedel ako funguje formálny proces verejnoprávnej inštitúcie. Vlastnosťami používateľsky kvalitných služieb sa myslí napríklad: služba sa dá jednoducho vyhľadať, služba je jednoduchá a zrozumiteľná, existuje k nej navigácia pre každý krok, nemá žiadne slepé uličky, je v jednotnej dizajnovej identite štátu, používateľ vykoná čo najmenší počet krokov, rozhodovací proces musí byť zrozumiteľný a transparentný, interné procesy sú skryté pred používateľom, používateľ úspešne dokončí čo potrebuje a má možnosť dať spätnú väzbu, služba je inkluzívna a poskytuje používateľovi informáciu o stave vybavenia priebežne.

Pre dobrý digitálny formulár minimálne platí, že sa aplikujú prvky Inteligentných formulárov, minimalizuje sa zber nepotrebných údajov, štruktúra formuláru je vytváraná s ohľadom na používateľa, obsahuje pomocné otázky a pomocný text, je vytváraný v súlade s Jednotným dizajn manuálom ID-SK a teda jednotnou dizajn identitou štátu.

**Princípy a postupy, ktoré by mala zahŕňať prevádzka dobrých služieb**

**Ciele politiky dobrých digitálnych služieb:**

* *Zjednotenie dizajnu webov a služieb*
* *Vytvorenie navigácie a zavedenie zberu spätnej väzby*
* *Tvorba politiky používateľskej kvality*
* *Zavedenie proaktívnych prvkov do koncových služby*
* *Zavedenie možnosti sledovanie stavu*

*Zjednotenie dizajnu webov a služieb*

Cieľom jednotného dizajn elektronických služieb Slovenska je zjednotiť používateľské rozhrania a spôsob komunikácie s používateľom pri poskytovaní elektronických služieb na Slovensku. Zjednotenie dizajnu zabezpečí jednoduchosť, použiteľnosť a transparentnosť služieb štátu pre občanov a podnikateľov. Pre občana a podnikateľa je štát poskytovateľ služieb, nie sú to jednotlivé rezorty, je nevyhnutné zabezpečiť jednotnú štátnu identitu, tak, aby používateľ pri kontakte so službou štátu vedel, že sa jedná o službu štátu, jednotná identita mu dáva záruku a prináša komfort používania.

Pre účely zjednotenia dizajnu elektronických služieb bol vytvorený **jednotný dizajnový manuál elektronických služieb ID-SK** v roku 2019, pričom je zabezpečovaný jeho ďalší rozvoj z pohľadu aktuálnosti a rozvoja komponentov tak, aby bol využiteľný aj pre webové stránky a mobilné aplikácie štátu, čím sa stáva Jednotným dizajnovým systémom elektronickej komunikácie štátu. Dôležitým prvkom jednotného dizajnového manuálu ID-SK je, že zabezpečuje responzivitu webových stránok pre mobilné zariadenia a spĺňa parametre zabezpečujúce prístup pre znevýhodnené osoby.

Jednotný dizajnový manuál elektronických služieb tvorí dizajnový systém, ktorý upravuje vzhľad a prezentáciu grafických používateľských rozhraní elektronických služieb a webových sídiel.Dizajn systém predstavuje nástroj - repozitár komponentov, webových komponentov a CMS témy (téma pre Content Management System, t.j. téma Systém pre správu webového obsahu) v ID-SK, ktorý je dostupný pre celú VS, je pravidelne aktualizovaný a iteratívne dopĺňaní o nové prvky. Správcom dizajnového systému je MIRRI. Vlastníci elektronických služieb môžu vyvíjať vlastné komponenty podľa princípov dizajnového manuálu a MIRRI následne schvaľuje pridanie nových komponentov do dizajnového systému na návrh vlastníkov služieb. Súlad elektronických služieb a webových sídel s jednotným dizajnovým systémom kontroluje MIRRI.

Pre účely zabezpečenia zjednotenia dizajnu formulárov v IDSK bude zabezpečená centrálny **SaaS služba pre dizajn formulárov** (tzv. e-Dizajnér). Umožní vytváranie jednoduchých formulárov v ID-SK pre celú VS tzn. Všetkých vlastníkov elektronických služieb. Správcom e-Dizajnéru je MIRRI prostredníctvom organizácie NASES.

**Zjednotenie dizajnu webový stránok a webových sídiel**

Dôležitou časťou, ktorej sa je potrebné venovať okrem rozvoja elektronických služieb a životných situácii sú aj webové stránky a webové sídla štátnej správy. Väčšina existujúcich rezortných webov sú zastaralé a nespĺňajú požiadavky na používateľský zážitok, ktoré by mali informačné stránky poskytovať. Doteraz neexistoval jednotný dizajn, podľa ktorého by sa mali rezortné weby vytvárať, čo spôsobilo vizuálnu roztrieštenosť webov verejnej správy. Tiež neexistuje jednotný prístup k technickému riadeniu a podpore webov, tieto oblasti si riadi každý rezort izolovanie, čo často v praxi spôsobuje absolútnu závislosť na dodávateľoch a nemožnosť weby efektívne aktualizovať (po technologickej stránke) a optimalizovať podľa používateľských potrieb. V praxi je teda riadenie a správa webov jednotlivými rezortami veľmi neefektívna, čo sa odráža na zlej používateľskej skúsenosti.

V tejto oblasti sa je potrebné venovať nasledovným bodom:

1. jeden dizajn podľa jednotného dizajnového manuálu ID-SK s priebežnou aktualizáciou komponentov
2. jeden zdieľaný centrálny redakčný systém (multi tenant arch.)
3. vlastná zodpovednosť za obsah každého rezortu
4. odstránenie nevýhodným kontraktov za prevádzkovanie webov a závislosti na dodávateľoch

Pre účely zabezpečenia zjednotenia dizajnu webový stránok rezortov bude vytvorený **centrálny Systém pre správu webového obsahu verejnej správy –** centrálne CMS (Content Management System, t.j. centrálny Systém pre správu webového obsah), ktorý sa používa predovšetkým pre publikovanie, editáciu a správu obsahu webových stránok. Správcom dizajnového systému bude MIRRI. Centrálny systém pre správu obsahu prináša okrem zabezpečenia používateľskej kvality ekonomickú úsporu, jednotlivé OVM nebudú musieť investovať prostriedky do rozvoja a tvorby webových stránok, nebudú závislé od dodávateľov, ale budú pristupovať do centrálneho systému pre správu obsahu, ktorý zároveň zabezpečí jednotnosť a transparentnosť komunikácie s občanom a podnikateľom.

*Vytvorenie navigácie a zavedenie zberu spätnej väzby*

*Vytvorenie navigácie*

Zber a vyhodnocovanie spätnej väzby k elektronickejslužbe

Pre každú dokončenú elektronickú službu sa automaticky a jednotne zbiera spätná väzba od používateľov. Po dokončení procesu použitia elektronickej služby (napr. po odoslaní správy, formulára, podania) sa používateľovi zobrazí stránka, na ktorej bude môcť ohodnotiť spokojnosť s elektronickou službu a zanechať spätnú väzbu vo forme voľného textu (hodnotenie od *Veľmi spokojný* až po *Veľmi nespokojný* na 5 úrovňovej stupnici). Spätná väzba sa pravidelne vyhodnocuje a využíva na kontinuálny rozvoj služieb. Spätná väzba sa používa na porovnávanie, hodnotenie služieb a nastavovanie štandardov dobrých služieb štátu.

Výsledkom tvorby a rozvoja elektronickej služby v používateľskej kvalite je teda elektronická služba v používateľskej kvalite ktorá:

* má vlastnosti používateľsky kvalitných služieb,
* Je v jednotnom dizajne podľa jednotného dizajnového systému ID-SK,
* ku ktorej existuje navigácia v kontexte životnej situácie (občan vie čo nasleduje v ďalšom kroku),
* ku ktorej sú informácie dostupné prostredníctvom mobilných zariadení (zabezpečí minimálne responzivita webových stránok),
* Po ktorej dokončení jej dokončení používateľ zadáva spätnú väzbu štátu a
* Po ktorej dokončení občan dostane informáciu k stavu vybavenia.

*Tvorba politiky používateľskej kvality*

Je dôležité, aby sa oblasť používateľskej kvality neriešila čiastkovo, ale pristupovalo sa k nej na strategickej úrovni jednotlivých vlastníkov elektronických služieb. Vlastníci majú tvoriť politiku používateľskej kvality. V rámci tvorby politiky je potrebné určiť osobu alebo oddelenie zodpovedné za zlepšovanie používateľskej skúsenosti informačných technológií verejnej správy, prostriedky na zabezpečenie implementácie a riadneho fungovania používateľskej skúsenosti, postupy systematického zberu, vyhodnocovania spätnej väzby od koncových používateľov v oblasti používateľskej skúsenosti a podrobnosti o postupoch používateľského prieskumu.

Vlastník elektronickej služby v rámci riadenia politiky používateľskej kvality zabezpečí:

* vyhodnocovanie stavu používateľskej skúsenosti služieb vo svojej správe,
* plánovanie, koordináciu a vyhodnocovanie činností súvisiacich s riadením používateľskej skúsenosti služieb,
* koordináciu zberu a vyhodnotenie spätnej väzby od používateľov služieb a používateľského prieskumu,
* zapracovanie poznatkov získaných z používateľského prieskumu a spätnej väzby od používateľov služieb,
* implementáciu a realizáciu plánu zlepšenia používateľskej skúsenosti.

Dostupná centrálna podpora aplikácie politiky používateľskej kvality pre vlastníkov služieb:

* Školenia v oblasti aplikácie používateľskej kvality poskytnuté MIRRI.
* Dočasné zdieľanie odborných zdrojov MIRRI.

*Zavedenie proaktívnych prvkov do koncových služby*

*Zavedenie možnosti sledovanie stavu*

*Vytvorenie centrálnych nástrojov pre podporu tvorby dobrých služieb:*

* *Jednotný dizajn systém služieb a webov (definovaný vyššie)*
* *Metodiky a návody*
* *Komponenty a vzory*
* *Jednotné CMS (zjednotenie webov)*
* *E-Dizajnér (zjednotenie formulárov)*
* *Benchmark (analytický nástroj hodnotenia služieb)*

*Komplexné medzirezortné služby*

Komplexnými medzirezortnými službami sa myslia komplexné služby multirezortne rozvinuté a prepojené služby na pozadí v back-end IT systémoch štátu, poskytujúce občanom a podnikateľom komplexný neprerušovaný prechod životnou situáciou. Služby, ktoré sú poskytované proaktívne, dáta sú pre používateľa predvypĺňané (v rámci princípu jedenkrát a dosť), poskytovateľ prejde životnou situáciou plynule bez ohľadu na OVM, ktoré je vlastníkom jednotlivej služby, počet krokov je minimalizovaný na nevyhnutné minimum a sú mu poskytované informácie o stave vybavenia.

Poslaním každej elektronickej služby je užitočnosť – schopnosť uspokojiť konkrétnu potrebu. Používatelia financujú elektronické služby zo svojich daní, čo z nich robí najdôležitejších „akcionárov“. Preto by elektronické služby mali predovšetkým spĺňať ich očakávania a slúžiť ich potrebám. Používatelia očakávajú, že komunikácia s verejnou správou bude jednoduchá, rýchla a, že im poskytne všetky potrebné informácie. Dnes však musia občania, ktorí sa ocitnú v niektorej zo životných situácií prejsť komplexnými sériami elektronických a fyzických verejných služieb, ktorých čiastkové riešenia na seba úzko nadväzujú.

Ak chce štát využívanie elektronických služieb ich koncovým užívateľom zjednodušovať a spríjemňovať, mal by ich poskytovanie prispôsobiť perspektíve ich používateľov, ktorí ich využívajú v rámci rôznych životných situácií.

Životné situácie reprezentujú udalosť resp. interval udalostí v živote fyzickej alebo právnickej osoby, v ktorých im vznikajú isté potreby či povinnosti, s naplnením ktorých potrebujú v konkrétnom čase pomôcť. Služby, ktoré im majú tieto potreby pomôcť naplniť sú však často rozdrobené do komplexných procesov, ktoré musí občan nasledovať. Občana však nezaujíma, akým spôsobom je štát organizovaný. Od verejných služieb očakáva to, čo očakáva od služieb súkromných: že mu čo najjednoduchšie a najpríjemnejšie pomôžu naplniť jeho/jej potrebu resp. povinnosť.

Elektronické služby budú z pohľadu ich používateľov lepšie, ak spôsob ich usporiadania, resp. poskytovania bude odzrkadľovať perspektívu fyzických či právnických osôb, nie procesy alebo organizačnú štruktúru štátu.

Pri riešení životných situácií je mimoriadne dôležitá intuitívna identifikácia služieb v rámci životnej situácie[[34]](#footnote-34). Interaktívna navigácia by mala následne používateľa intuitívne previesť postupom riešenia životnej situácie prostredníctvom elektronických služieb štátu.

### Digitálna transformácia

#### Digitálna transformácia / automatizácia verejnej správy

Dôkladné uchopenie konceptu digitálnej transformácie v zmysle pochopenia jej možností, reformného potenciálu, súvislostí, dôsledkov a rizík implementácie na strane OVM je jedným zo základných predpokladov, na ktorého splnení je postavená Koncepcia.

Pre zaistenie tohto predpokladu je potrebné zabezpečiť poznanie princípov digitálnej transformácie u rozhodujúcich predstaviteľov OVM:

* Definovanie pojmu digitálna transformácia na všetkých úrovniach architektúry verejnej správy a to najmä z pohľadu rozhodujúcich rolí orgánov verejnej správy. V širšom zmysle definície využiť úspešné detailné príklady digitálnej transformácie verejnej správy z iných krajín ako aj z komerčného sektora.
* Spresnenie modelu implementácie digitálnej transformácie na rámcové činnosti orgánu verejnej správy na relevantných úrovniach architektúry vrátane špecifikovania kľúčových faktorov úspechu ako aj rizík transformácie.
* Vytypovanie rozhodujúcich rolí v orgánoch[[35]](#footnote-35) verejnej správy z pohľadu digitálnej transformácie a spôsobu zapojenia zodpovedných do tohto procesu.
* Informovanie a osvojovanie si uvedeného rámca, napr.:
  + Zrealizovať sériu workshopov pre skupiny stakeholderov s cieľom oboznámiť ich s uvedeným rámcom digitalizácie a vysvetliť im jeho dôležitosť z pohľadu dosiahnutia cieľov Koncepcie.
  + Prostredníctvom Rady vlády pre digitalizáciu povzbudzovať OVM k implementácii rámca pre digitalizáciu a to najmä vo forme osvojenia si rolí, ich kompetencií a zodpovedností za digitálnu transformáciu.
  + Prostredníctvom kompetencií MIRRI podporovať a usmerňovať stakeholderov pri návrhu a implementácii digitálnej transformácie OVM.

Realizácia strategických cieľov, ktoré sú primárne orientované na plnenie potrieb občana a ostatných subjektov spoločnosti za primerané náklady, nie je možná bez transformácie základných agendových procesov verejnej správy. Digitalizácia agend verejnej správy podporená legislatívnymi a organizačnými zmenami poskytuje príležitosť na zvýšenie produktivity a efektívnosti a prechod od analógových procesov (napr. obeh dokumentov) k digitálnym. Digitalizácia poskytuje potenciál na urýchlenie eliminácie procesov, ktoré boli v minulosti navrhnuté pre papierový svet (obeh dokumentov) a v takej podobe sú aj v prevažnej miere podporované existujúcimi ITVS.

Prístupom ako realizovať víziu digitálnej transformácie verejnej správy je „Digitálny biznis dizajn“ ktorý bude súčasťou zjednodušovania a zefektívňovania spôsobu vykonávania agend verejnej správy naprieč jej jednotlivými rezortmi. Digitálny biznis dizajn je postavený na nasledovných pilieroch:

1. **Digitálne služby –** naplnenie požiadaviek klienta prostriedkami, ktoré poskytujú digitálne technológie.
2. **Procesný a organizačný rámec –** rozdelenie zodpovedností, právomocí a úloh; riadi sa tak zákonmi, ktoré sú nadrezortné, ako aj zákonmi, vyhláškami a inými podzákonnými normami, ktoré sa týkajú len jednej agendy alebo rezortu.
3. **Operačný backbone verejnej správy –** množina agendových IS systémov, dát a procesov podporujúcich výkon agend verejnej správy.
4. **Digitálna platforma verejnej správy –** je to repozitár biznisových (aplikačných), dátových a infraštruktúrnych komponentov používaných na konfiguráciu digitálnych služieb „Procesnej a dátovej integrácie“ (nová verzia CSRU/Talend z prevádzkového hľadiska), + ITAM + MetaIS z hľadiska riadenia zdrojov.
5. **Platforma externých partnerov –** je to repozitár digitálnych komponentov otvorený pre partnerov verejnej správy. API Gateway + Profil klienta + IAM z prevádzkového hľadiska, ITAM + MetaIS z hľadiska riadenia zdrojov.

Ak má byť digitálny biznis dizajn možný a má priniesť zásadnú zmenu voči dnešnému stavu, bude potrebné zanalyzovať zákony, vyhlášky a metodiky a v prípade potreby ich upraviť tak, aby umožňovali:

* zaviesť samostatné nástroje a postupy pre elektronické procesy, nezávislé preskúmateľné a neviazané na listinné postupy a nástroje,
* dosiahnuť, že občan k podaniu bude prikladať len informácie, ktoré štát nemá,
* zabezpečiť, aby bol výsledok konania dostupný pre všetky dotknuté orgány, čím bude umožnené automatické naštartovanie spracovania v ďalších agendách,
* ošetriť využívanie dát verejnej správy komerčným sektorom z hľadiska ochrany osobných údajov,
* zavedenie spôsobu prezentovania spoľahlivých údajov prostredníctvom online platforiem (najmä web).

##### Digitálne služby

Občania a podnikatelia vnímajú poskytované služby verejnej správy cez štartovacie a koncové udalosti životnej situácie. Aby štartovacie a koncové udalosti bolo možné realizovať v súlade s aktuálnymi možnosťami digitálnych technológií, bude treba prijať legislatívne zmeny, ktoré ich zásadným spôsobom zmenia.

~~Cieľom zmien je, aby sa celá verejná správa (ústredné a miestne orgány štátnej správy, orgány a organizácie krajských, mestských a obecných samospráv, atď.) v čo najväčšom rozsahu zjednotila v poskytovaní svojich služieb prostredníctvom:~~

1. ~~jednotného prístupového miesta verejnej správy pri elektronickej komunikácii,~~
2. ~~klientskych centier pri asistovanom vybavovaní služieb,~~
3. ~~kontaktných centier pri poradenských činnostiach.~~

Pre všetky uvedené kanály platia spoločne nasledovné požiadavky:

* Zvýšiť komfort a zabezpečiť čo najjednoduchšie naštartovanie procesu súvisiaceho so životnou situáciou.
* Dosiahnuť bez zbytočného zdržania koncovú udalosť, to znamená žiadaný výstup alebo zmenu stavu.
* V rozhodujúcom množstve prípadov po štartovacej udalosti nežiadať od občana či podnikateľa doplňujúce informácie.
* Zamedziť tomu, aby bol občan alebo podnikateľ nútený pri jednej životnej situácii komunikovať s viacerými úradmi.
* V záujme rýchlosti procesu dosiahnuť, aby bola automatizovaná prevažná väčšina alebo všetky kroky medzi štartovacou a koncovou udalosťou.

**Špecifické požiadavky na elektronické služby realizované prostredníctvom jednotného prístupového miesta:**

* Zjednotiť spôsob poskytovania elektronických služieb.
* Vytvárať personalizované riešenia pre občanov.
* Zásadne zjednodušiť procesy autentifikácie a autorizácie, ktoré sú dnes naviazané na eID kartu množstvom aplikácií (pre BOK a KEP), ktorých používanie nespĺňa UX a CX princípy.
* Odpojiť proces autorizácie od analógových alternatív, čiže od vlastnoručného podpisu a osvedčeného podpisu a orientovať sa skôr na dôležitosť úkonu a ním súvisiaca úroveň dôvery.
* Umožniť autorizáciu elektronických podaní za pomoci mobilných zariadení.
* Elektronická služba nemá byť založená len na „vypĺňaní elektronického formulára“ ale na interakcii s používateľom spôsobom jemu vyhovujúcim a eliminovať ich závislosť na papierových predlohách.
* Sprehľadniť navigáciu na portáli a zmodernizovať dizajn portálu.
* Nezahlcovať používateľa nadbytočnými informáciami a technickým žargónom.
* Poskytovať intuitívnu nápovedu.
* Elektronické služby realizovať efektívnym a flexibilným spôsobom, k dispozícii pre ich gestorov budú na tento účel slúžiace centrálne komponenty.

**Špecifické požiadavky na klientske centrá:**

* Budú poskytovať asistované služby prezenčnou formou.
* Budú pozostávať z „univerzálnych prepážok“, na ktorých bude možné vybaviť väčšinu bežnej agendy, ktorú rieši tak štátna správa ako samospráva.
* Odbúrajú miestnu príslušnosť okrem niektorých prípadov, ktoré sú lokálne závislé (napríklad obhliadky, kolaudačné konania, miestne povolenia atď.).
* Keďže určitá časť životných situácií môže byť vybavená obratom, dokážu v zastúpení vyhotoviť dokument alebo vydať rozhodnutie pre služby s automatickým rozhodovacím procesom.

Pri klientskych centrách treba naplniť viaceré podmienky aj z toho pohľadu, že práca na univerzálnom pracovisku je náročnejšia ako bežná práca pracovníka verejnej správy, ktorý sa venuje jednej agende s informačným systémom, ktorý využíva rutinne na dennej báze. Podmienky, ktoré bude treba naplniť:

* Zjednotenie aplikácií do univerzálneho front-endu, na ktorom sú všetky ovládacie prvky a ergonómia zladené, dáta sú prezentované v jednotnom formáte bez ohľadu na back-office funkcionalitu (koncept jednotného workdesku).
* Samotný workdesk musí pracovníka verejnej správy viesť procesom a minimalizovať nároky na zadávanie dát len na unikátne údaje zisťované priamo od obsluhovaného používateľa. Nápoveda musí byť ľahkom pochopiteľná a nesmie vyžadovať príliš špecializované znalosti.
* Pracovníci verejnej správy musia mať rozvinuté IT zručnosti, avšak aj všeobecný prehľad o najbežnejších životných situáciách, predpisoch a pravidlách vzťahujúcich sa na tieto situácie, nevyhnutné sú tréningy a školenia.
* Na riešenie unikátnejších prípadov a špecializovaných agend musí aj na klientskom centre existovať možnosť pre pracovníka verejnej správy dožiadať si pomoc experta, teda integrovať klientske centrá s kontaktnými centrami, ktoré môžu pre fungovať ako L2 podpora. Inou možnosťou je presmerovať občana či podnikateľa k pracovníkovi s príslušnou špecializáciou.

Cieľom je naplnenie konceptu už dnes existujúceho integrovaného obslužného miesta. Konfigurácia front-end služieb by mala umožňovať dostatočnú flexibilitu na to, aby obslužným miestom mohla byť pošta, miestny úrad, alebo povedzme miestna knižnica vybavená osobným počítačom a pripojením na internet. V ideálnom prípade by sme mali smerovať až ku konceptu „osobného úradníka“ pre vybrané skupiny používateľov. Zriadením verejných prístupových miest k internetu takmer vo všetkých obciach na Slovensku sa odstráni bariéra nemožnosti elektronicky komunikovať s verejnou správou aj v prípade momentálnej alebo dlhodobej nedostupnosti internetu pre ktoréhokoľvek občana alebo podnikateľa. Pre naplnenie takéhoto úplného konceptu integrovaného obslužného miesta však bude potrebné verifikovať schopnosť lokálnych inštitúcií poskytovať asistované služby prvého kontaktu.

**Špecifické požiadavky na kontaktné centrá:**

Na Slovensku sú dobré podmienky na zavedenie služby kontaktných centier. Táto nová služba sa bude realizovať na pracoviskách, ktoré:

* Môžu byť alokované kdekoľvek na Slovensku.
* Budú kumulovať expertov na špeciálne agendy.
* Budú poskytovať konzultácie pracovníkom klientskych centier alebo priamo používateľom.
* Mali by využívať čo najširšie spektrum komerčne úspešných a rozšírených komunikačných a kolaboračných nástrojov a platforiem.
* Môžu byť podporované najmodernejšími nástrojmi ako chatboty alebo videoboty.

**Prepojenie elektronických služieb, klientskych centier a kontaktných centier**

Správnym prepojením front-endových služieb, služieb klientskych a kontaktných centier môže vzniknúť ďalšia pridaná hodnota pre občana. Cieľová miera flexibility by mala smerovať k tomu, že na jednom mieste používateľ niečo začne, rozpracuje (napríklad samoobslužne) a dokončí to iným spôsobom (napríklad asistovane). História obsluhy z jednotlivých kanálov bude vidieť i v ostatných kanáloch.

##### Procesný a organizačný rámec

Procesný a organizačný rámec upravuje čo, kto a ako robí na strane verejnej správy v procese vybavovania služby. Spadajú sem teda všetky pravidlá a opatrenia, ktoré upravujú to, čo sa deje medzi štartovacou a koncovou udalosťou životnej situácie. Priebežné udalosti sú realizované kombináciou aktivít pracovníkov a informačných systémov. Jedná sa o:

* Manuálne aktivity, ktoré sú vykonávané bez pomoci softvérovej aplikácie.
* Manuálne aktivity, pri ktorých pracovník používa softvérovú aplikáciu.
* Automatické aktivity, ktoré sa robia automatizovane bez zásahu pracovníka.

Transformačné kroky by mali viesť k eliminácii alebo aspoň razantnému zníženiu podielu manuálnych aktivít a k zvýšeniu podielu automatických aktivít. Výsledkom zmien by malo byť zlepšenie služieb a procesov meraných konkrétnymi merateľnými ukazovateľmi vyjadrujúcimi pokrok a dosahovanie cieľov NKIVS.

Digitálna transformácia back-office procesov musí zahŕňať:

* Optimalizáciu procesov až na úrovni zákonov alebo podzákonnej legislatívy.
* Zmenu organizácie činností bez ohľadu na vlastníkov procesov.
* Zvýšenie kvality procesov.
* Zníženie nákladov na procesy.

Optimalizáciu procesov pri vybavovaní podaní analyticky a koncepčne riešil národný projekt *Optimalizácia procesov vo verenej správe[[36]](#footnote-36).* V rámci projektu bola vypracovaná komplexná analýza súčasného stavu back-office procesov verejnej správy v takzvaných kartách procesov AS IS. Súčasťou bolo aj identifikovanie legislatívy, ktorou sa spravujú jednotlivé okruhy životných situácií. Pri životných situáciách bol identifikovaný aj ich optimalizačný potenciál. Ten sa premieta do takzvanej karty procesu TO BE. Optimalizačný potenciál je komentovaný aj z hľadiska informačných systémov, ktoré by mali byť po úpravách alebo aj bez nich v procese využívané, tak aj z hľadiska náročnosti implementácie legislatívnej zmeny.

Pri rozvoji agendových IS podľa zákona o ITVSa súvisiacej vyhlášky Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z.z. o riadení projektov bude musieť byť implementácia optimalizácie procesov povinnou súčasťou projektu.

**Organizácia práce**

Navrhujeme organizačné oddelenie front-end a back-end služieb pre všetky oblasti verejnej správy. Front-end pracoviská sa sústredia na jednotné kontaktné miesta a univerzálne priečinky. Výhľadovo by sme mali smerovať k službám občanom pre všetky agendy bez ohľadu na miestnu príslušnosť. Špecializované pracoviská pre služby vyžadujúce hlboké doménové znalosti ostanú zachované.

Bude potrebné analyzovať potreby a možnosti samospráv, keďže existujú síce existujú spoločné obecné úrady ako pilotné pracoviská tohto typu zahŕňajúce prenesené kompetencie, avšak bude treba riešiť aj originálne kompetencie samosprávy.

Vhodnosť tohto prístupu pre malé OVM musí ukázať ekonomická analýza. Jej metodika je komplementárnym výstupom projektu *Optimalizácia procesov vo verejnej správe.*

**Kvalita procesov**

Optimalizačné opatrenia sa budú zameriavať na elimináciu administratívnych nedostatkov ako sú napríklad:

* Nevybavené práce, nadbytok vstupných dokumentov a informácií.
* Chyby dát, chýbajúce informácie.
* Nadprodukcia vo výkone procesov, čiže nepotrebné výstupy, aktivity, ktoré nie sú požadované používateľom.
* Duplicity a zbytočné kroky procesu.
* Prestoje vo schvaľovacom procese.
* Neefektívne presuny zamestnancov alebo informácií v rámci výkonu procesov.
* Chýbajúca podpora automatizovanej tvorby dokumentov.
* Chýbajúce údaje pre vyhodnotenie výkonnosti.
* Nedostatočná zastupiteľnosť zamestnancov.
* Nejasná legislatíva pre určenie schvaľovateľa.
* Nedostatočná kapacita príručnej registratúry, atď.

Bude teda zabezpečené zásadné zlepšenie procesu od štartovacej udalosti, cez priebežné udalosti až po koncové udalosti pri životných situáciách. Kvalitu služieb bude potrebné merať niektorou z overených metodík a v pravidelných intervaloch. Poskytovateľ služby musí dostávať vierohodné dobre popísané vstupy na ich kontinuálne zlepšovanie.

**Náklady a procesy**

Kvalita by nemala byť dosahovaná za cenu rastu nákladov. Naopak, efektívna verejná správa sa dlhodobo musí snažiť o znižovanie výšky zdrojov, ktoré potrebuje na kvalitnú obsluhu svojich používateľov. Všetky riešenia uvažované v rámci digitálnej transformácie musia byť preto posudzované aj z hľadiska nákladov a prínosov, pričom realizované majú byť iba tie z nich, kde sú prínosy vyššie ako náklady. V čase hospodárskej recesie to považujeme za urgentné a nutné, v čase konjunktúry by riadenie nákladov mala viesť k zamedzeniu ich nekontrolovaného rastu.

Optimalizácia procesov a koncentrácia pracovníkov na klientskych centrách a pracoviskách zdieľaných služieb povedie k tomu, že úlohy sa budú vykonávať s menším počtom pracovníkov a na menšom počte lokalít. Benefity sú potom zrejmé:

* úspory na priamych nákladoch (osobné náklady),
* úspory na nájomnom, energiách, obslužnom personáli,
* v prípade realokácie pracovníkov z budov vlastnených štátom možnosť monetizovať tieto nehnuteľnosti.

Je však potrebné uvedomiť si, že plošná realizácia digitálnej transformácie vytvára dodatočné systémové benefity:

* vyššia flexibilita verejnej správy umožňujúca pružnejšie meniť (optimalizovať) vlastné procesy a organizáciu práce,
* schopnosť efektívnejšie vykonávať vlastnú činnosť (jednoduchší prístup k údajom, efektívnejšie pracovné nástroje, jednoduchšia komunikácia),
* schopnosť vytvárať adresnejšie riešenia a služby, ktoré šetria čas občanom a tým aj nepriamo VS (napr. menej chýb na vstupe).

##### Operačný backbone

Operačný backbone verejnej správy je v prvom rade konzistentná množina pracovníkov, organizačných zložiek, procesov, informačných systémov dát a infraštruktúry podporujúca výkon agend VS. Operačný backbone Verejnej správy nahrádza súčasné oddelené systémy, procesy a údaje v jednotlivých inštitúciách verejnej správy a ich útvaroch štandardizovanými a zdieľanými systémami, procesmi a dátami.

Operačný backbone Verejnej správy je tým priestorom, kde sa transformačné opatrenia materializujú. K úspechu digitálnej transformácie verejnej správy prispieva Operačný backbone zabezpečením spoľahlivých, stabilných a bezpečných transakcií:

* Podporuje plynulé end-to-end spracovanie transakcií.
* Poskytuje kvalitné a prístupné kmeňové údaje (t.j. jediný zdroj pravdy).
* Poskytuje prehľad o transakciách a iných atribútoch základných procesov VS.
* Automatizuje opakujúce sa biznis procesy v rámci agend.

Z pohľadu dnešnej praxe z hľadiska IT sa ako Operačný backbone Verejnej správy okrem infraštruktúry, databáz a registrov a middleware javia aj agendové informačné systémy. Tieto sa riadia hmotno-právnou legislatívou, ktorá je unikátna pre ten-ktorý rezort. Prenositeľnosť do služieb natívneho cloudového prostredia sa teda bude týkať predovšetkým mikroslužieb, ktoré budú poskytovať dáta iným systémom a agendám, alebo naopak robiť zápisy do svojich rezortných registrov na základe validovaných dát a automatizovaných procesov a na základe rozhodnutí príslušných orgánov.

##### Digitálna platforma

Digitálna platforma je repozitár biznisových (aplikačných), dátových a infraštruktúrnych komponentov používaných na konfiguráciu digitálnych služieb. Pridaná hodnota digitálnej platformy spočíva v poskytnutí možnosti mnohonásobného pre-použitia jej komponentov. Pri budovaní digitálnej platformy bude tvorené portfólio komponentov, ktoré môžu byť užitočné pri modifikácii súčasných služieb verejnej správy a pri návrhu nových digitálnych služieb. Komponenty sú časti kódu, ktoré vykonávajú konkrétnu úlohu. Digitálna platforma pozostáva z troch repozitárov, ktoré sú vybudované na báze cloudových technológií:

1. **Repozitár dátových komponentov** tvorený dátami z Operačného backbone, ale tiež dátami zo senzorov, inteligentných zariadení a iných webových služieb. Súčasťou repozitára sú opakovane použiteľné softvérové komponenty dostupné prostredníctvom API, ktoré umožňujú ukladanie, manipuláciu, analýzu alebo zobrazenie týchto komponentov.
2. **Repozitár infraštruktúrnych či technologických komponentov** poskytuje komponenty technologických služieb na adaptovanie služieb dostupných v cloudovej platforme špecifickým potrebám digitálnych služieb a používateľov. Patria sem napríklad aj autentifikácia a kontrola prístupu, pripojenie inteligentných zariadení a organizácia komunikácie medzi týmito zariadeniami, ako aj služby, ktoré sledujú použitie prístupu k údajom a zabezpečujú ich ochranu. Tieto komponenty slúžia ako most medzi biznis komponentmi a cloudovými službami s cieľom minimalizovať riziko vendor lock-in konkrétneho poskytovateľa PaaS cloudu.
3. **Repozitár biznis komponentov** poskytuje aplikačnú funkčnosť vyžadovanú viacerými digitálnymi službami. Medzi služby tohto repozitára môžu patriť dashboardy, notifikácie pre používateľov a zamestnancov VS na konkrétne udalosti, životné situácie, procesné elementy a taktiež bots, ktoré používateľom poskytujú štandardné podporné služby.

Digitálna platforma poskytuje služby pre vytváranie digitálnych služieb. Digitálna služba je softvér, ktorý obsahuje kód jedinečný pre digitálnu službu, ako aj volania API na opakovane použiteľné komponenty jednotlivých repozitárov. Podstatou návrhu digitálnej platformy je teda dekompozícia existujúcich alebo plánovaných digitálnych služieb verejnej správy na dátové komponenty, biznis komponenty a infraštruktúrne komponenty.

Z hľadiska vplyvu treba špeciálnu rolu priradiť procesom či procesným elementom, ktoré sa riadia zákonmi platnými univerzálne bez ohľadu na konkrétnu agendu:

* Zákon č. 71/1967 Z.z. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov
* Zákon č. 372/1990 Z.z. o priestupkoch v znení neskorších predpisov
* Zákon č. 563/2009 Z.z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
* Zákon č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov
* Zákon č. 395/2002 Z.z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
* Zákon č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov

Digitálne služby budované nad týmito procesmi by mali byť riešené projektmi centrálnych komponentov e-Governmentu s vysokou prioritou. Majú totiž vplyv aj na agendové informačné systémy. Akonáhle totiž získa agendový systém procesný charakter, stane sa transparentnejším a flexibilnejším.

##### Platforma partnerov verejnej správy

Platforma externých partnerov verejnej správy slúži na rozšírenie portfólia digitálnych služieb. Jedná sa o repozitár digitálnych komponentov otvorený pre partnerov verejnej správy.

Platforma externých partnerov v podstate poskytuje pre partnerov verejnej správy prístup prostredníctvom štandardizovaných aplikačných rozhraní k vybranej skupine komponentov digitálnej platformy verejnej správy.

Všeobecným princípom je, že všetky údaje a služby, ktoré má určitý subjekt prístupné prostredníctvom vizuálnych elektronických služieb (GUI), majú byť pre neho prístupné aj prostredníctvom strojovo využiteľného aplikačného rozhrania (API), pričom používateľ sa sám rozhodne, aké aplikácie na tento prístup využije.

Komplexný pohľad na digitálnu transformáciu architektúry verejnej správy na základe prístupu „Digitálny biznis dizajn“ je znázornený na nasledovnom obrázku:

A screenshot of a cell phone

Description automatically generatedObrázok 7: Digitálna transformácia architektúry verejnej správy na základe prístupu „Digitálny biznis dizajn“

#### Lepšie údaje

Prechod k fungujúcej informačnej spoločnosti a budovanie otvoreného a inteligentného vládnutia si vyžaduje výrazne lepšie využívanie údajov vo verejnej správe. Kvalitné údaje sú vzácnym zdrojom, preto je potrebné ich riadiť ako každé iné aktívum. Údaje v špecifickom, zmysluplnom kontexte vytvárajú informácie a rozširujú individuálne aj kolektívne znalosti, ktoré následne umožňujú realizovať aktivity vedúce k efektívnemu fungovaniu verejnej správy, najmä v oblasti rozhodovacích procesov. V súčasnosti dochádza k enormnému nárastu kapacity zbierať, spracovávať a analyzovať veľké množstvo údajov (tzv. big data) nielen dávkovo, ale i v reálnom čase. Tento fenomén transformoval mnohé oblasti ekonomiky a vo verejnej sfére vzniká výrazný potenciál zlepšiť kvalitu politík a regulácií, ako i operatívneho rozhodovania, lepšie manažovať riziká a byť schopný flexibilnejšie reagovať. Verejná správa preto výrazne zvýši svoje schopnosti pracovať s takýmito nástrojmi pre lepšie rozhodovanie.

Z pohľadu zlepšovania využívania dát vo verejnej správe bude dosiahnuté:

* aby každá inštitúcia povinne, rázne a proaktívne pristupovala k zvyšovaniu dátovej kvality svojich registrov zavedením aj automatizovaných nástrojov na riadenie dátovej kvality a nástrojov na prevenciu vzniku nekvality,
* aby každá inštitúcia sprístupnila určené údaje vo svojej evidencii ~~ako referenčné údaje~~ cez platformu dátovej integrácie a vo svojich procesoch povinne využívala referenčné údaje ostatných inštitúcií, a to po ich adekvátnom stotožnení na príslušný referenčný register (koncept „referencovania a referenčných údajov”), pričom už v úvodnom období tejto Koncepcie bude dosiahnutý enormný nárast počtu vyhlásených kľúčových údajov za referenčné aj nárast počtu konzumentov týchto referenčných údajov,
* aby každý občan a podnikateľ SR mal transparentný prístup k najdôležitejším údajom, ktoré verejná správa o ňom eviduje (služba „Moje údaje“),
* aby rozhodovanie vo verejnej správe bolo podporené analýzami, predikciami a evaluáciami na základe spracovania dostupných a kvalitných údajov, využitím adekvátnych nástrojov a analytických postupov (koncept „analytických údajov”),
* aby každá inštitúcia zverejňovala všetky údaje, ktoré má vo svojej evidencii a ktoré nie sú chránené (citlivé, osobné, zdravotné, utajované, ...) (koncept „otvorených údajov”).

V súvislosti s nárastom zdieľania údajov medzi jednotlivými inštitúciami verejnej správy bude zavedená centralizovaná evidencia prístupu k údajom. Fyzická a právnická osoba bude mať prístupnú históriu využívania jej údajov štátnou správou.

Predpokladá sa nárast vplyvu centrálnej kompetencie procesy riadenia údajov, ako sú manažment kvality údajov, manažment metaúdajov, manažment zdrojových údajov, manažment riešenia problémov a manažment riadenia zmien, pričom v riešení bude potrebné zohľadniť špecificky právnou úpravou zadefinované rozličné režimy (napríklad agendu štátnej štatistiky). Táto kompetencia bude organizačne podporená aktívnym prístupom Centrálnej dátovej kancelárie verejnej správy. Dátová vrstva na úrovni jednotlivých orgánov riadenia bude spravovaná podľa centrálne nastavenej metodiky, pričom informačné systémy verejnej správy budú integrované na dátovej úrovni cez platformu dátovej integrácie. Údaje naďalej zostávajú v správe orgánu riadenia, ktorá s nimi bude disponovať podľa jednotných pravidiel dátového manažmentu, pričom informačné systémy verejnej správy budú integrované prostredníctvom Modulu procesnej integrácie a integrácie údajov.

Lepšie riadenie dát s využitím metód dátového manažmentu prináša pre inštitúcie nové procesy, role a zodpovednosti. Základnými rolami na úrovni inštitúcie sú vlastník dát, dátový kurátor, dátový steward a dátový špecialista. Základnými oblasťami riadenia dát sú dátová kvalita, dátová bezpečnosť, štandardizácia dát, konsolidácia dát a informačná využiteľnosť. Dôležitou úlohou pre inštitúcie bude najmä systematické zvyšovanie dátovej kvality a zvládnutie procesov čistenia dát a zvýšenie informačnej využiteľnosti. Znamená to nastavenie a realizáciu procesov pre profilovanie dát, samotnú dátovú kvalitu, dátovú integráciu a postupné prepojenie s centrálnou dátovou vrstvou verejnej správy a obohacovanie dát. Inštitúcia verejnej správy nebude musieť evidovať údaje z iných systémov, ale využívať online dostupné objekty evidencie / dátové prvky.

Pre analytické účely bude potrebné centralizovane a systematicky zabezpečiť prístupnosť k analytickým údajom z prostredia verejnej správy alebo z externého prostredia a ich následné používanie vo verejnej správe. Práve táto skutočnosť sa javí ako kritická pre využitie plného potenciálu analytických údajov a ľudských zdrojov v dedikovaných analytických jednotkách. Prekážky, s ktorými sa potýkajú analytické jednotky majú rôzny charakter (napr. legislatívne, technologické, kapacitné, organizačné) a čím rýchlejšie dôjde k ich odstráneniu/zmierneniu, tým viac/skôr môžeme z dát benefitovať.

Obrázok 8: Architektonický model pre riadenie údajov a big data

Legislatívne a organizačné prekážky má do istej miery za cieľ sanovať pripravovaný Zákon o údajoch, ktorý definuje pravidlá prístupu k analytickým údajom a taktiež upravuje postavenie analytických jednotiek. Kapacitné/organizačné prekážky možno zmierniť centrálnou koordináciou a poradenstvom či asistenciou útvarom vykonávajúcim analýzy, ktoré budú integrálnou súčasťou návrhu a hodnotenia stratégií, politík a regulácií. Ich postavenie by sa však nemalo obmedzovať iba na vykonávanie uvedených činností, ale vzhľadom na heuristický charakter práce, ktorý je pre analytickú činnosť príznačný, by mohli tvoriť laboratórium „dobrých nápadov“ jednotlivých rezortov a plniť viaceré funkcie. Na úrovni aplikácií budú pre realizáciu riadenia údajov nasadené softvérové nástroje, ktoré podporia dátovú integráciu a implementáciu jednotlivých princípov. Ako nadstavba nad evidenčnými a transakčnými údajmi, ktorými verejná správa disponuje vo svojich agendových informačných systémoch, ale aj externých dátových zdrojov, bude pre analytické účely implementovaná tzv. konsolidovaná analytická vrstva, v rámci ktorej sa zabezpečí prehľad nad dostupnými analytickými údajmi, ich prístupnosť, obohacovanie datasetov a ich ďalšie spracovanie či vizualizáciu/export, čím významne prispejeme k zmierneniu technologických prekážok v analytickej práci. Všetky typy analýz tak budú vykonávané s použitím rovnakej, spoločnej množiny údajov, ktorá má vysokú kvalitu a jednotnú ontológiu. Tak, ako ostatné informačné systémy, bude aj analytická vrstva riešená vo vládnom cloude, pričom sa predpokladá integrácia s ostatnými informačnými systémami cez platformu dátovej integrácie. V rámci riešenia budú nasadené i technológie big data, t.j. spracovanie veľkého množstva štruktúrovaných a neštruktúrovaných dát, rôzne úrovne skladovania dát a analytické nástroje. Vyššie uvedené návrhy na zlepšenie využívanie analytických údajov sa však naplno nepretavia do praxe, pokiaľ zároveň nedôjde aj k zmene chápania dôležitosti analytických výstupov a ich posunu z doplnkového zdroja na kľúčový prvok pri rozhodovacích procesov.

Priorita Otvorené údaje rozširuje aplikáciu už zmieneného princípu pristupovania k údajom ako k vzácnemu zdroju, pretože zverejňovanie otvorených údajov umožňuje nájsť ďalšie využitie údajov aj mimo prostredia verejnej správy. Základným typom zverejňovaných údajov sú takzvané informácie verejného sektora, ktoré OVM vytvárajú, zbierajú alebo za ne platia. Veľkú množinu zaujímavých údajov je však v súčasnosti problematické publikovať pod otvorenou licenciou umožňujúcou jednoduché a bezodplatné opakované použitie aj na komerčné účely. Sprístupňovanie otvorených údajov bude systémovo riešené ako súčasť „zákona o údajoch“, ktorý okrem licencovania upraví povinné zverejňovanie špecifikovaných datasetov (tzv. publikačné minimum) a súčasne aj ochranu alebo obmedzenie poskytovania niektorých údajov verejnej správy za súčasného zohľadnenia požiadaviek existujúcej alebo pripravovanej európskej dátovej regulácie (GDPR, Open data and PSI, Free Flow of Non personal Data, Data Governance Act,...)

Aj v tejto oblasti bude potrebné zabezpečiť jednotný manažment kvality otvorených údajov a riadenie ich opakovaného použitia. OVM sa budú pri publikovaní otvorených údajov riadiť všeobecne záväznými právnymi predpismi upravujúcimi najmä dátové štandardy, a tiež spoločnou metodikou. V rámci štátnej správy aj územnej samosprávy sa uskutoční analýza systémov na procesnej, aplikačnej, legislatívnej a technologickej úrovni, s cieľom identifikácie údajov z dátových zdrojov, ktoré bude možné využiť pre automatické generovanie datasetov, ako aj pre obohacovanie o ďalšie informácie či využívanie prepojených údajov podľa centrálne definovaných ontológií. Zároveň jednotlivé OVM v spolupráci s Centrálnou dátovou kanceláriou identifikujú kvalitu, v akej sa dátové zdroje nachádzajú, a tiež ich priorita z pohľadu využiteľnosti na základe spoločnej metodiky. Informačné systémy verejnej správy budú budované a modifikované tak, aby boli pripravené na zverejňovanie svojich otvorených údajov a informácií a zároveň poskytovali kvalitné metadáta. Znamená to tiež, že informácie a údaje, ktoré verejná správa zverejňuje podľa osobitných predpisov, budú sprístupňované aj vo forme otvorených údajov. Jednou z kľúčových oblastí rozvoja poskytovania otvorených údajov budú preto aj európske interoperabilné priestorové údaje podľa smernice INSPIRE ako aj budovanie otvorených aplikačných rozhraní („API“) nad referenčnými registrami. Otvorené údaje budú používané i v rámci inštitúcií verejnej správy a bude meraný ich vplyv na rozhodovanie.

Na aplikačnej úrovni sa rozšíri automatické zverejňovanie otvorených údajov. Vďaka rozšíreniu funkcionalít centrálneho katalógu otvorených údajov a využitiu platformy dátovej integrácie bude možné značnú časť datasetov publikovať vo vysokej kvalite, bez potreby manuálnej intervencie inštitúcií verejnej správy. Implementuje sa dátový model verejnej správy, spĺňajúci aj štandardy otvorených prelinkovaných údajov a pravidlá sémantickej a syntaktickej interoperability v európskom priestore.

Prostredníctvom vylepšeného prístupu k informáciám sa podporia kreatívne komunity, ktoré dokážu využiť údaje pre lepšie služby spoločnosti, ako aj inovatívne podniky, ktoré prispejú k rastu digitálnej ekonomiky. Skvalitnia sa predovšetkým aplikačné rozhrania, ktoré sprístupnia údaje pre automatizované použitie a zvýšená bude miera spoľahlivosti údajov (až po možnosť publikovania právne záväzných údajov). Riešenie predstavuje nadstavbu nad nástrojmi pre zverejňovanie otvorených údajov, ktoré sa vybudovali do súčasného obdobia.

Aktivity v oblasti otvorených údajov budú v súčinnosti Dátovej kancelárie a pracovných skupín priorizované tak, aby sa postupne publikovali datasety, o ktoré je v rámci verejnosti a komunity najväčší záujem a ktoré prinášajú najväčší potenciál na ich aktívne využívanie. Znamená to i zlepšenie spôsobu riešenia požiadaviek na zverejňovanie otvorených údajov v prechodnom období.

**Fázy realizácie:**

**Fáza 1 (2021-23) – financovaná z OPII a OPEVS:**

* Dobudovanie základnej dátovej infraštruktúry (CSRÚ, manažment osobných údajov, analytická vrstva, portál otvorených údajov)
* Zmapovanie dátovej základne štátnej správy a návrh prípadných úprav systematického riešenia dátovej štruktúry
* Sprístupnenie prvých 80 objektov evidencie cez službu Moje dáta
* Realizácia 20 úvodných prípadov použitia analytických údajov
* Vytvorenie IT platformy RIA
* Uplatňovanie princípu „jedenkrát a dosť“ cez dátovú integráciu, životné situácie, zavedenie zdieľania údajov a nie dokumentov
* Pilotné projekty pre: adresné služby, proaktívne riešenie životných situácií, virtuálny asistent

**Fáza 2 (2023-26) – financovaná z RRF:**

* Pokračovanie Dátovej kancelárie (nový projekt)
* Riešenie ďalších pohľadov na údaje (small data, real-time data, dynamic data,...)
* Rozvoj dátovej legislatívy (novela Zákona o údajoch, rozšírenie o nové oblasti)
* Vybudovanie a posilnenie rezortných dátových kancelárií
* Konsolidácia dátovej základne (údaje budú automaticky publikované ako otvorené, cez službu „Moje dáta“ dostupné aj v analytickej vrstve)
* Služba Moje dáta aj pre dáta so súkromného sektora
* Dátový market
* Všetky analytické jednotky majú vytvorené dátové produkty v rámci KAV
* Zavedenie komplexného posudzovania vplyvov regulácií (ex-ante a ex-post) využitím veľkých dát
* Zavedenie virtuálneho asistenta pre eGov
* Pilotné projekty pre využitie umelej inteligencie a dátovej vedy: Regulácie 2.0, prediktívne modely, automatizácia, plánovanie dopytu

**Fáza 3 (2027-30) – financovaná z OP SK:**

* Modernizácia dátovej infraštruktúry
* Komplexná dátová transformácia verejnej správy

**Dátová transformácia inštitúcií verejnej správy** – Podporiť digitálnu transformáciu verejných inštitúcií pomocou nových riešení a aplikácií najnovších prístupov:

1. **Lepší návrh politík a regulácií vďaka online posudzovaniu vplyvov** a využitiu údajov na simulácie vplyvov a testovaniu účinnosti politík. Analýza vplyvov na podnikateľské prostredie, sociálne vplyvy, vplyvy na životné prostredie, vplyvov na zdravotný stav populácie a podobne;
2. **Lepší dozor a dohľad nad regulovaným prostredím (Regulácie 2.0)**: využitie údajov pre online monitoring regulovaného prostredia napríklad v procesoch verejného zdravotníctva, pri povoleniach životného prostredia, v podmienkach kontrol inšpektorátov práce, pri sledovaní telekomunikačného trhu, pri sledovaní finančných trhov a podobne;
3. **Zavedenie prediktívnych kontrol**, napríklad využitie AI v kontrolnej činnosti NKÚ, v kontrolnej činnosti verejného obstarávania, kontrola čerpania prostriedkov z eurofondov, digitálny audit verejných výdavkov;
4. **Automatizácia spracovania podaní**, vďaka preskúmaniu podkladov a ich úvodného vyhodnotenia strojovo, napríklad pri podávaní žalôb, žiadostí o stavebné konanie a podobne. Zavádzanie automatizovanej obsluhy (cez „chatboty“ alebo osobných asistentov pri využití hlasového rozhrania), vďaka automatizovanému spracovaniu podaní, vytvárania znalostnej bázy pre úradníkov a pracovníkov obsluhy;
5. **Určovanie opatrení na základe rizík:** napríklad návrh vhodnej podoby trestu, sociálne opatrenia pre deti v núdzi, preventívne opatrenia pre minimalizáciu škôd krízových situácií;
6. **Plánovanie budúcich kapacít, na základe simulácie budúceho dopytu** po verejných službách, napríklad počet miest v škôlkach, počet lôžok v nemocniciach, počet úradníkov;
7. **Prediktívna polícia a prediktívne hasičstvo:** využitie umelej inteligencie pre plánovanie policajných hliadok spôsobom, aby sa minimalizovala možná trestná činnosť;
8. **Využitie dát a simulácií v územnom plánovaní a regionálnom rozvoji**.
9. **Zvýšenie výkonnosti vnútorných procesov:** Využitie umelej inteligencie pre manažment ľudských zdrojov a celkové riadenie organizácie a jej výkonnosti, napríklad pre nábor vhodných pracovníkov, pre plánovanie zmien, pre odmeňovanie, pre počítanie výkonnostných ukazovateľov, pre riešenie verejného obstarávania a podobne.

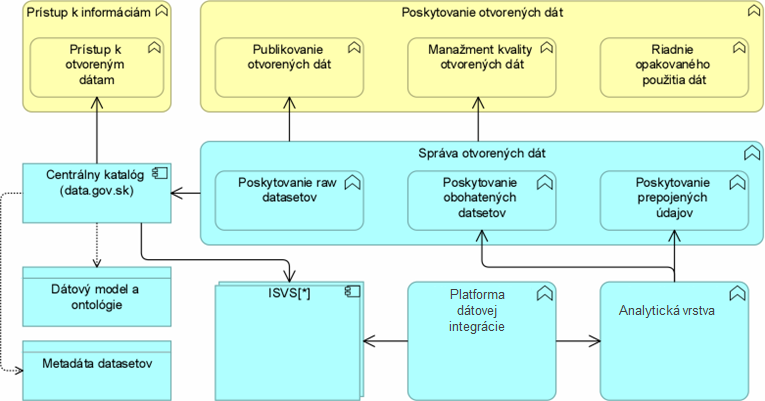
Hlavný cieľ (do roku 2030): Naplnenie/zavedenie princípu „jedenkrát a dosť” pre všetky relevantné kľúčové údaje, vrátane referenčných v rámci verejnej správy SR.

Dátové modelovanie je jedným z najrelevantnejších východiskových podporných nástrojov pri napĺňaní princípu „jedenkrát a dosť“. Dátové modelovanie nám definuje štruktúru a formát dát a určuje vzájomné vzťahy medzi nimi. Dátové štruktúry musia byť štandardizované, zastrešené jednotnou metodológiou a používané všetkými inštitúciami verejnej správy. Štandardizované dátové prvky vo forme jednotného referencovateľného identifikátora sú veľmi vhodné na identifikovanie často sa opakujúcich dátových štruktúr, vrátane identifikácie referenčných údajov (tzv. odhaľovanie referenčných údajov). Lokálne dátové modely, resp. dátové modely jednotlivých inštitúcii verejnej správy, by mali postupne spoločne vytvárať Centrálny dátový model verejnej správy SR. Dôležité je tiež prepojenie dátového modelu s procesným modelom. Zámerom je zdieľať výstupy modelovania procesov, dátových tokov a tiež tzv. „customer trail maps“ na jednom spoločnom mieste v depozitári dátových modelov, ktorý by mal byť súčasťou Metainformačného systému verejnej správy.

Po naplnení Centrálneho dátového modelu čiastkovými dátovými modelmi za celú verejnú správu SR (dátové prvky evidované vo všetkých informačných systémoch verejnej správy), vrátane identifikovaných dátových prvkov s potenciálom referenčnosti, je ďalším východiskovým krokom k úplnému zavedeniu princípu „jedenkrát a dosť“ sprístupnenie všetkých kľúčových údajov a z nich vyhlasovaných referenčných údajov evidenčného a transakčného charakteru. Údaje spravované v agendových informačných systémoch verejnej správy je nutné sprístupniť čo najefektívnejším spôsobom úradom/úradníkom poskytujúcim verejné služby, aby mohli vykonávať svoje úkony bez potreby manuálneho prenosu listinných odpisov a výpisov z informačných systémov od jedného správcu k druhému. Údaje ukladané v jednotlivých agendových informačných systémoch by mali byť centrálne prístupné prostredníctvom Modulu procesnej integrácie a integrácie údajov na dátovo-aplikačnej úrovni. Táto platforma zabezpečuje konsolidovaný a kontextovo-orientovaný prístup k dátam uloženým v iných systémoch, s tým, že na jednom mieste spravuje pravidlá, na základe ktorých informačné systémy a ich používatelia pristupujú k údajom v súlade s legislatívnym nárokom a účelom. Prostredníctvom Dátovej kancelárie verejnej správy bude metodicky riadený proces vzniku nových prepojení (integrácií údajov) medzi informačnými systémami verejnej správy, vrátane stanovenia priorít za účelom čo najrýchlejšieho dosiahnutia aplikácie princípu „jedenkrát a dosť“ do praxe a tiež koordinácie aktivít voči iniciatíve „Stop byrokracii“. Výsledkom tejto iniciatívy bude sprístupnenie kľúčových údajov, vrátane tých, ktoré sú vyhlásené za referenčné v rámci celej verejnej správy SR.

Sprístupnenie týchto údajov je len prvá polovica nutného kroku k naplneniu princípu „jedenkrát a dosť“. Druhá nutná polovica kroku je ich zdieľanie, resp. využívanie medzi inštitúciami verejnej správy. Spôsob ich zdieľania by mal byť zabezpečený prostredníctvom tzv. procesu stotožňovania a referencovania údajov voči vyhláseným referenčným údajom vedeným v referenčných registroch. V praxi by mal byť primárne využívaný automatizovaný spôsob procesu referencovania údajov, t.j. online preberanie objektov evidencie/údajov zo zdrojových referenčných registroch, pri ktorom nie je nutnosť ich fyzického ukladania v lokálnych evidenciách v informačných systémoch verejnej správy.

Napĺňanie princípu „jedenkrát a dosť” vo vzťahu ku všetkým relevantným kľúčovým a referenčným údajom v rámci verejnej správy SR výrazne prispieva k celkovému zlepšeniu, optimalizácii až transformácii fungovania inštitúcií verejnej správy pri poskytovaní ich služieb občanom a podnikateľom. Dané zlepšenie, optimalizácia až transformácia by mala vychádzať predovšetkým zo spolupráce Dátovej kancelárie verejnej správy so samotnými inštitúciami verejnej správy pri koordinácii činností súvisiacimi s optimalizáciou agend verejnej správy SR a digitalizáciou relevantných životných situácii. Prostredníctvom digitalizácie relevantných životných situácii sa chce dosiahnuť zmena súčasného, striktne hierarchického, byrokratického spôsobu rozhodovania o právach a povinnostiach občanov a podnikateľov za pomoci maximálnej prepojenosti údajov a digitalizácie služieb jednotlivých zainteresovaných inštitúcií. Spúšťačom poskytnutia služby občanovi/podnikate-ľovi, tak bude samotná životná situácia, resp. jeho rozhodnutie bez toho, aby musel k všetkým jednotlivým krokom poskytovanej služby predkladať osobitné žiadosti s prílohami, ohlásenia a podobne. Cieľom je dosiahnutie proaktívneho prístupu štátu a zefektívnenie jeho fungovania. Zámerom Dátovej kancelárie verejnej správy je prispieť k zmene myslenia/prístupu od realizácie rýchlych opatrení (napr. proti byrokracii), kde išlo v prevažnej miere o odstraňovanie listinných príloh k žiadostiam a ohláseniam občanov a podnikateľom, k zmene procesu a úkonu ako takého.

Obrázok 9: Architektonický model pre Otvorené údaje

#### Informatizácia územnej samosprávy

?Ftáčnik.

### Governance informatizácie verejnej správy

#### Konsolidácia riadenia IT verejnej správy

**Prístup k riadeniu verejných zdrojov do IT verejnej správy**

Vynakladanie verejných zdrojov na digitálnu transformáciu by malo byť efektívne. Na úrovni jednotlivých projektov je táto efektivita reprezentovaná hodnotami z Analýzy nákladov a prínosov (CBA), prípadne z Celkovej ceny vlastníctva (TCO), ktoré sú posudzované aj ÚHP.

Na úrovni Enterprise architektúry verejnej správy môže podobnú úlohu tvoriť skóre v modeli vyspelosti schopností orgánov verejnej správy ako za jednotlivé orgány, tak za sektory verejnej správy a aj verejnú správu ako celok. Na základe skóre sa dajú riadiť výdavky na digitálnu transformáciu tak aby boli efektívne z pohľadu rovnomerného rozvoja konkrétneho orgánu verejnej správy, sektoru verejnej správy ako aj z pohľadu rozvoja celej verejnej správy.

Okamžitým benefitom uvedeného prístupu môže byť spoznanie detailov investičného a procesného dlhu a v dlhodobejšej mierke zase lepšie odhady nákladov na budúce vylepšenia.

Za účelom efektívneho riadenia výdavkov na IT verejnej správy sa:

* zadefinuje model vyspelosti pokrývajúci jednotlivé oblasti architektúry verejnej správy,
* zistia iniciálne hodnoty vyspelosti jednotlivých OVM podľa modelu vyspelosti,
* identifikujú sa zaostávajúce oblastí, zanalyzujú sa vplyvy a predloží sa príslušný návrh aktivít do plánu realizácie,
* bude zohľadňovať model vyspelosti a jeho konkrétne hodnoty pri plánovaní IT rozvojových programov a portfólií,
* bude požadovať aby orgánmi verejnej správy priebežne predkladané plány rozvojových aktivít obsahovali posúdenie z pohľadu modelu vyspelosti,
* budú doporučovať k realizácii tie projekty, ktoré o.i. budú spĺňajú definované požiadavky na vyspelosť realizujúcej organizácie,
* budú dať analýzou nákladov a pokrokov v modely vyspelosti za dlhodobejšie obdobie odhadovať náklady na budúce vylepšenia verejnej správy.

Model vyspelosti informatizácie verejne správy by mal obsahovať minimálne týchto 8 zložiek:

* vyspelosť enterprise architektúry,
* vyspelosť biznis architektúry,
* vyspelosť dátovej architektúry,
* vyspelosť projektového riadenia,
* vyspelosť procesného riadenia a prevádzky,
* vyspelosť IT bezpečnosti,
* vyspelosť riadenia zdrojov (miera a kvalita centralizácie),
* vyspelosť poskytovaných digitálnych služieb.

Konsolidácia riadenia IT verejnej správy bude vybudovaná na piatich úrovniach:

1. Strategická úroveň (manažment rozvoja e-Governmentu definovaním cieľov a KPI).
2. Programová úroveň (manažment programových blokov reprezentujúcich skupiny projektov, ako napr. jedenkrát a dosť, lepšie služby, cloud prednostne a ďalšie uvedené v kapitole 6).
3. Produktová úroveň (manažment kontinuálneho zlepšovania služieb, alebo skupiny služieb na základe potrieb zákazníkov).
4. Projektová úroveň (manažment budovania a rozvoja ITVS prostredníctvom individuálnych projektov).
5. Operačná úroveň (manažment prevádzky IISVS).

V minulosti rámec riadenia neobsahoval produktovú úroveň ktorá by zaistila orientáciu výsledkov na občana a podnikateľa. Vplyvom programovej a projektovej úrovne sú investované prostriedky do elektronizácie agend a úsekov, podpory manažmentu údajov, lepších služieb a využívania vládneho cloudu. Tieto skupiny projektov však odrážajú vo veľkej miere potreby a požiadavky IT útvarov a biznis vlastníkov, nie však požiadavky občanov a podnikateľov. Pre zaistenie orientácie na zákazníka MIRRI začalo pripravovať novú úroveň. Produktové riadenie bude vznikať tak na orgánoch riadenia ako aj na orgáne vedenia.

Vzhľadom na trend je pravdepodobné v strednodobom horizonte vytlačenie úrovní programového riadenia v prospech iteratívneho a inkrementálneho rozvoja služieb charakteristického pre produktovú úroveň. Proces rozvoja IT je rozdielny práve vo vnímaní životných cyklov projektového a produktového riadenia. Produkt prechádza životným cyklom, vyvíja sa a uvádza na trh, rastie akceptovaním zmien až do vyzretia a do ukončenia fungovania, keď už nie je potrebný.

Projekt je jednorazové úsilie s cieľom vytvoriť produkt alebo službu. Má dátum začatia a ukončenia, ako aj definovaný výsledok. Úlohou MIRRI je v NKIVS definovať ciele, kľúčové merateľné ukazovatele, programové bloky podporené finančnými prostriedkami, a prioritné produkty (elektronické služby, životné situácie) pre občanov a podnikateľov. Úlohou orgánov riadenia je pripraviť plán realizácie pre prioritné produkty, pripraviť individuálne projekty v súlade s podporovanými programovými blokmi a reportovať pokrok v zlepšovaní služieb a plnení cieľov.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Úroveň:** | **Strategická** | **Programová** | **Produktová** | **Projektová** | **Operačná** |
| **Orgán vedenia** | Definuje ciele a KPI | Definuje pravidlá, princípy a financovanie pre skupiny projektov | Definuje prioritné produkty cez životné situácie a služby | Schvaľuje projekty. Buduje a rozvíja spoločné moduly | Prevádzkuje spoločné moduly |
| **Orgán riadenia** | Meria a reportuje plnenie | reportuje stav projektov | Definuje a realizuje plán realizácie rozvoja prioritných produktov | Realizuje projekty programových blokov | Prevádzkuje informačné systémy |
| **Rada vlády pre digitalizáciu** | Schvaľuje, vyhodnocuje a reaguje na zmeny | Schvaľuje, vyhodnocuje a reaguje na zmeny | Berie na vedomie | Eskalačná úroveň |  |

Tabuľka 2: Text

MIRRI predpokladá vytvorenie decentralizovanej štruktúry vzťahov organizácií podieľajúcich sa na rozvoji eGovernment služieb. Aplikačná prax pri budovaní vzťahov orgánu vedenia má dve množiny aktivít.

Prvou množinou je **rozhodovanie** o kľúčových krokoch v plánovaní, budovaní a prevádzke informačných technológií orgánov riadenia. MIRRI má v týchto bodoch kompetenciu zastaviť činnosť (stop and go), ak je v rozpore s cieľmi NKIVS. Ide o rozhodovanie o schválení KRIT, schvaľovanie IT výdavkov zo štátneho rozpočtu, schvaľovanie zdrojov na IT z fondov EÚ, schvaľovanie veľkých projektov, schvaľovanie veľkých zmenových požiadaviek, schvaľovanie elektronických služieb, schvaľovanie medzirezortnej výmeny údajov, schvaľovanie referenčných údajov, schvaľovanie veľkých servisných zmlúv, schvaľovanie využívania spoločných modulov.

Druhá množina aktivít MIRRI voči orgánom riadenia je **pôsobnosť**. Na rozdiel od rozhodovania ide o proaktívne aktivity komunikácie spojené s tvorbou metodických usmernení a štandardov pre IT. Kľúčovým faktorom pôsobnosti je poznať problémy orgánov riadenia a poskytnúť im také podporné služby, ktoré potrebujú. Môže ísť o tvorbu databázy znalostí, právne poradenstvo v oblasti autorských práv, vzorová dokumentácia, školenia, evidencia ITVS, centrálne obstarávanie, katalóg služieb vládneho cloudu, nástroje na budovanie služieb, nástroje na správu údajov a ďalšie.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Podiel OVM | 100% |  |  |  |
|  |  |  |
| 84% |  | Elektronické služby |  |
|  | Výmena údajov |  |
| 50% | KRIT |  |  |
| Štátny rozpočet na IT |  |  |
| 16% | Veľké projekty |  | Veľké servisné zmluvy |
| 2,5% | Veľké zmenové požiadavky |  | Referenčné údaje |
|  |  | Plánovanie ITVS | Budovanie ITVS | Prevádzka ITVS |
|  |  | Životný cyklus informačnej technológie VS | | |

Tabuľka 3: Vizuálna interpretácia vzťahov MIRRI voči orgánom riadenia z pohľadu aktivít rozhodovania

**Zvýšenie vyspelosti orgánov verejnej správy v riadení Enterprise architektúry verejnej správy**

Významnú úlohu pri realizácii strategických cieľov zohráva vyspelosť orgánov vedenia a riadenia v oblasti riadenia celkovej centralizovanej architektúry verejnej správy podporená dostatočnými internými kvalifikovanými odbornými kapacitami, podporená organizáciou práce, metodickými materiálmi a nástrojmi pre efektívny systematický koordinovaný a kooperatívny proces riadenia rozvoja a správy centrálnej, referenčnej aj segmentovej architektúry. Tento zámer bude realizovaný nasledovnými aktivitami:

1. Vypracovanie a praktická realizácia organizačného modelu správy centrálnej a referenčnej architektúry verejnej správy, zohľadňujúca a rozvíjajúca ustanovenia platnej legislatívy pre oblasť riadenia informatizácie.
2. Aktualizácia metodických materiálov na podporu riadenia architektúry e-Governmentu do roku 2023.
3. Príprava nástrojov pre zabezpečenie spolupráce a zdieľanie znalostí pri správe architektúry.
4. Inovácia metamodelu repozitára pre správu modelov architektúry verejnej správy a jeho aktualizácia.
5. Vytvorenie školiacich podkladov a realizácia školení v oblasti metodiky riadenia architektúry.
6. Zabezpečenie aktualizácie modelu architektúry a jeho priebežnej údržby.
7. Podpora modelovania architektúry a evidovanie v repozitári MetaIS pre projekty nad 1 mil. EUR (k tomu ukazovateľ v prílohe).

#### Riadenie zdrojov

1. **RIADENIE IT AKTÍV**

**?Hodossy, Hladík**

1. **TECHNOLOGICKÁ ZÁKLADŇA ŠTÁTNEHO IT**

Základné ciele podpory cloudových služieb sú nasledovné:

* Ekonomicky efektívna prevádzka služieb e-Governmentu.
* Flexibilne prostredie pre nasadzovanie nových IS v e-Governmente na najmodernejších technológiách prevádzkovaných v spoľahlivých a bezpečných prostrediach.
* Zavedenie Cloud-Native ako štandardu pre vývoj nových ISVS a pre programovanie starých ISVS do nového štandardu.
* Podpora integrácie do medzinárodných – európskych cloudových aktivít.
* Vytvorenie predpokladov pre zjednotenie všetkých cloudových systémov a cloudových iniciatív pod jeden subjekt v gescii MIRRI.
* Bude zadefinovaný a prijatý Akčný plán – reálne kroky pre naplnenie cieľov NKIVS na obdobie 3 rokov, ktorý bude pravidelne prehodnocovaný a po ukončení obdobia bude aktualizovaný a rozšírený na ďalšie obdobie.

Zavedenie vládneho cloudu na Slovensku je zakotvené ako jedna z priorít a špecifických cieľov už vo viacerých strategických dokumentoch[[37]](#footnote-37).

Základná myšlienka zámeru vládneho cloudu, v podobe poskytovania služieb typu IaaS, PaaS a SaaS, je a bude podporovaná aj prostredníctvom NKIVS.

Vládny cloud SR, ktorý je tvorený časťami privátnou, komunitnou a v neposlednom rade hybridnou, je pre budúce obdobia základným pilierom pre vybudovanie flexibilného prostredia, pre budovanie a vytváranie spoľahlivých a bezpečných ITVS.

Pre podporu rozvoja týchto častí ale aj celku boli na nasledujúce obdobia pripravené nasledujúce ciele a formy ich plnenia pripadne dosiahnutia.

**Ekonomicky efektívna prevádzka ITVS**

Ekonomicky efektívna prevádzka ITVS je jednou zo základných priorít budovania IS pre verejnú správu

Cieľ plánujeme dosiahnuť:

* Zhodnotením ekonomickej dostupnosti jednotlivých služieb
* Zavedením nástrojov a procesov na zabezpečenie efektívneho plánovania a ekonomicky flexibilného obstarávania cloudových služieb používateľmi, teda zabezpečenie efektívneho a rýchleho obstarávacieho systému pre cloudové služby
* zavedením služieb a procesov vedúcich k monitorovaniu a pravidelnej kontrole prevádzkových parametrov jednotlivých ISVS a transparentné zverejňovanie výsledkov

**Flexibilne prostredie pre nasadzovanie nových ISVS na najmodernejších technológiách prevádzkovaných v spoľahlivých a bezpečných prostrediach**

Flexibilita, spoľahlivosť a bezpečná prevádzka ISVS, sú základným atribútom zavádzania cloudových technológií pre prevádzku ISVS. Z tohto dôvodu je nevyhnutné riadiť všetky aspekty prevádzky ISVS v cloude a to vyžaduje mať dobrý prehľad o stave prevádzky, možnosť meniť architektúru a bezpečnostné parametre v zmysle vývoja technologických trendov.

Cieľ plánujeme dosiahnuť:

* podporou rozvoja privátnej časti vládneho cloudu
  + zavedením služieb a procesov vedúcich k optimalizácii využívania a kapacitného plánovania
  + zavedením nových cloudových služieb IaaS, PaaS, SaaS - na základe potrieb používateľov služieb
  + zavedením služieb a rozširovanie katalógu služieb o služby typu PaaS a „Serverless“ technológie, ktorých základným prevádzkovým atribútom je škálovateľnosť v zmysle „Plať len čo využívaš“
  + zavedením optimálnych procesov pre rýchle a efektívne rozširovanie kapacít privátnej časti vládneho cloudu
  + zadefinovaním privátnej časti vládneho cloudu pre primárne využitie pre ISVS, ktoré sú kľúčové pre fungovanie štátu
  + štát zadefinuje súbor ITVS systémov, ktoré sú kľúčové pre chod státu.
  + povinná migrácia definovaných kľúčových systémov do prostredia privátnej časti vládneho cloudu aj za cenu nutných úprav IS
  + ISVS mimo kľúčových pre štát môžu/musia byť prevádzkované v hybridnej časti ... ?????
* Podporou rozvoja hybridnej časti vládneho cloudu
  + rozširovaním katalógu služieb vládneho cloud o služby poskytujúce najmodernejšie technológie
  + umožnením integrácie privátnej časti vládneho cloudu a časti hybridných chodových služieb
  + umožnením integrácie vládneho cloudu SR s cloudovými iniciatívami EU
* Pravidelne udržiavaná architektúra a bezpečnostné štandardy prevádzky ITVS
* Certifikáciou a autorizáciou jednotlivých poskytovaných služieb zapísaných v katalógu služieb vládneho cloudu
* Pravidelným vzdelávaním a rekvalifikáciou všetkých zainteresovaných osôb v procese prevádzky a poskytovania cloudových služieb podľa vývoja technologických svetových trendov
* zavedením služieb a procesov vedúcich k monitorovaniu a pravidelnej kontrole bezpečnostných procesov prevádzkovateľov cloudových služieb
* zavedením služieb a procesov pre realizáciu potrebných zmien (architektonických a bezpečnostných) ktoré povedú k zvýšeniu funkcionality, spoľahlivosti a bezpečnosti
* zabezpečením kontroly dodržiavania všetkých legislatívnych požiadaviek na prevádzku ISVS, následné sankcionovanie porušovateľov

**Zavedenie Cloud-Native ako štandardu pre vývoj nových ISVS a pre programovanie starých ISVS do nového štandardu**

Pri výbere služieb do nového katalógu je potrebné klásť dôraz výber služieb, ktoré sú založené na najmodernejších technológiách, prostredníctvom ktorých bude vytvorený predpoklad na vývoj/tvorbu moderných informačných systémov, tzv. „*Cloud native*“ informačných systémov, ktoré budú v čo najväčšej miere nezávisle na umiestnení v cloude, resp. datacentra.

Nezávislosť novo vyvíjaných informačných systémov od cloudového prostredia je základnou prioritou, ktorú je nutné dosiahnuť v najbližšom období.

Cieľ plánujeme dosiahnuť:

* zadefinovaním minimálnych požiadaviek na vývoj a prevádzku „*Cloud native*“ informačných systémov
* rozširovaním katalóg služieb hlavne o PaaS služby a služby typu CaaS (Container as a Service) a službami podporujúcimi vývoj IS s architektúrou mikro služieb (microservices).

**Podpora integrácie do medzinárodných – európskych cloudových aktivít**

Je nevyhnutné aby sa Vládny cloud SR stal súčasťou väčších zoskupení, aby sa dosiahla väčšia miera diverzity a tým aj väčšia miera nezávislosti a bezpečnosti.

Cieľ plánujeme dosiahnuť:

* podporou a rozvíjaním Vládneho cloudu SR tak, aby Vláda SR bola v súlade so záväzkami, ktoré prijala v rámci podpisu Deklarácie o budovaní cloudu novej generácie pre podniky a verejný sektor v EÚ v októbri 2020, ako aj s požiadavkami na technickú interoperabilitu a štandardy, ktoré sa budú v kontexte Európskej cloudovej federácie v budúcnosti formulovať v spolupráci s ostatnými členskými štátmi EÚ.
* Harmonizácia certifikačného a autorizačného procesu služieb Vládneho cloudu SR s certifikačnými procesmi v Európe

Vzhľadom na uvedené ciele, predpokladáme vytvorenie vzťahov medzi hlavnými rolami, cloudovými službami, lokalitami a prevádzkovateľmi, ktoré zobrazuje nasledujúci obrázok:

potrebujeme aktuálny obrázok!

Obrázok 10: Pohľad na základné vzťahy v rámci vládneho cloudu

**Odberateľ cloudových služieb** je osoba, ktorá na základe dohody o poskytovanej úrovni cloudových služieb využíva cloudové služby poskytovateľa cloudových služieb.

**Poskytovateľ cloudových služieb** je osoba zodpovedná za správu cloud computingu a poskytovanie cloudových služieb, a to podľa podmienok dohodnutých v dohode o poskytovanej úrovni cloudových služieb.

Prevádzkovateľ cloudových služieb je osoba, ktorá na základe zmluvného vzťahu s poskytovateľom cloudových služieb zabezpečuje technické podmienky na prevádzkovanie, prepojenie a prenos cloudových služieb.

**Partnerom cloudovej služby** je osoba, ktorá sa zapája do podpory alebo pomoci činnostiam poskytovateľa cloudovej služby alebo odberateľa cloudovej služby, resp. oboch. Rola partnera cloudovej služby v sebe zahŕňa aj aktivity sprostredkovateľa cloudových služieb, ako osoby, ktorá na základe zmluvného vzťahu s poskytovateľom cloudových služieb prevádzkuje využívanie, výkon a dodávku cloudových služieb.

Uvedený pohľad je víziou, ktorá bola naplňovaná do roku 2020, a v ďalších rokoch bude rozširovaná s ohľadom na rozširovanie portfólia služieb v katalógu služieb vládneho cloudu, permanentne obohacovaného o nové služby ako v privátnej časti vládneho cloudu a tak aj o služby hybridnej časti, teda o služby public prevádzkovateľov a poskytovateľov .

Tento koncept začal rozvojom dvoch hlavných dátových centier, ktoré tvoria základ vládneho cloudového riešenia a ktoré sú medzi sebou prepojené pre účely zálohovania a následnej možnej obnovy, tzv. disaster recovery. Poskytuje služby v „**privátnej časti**“ vládneho cloudu.

Následne sa tento koncept rozšíril o časť „**komunitného cloudu**“ tým, že sa partnerom vládneho cloudu stalo Datacentrum elektronizácie územnej samosprávy (ďalej len „DEUS“) pre účely poskytovania cloudových služieb IaaS, PaaS a SaaS pre subjekty miestnej územnej samosprávy. DEUS je zároveň špecifickým poskytovateľom cloudových služieb typu SaaS pre subjekty miestnej územnej samosprávy a to s využitím IaaS a PaaS vládneho cloudu v súlade s technologickým princípom „vládny cloud prednostne“.

Ďalším krokom pre rozširovanie dostupnosti cloudových služieb bude rozšírenie portfólia služieb o **hybridnú časť** a to za pomoci zverejnenej metodiky zápisu cloudovej služby do katalógu služieb vládneho cloud.

Základom tejto metodiky je vytvoriť sadu parametrov, ktoré overia vyzretosť cloudovej služby pred tým ako sa začne služby v hybridnom prostredí využívať. Metodika overuje okrem základných technických a bezpečnostných parametrov aj vyspelosť dodávateľa aj jeho procesov pri prevádzkovaní služby.

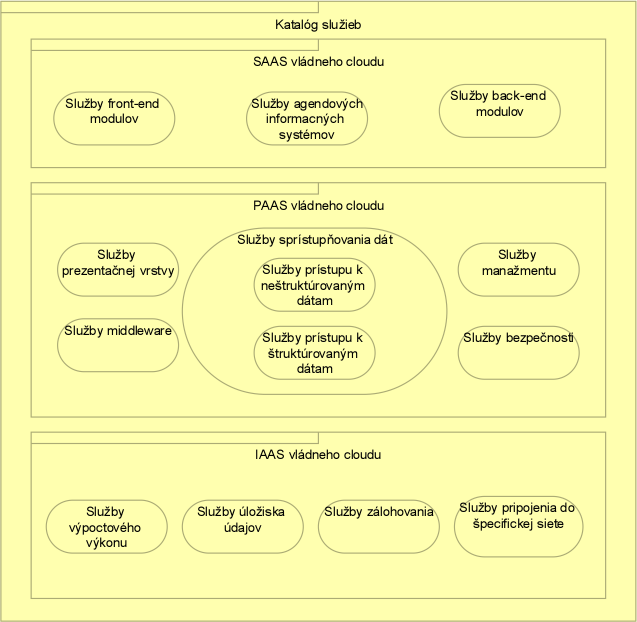
Zavedením tejto metodiky sa vytvorí základný predpoklad zvýšenia množstva a kvality služieb a to o služby „**hybridného cloudu**“.

Hybridný cloud, teda rozšírenie vládneho cloudu na hybridnú verziu[[38]](#footnote-38), sa po roku 2021 stane zásadnou prioritou pre napĺňanie vízie čo najširšieho portfólia a kvality služieb vládneho cloudu, ktoré budú sprístupnené všetkým odberateľom cloudových služieb.

**Katalóg služieb Vládneho cloudu SR**

Na základe uvedených skutočností vznikne nový katalóg služieb vládneho cloudu, ktorý bude zverejnený elektronicky formou portálu, ktorý bude okrem základných informácií o službe poskytovať aj informácie o využívaní služby jednotlivými OVM, tak aby tieto informácie mohli ostatní používatelia vyžívať pre potreby riadenia svojho IT .

Katalóg služieb vládneho cloudu bude predstavovať jednotný prehľad všetkých služieb, ktoré hybridný vládny cloud ponúka odberateľom cloudových služieb.

Okrem toho katalóg by mal byť rozšírený o podporné aplikácie, ktoré budú automatizované podporovať monitorovanie parametrov cloudových služieb a ich súlad s deklarovanými parametrami.

Obrázok 11: Rámcová štruktúra katalógu služieb

Štruktúra katalógu cloudových služieb Vládneho cloudu SR bude v nasledujúcom období koncipovaná tak, aby jednotlivé služby poskytovali z kapacitného, funkčného a bezpečnostného hľadiska adekvátne stavebné bloky, prostredníctvom ktorých je možné realizovať stanovené strategické priority podľa NKIVS.

1. **RIADENIE ĽUDSKÝCH ZDROJOV**

Informatizácia spoločnosti a verejnej správy prináša zvýšené nároky na riadenie IT v orgánoch verejnej moci ako aj orgánoch územnej samosprávy. Jedným z programových blokov riadenia ľudských zdrojov v oblasti IT je zrozumiteľným jazykom popísať referenčný kompetenčný model riadenia útvarov IT tak, aby sa premietli najlepšie skúsenosti mnohých štátnych orgánov a inštitúcií ako aj komerčného sektora, ktoré sú popísané v medzinárodne používaných a uznávaných metodikách, ITIL a PRINCE2 a zároveň, aby tento referenčný kompetenčný model zahŕňal aj povinnosti, ktoré OVM vyplývajú z legislatívy platnej v SR („Zákon o eGov“, „Zákon o ITVS“, „Výnos o štandardoch v ISVS“ a pod.). Popísaním definície referenčného kompetenčného modelu chceme prispieť k strategickému riadeniu IT, ktoré bude reflektovať tak strategické ciele a požiadavky celej spoločnosti ako aj jednotlivých rezortov, OVM či orgánov územnej samosprávy.

Diagram

Description automatically generatedObrázok 12: Miera vyspelosti OVM

4 dimenzie ľudských zdrojov:

* IT prevádzka a architektúra,
* data manažment,
* user center dizajn
* produkt a delivery.

Je nevyhnutné si uvedomiť, že najvyššiu mieru vyspelosti dosiahne malé percento OVM, ktoré budú nie len schopné v zabezpečení prevádzky IT a realizácie projektov, ale budú disponovať kapacitami v oblasti dátového manažmentu, ako napr. dátový analytik, dátový inžinier a kapacitami v oblasti dizajnu služieb, ako napr. dizajnér služieb, manažér obsahu služieb, grafický dizajnér, UX/CX expert.

Programové bloky vychádzajú zo schválenej koncepcie ĽZ v IT:

* Zavedenie kariérneho rastu odborníkov v IT.
* Zvýšenie kapacít projektových manažérov na OVM.
* Zavedenie referenčného kompetenčného modelu.
* Zavedenie modelu zdieľania kapacít medzi OVM.
* Zavedenie návratného modelu insourcingu kapacít v IT.
* Spoločný postup náboru kapacít do štátneho IT.
* Vybudovanie digital market place (body leasing, body shopping).

Miera vyspelosti bude meraná obsadenosťou rolí internými alebo zdieľanými kapacitami referenčného kompetenčného modelu. Na základe investovania do uvedených programových blokov a realizácie krokov za posledný rok (posilnenie interných kapacít žiadateľov OPII projektov a príprava dopytovo-orientovanej výzvy na produktových manažérov) očakávame dosiahnutie viac ako polovice OVM s nadpriemernou mierou vyspelosti interných ĽZ v dimenziách IT prevádzky a architektúry a produkt a delivery. Očakávame, že 15% OVM bude schopných využiť inovatívne nástroje digital market place, zdieľanie kapacít a návratného modelu insourcingu na vybudovanie tímov v oblasti dátového manažmentu a orientácie na používateľa (user center dizajn). V prípade druhej polovice OVM, ktorá bude pod priemernými hodnotami štyroch dimenzií bude naďalej nevyhnutné externé zabezpečenie kapacít.

**Aktívne budovanie kapacít**

Kľúčovou úlohu pri premene organizácie pomocou digitálnej transformácie sa javí byť úloha Enterprise architekta, resp. spolupracujúcich architektov ako sú biznis architekt, dátový architekt a technologický architekt. Uvedené pozície sú trhom práce považované za špičkové, nakoľko okrem rozsiahleho vzdelania je potrebná aj istá úroveň seniorných skúsenosti. Vzhľadom na časovo dlhodobý potenciál týchto pozícií pre digitalizáciu spoločnosti ako celku, t.j. nielen samotnej verejnej správy má zmysel aktívne podporiť zriadenie magisterského štúdia Enterprise architekt. Študenti a absolventi by mohli získavať cenné skúsenosti práve podieľaním sa na aktivitách NKIVS vo verejnej správe. Týmto by sa pomerne rýchlo podarilo mitigovať riziko nedostatku kvalifikovaných odborníkov vo verejnej správe.

Preto sa navrhuje, v spolupráci s akademickou sférou urýchlene vytvoriť predpoklady pre akreditáciu uvedeného študijného odboru a v spolupráci s kľúčovými OVM zabezpečiť prax študentov a absolventov.

1. **CENTRÁLNE OBSTARÁVANIE IKT/RIADENIE VEREJNÉHO OBSTARÁVANIA IKT**

Riadenie verejného obstarávania IKT predstavuje prierezovú tému, ktorá je súčasťou riadenia zdrojov v rámci NKIVS ale jej úloha a podporný charakter predstavuje zásadný element pre oblasť „lepšie služby“, „digitálna transformácia“ ako aj „governance IT“. Vzhľadom na skutočnosť, že ide o tému z oblasti verejného obstarávania a verejné obstarávania v IT alebo IKT prostredí sa vyznačuje svojimi špecifikami a osobitosťami, NKIVS sa venuje cieľom vytýčeným explicitne pre túto oblasť.

Účelom riadenia verejného obstarávania IKT nie súprocesné aspekty verejného obstarávania, ani zmena procesov v rámci kompetencie Úradu pre verejné obstarávanie.

Centralizácia verejného obstarávania IKT zahŕňa všetky druhy alebo deriváty licenčných produktov a služieb vrátane cloudových služieb, pričom v budúcnosti je pravdepodobnosť používania tohto nástroja aj v pri riadení verejného obstarávania iných IKT aktív.

Centralizácia v kontexte realizácie činností vyplývajúcich zo zákona o verejnom obstarávania neznamená prevzatie všetkej zodpovednosti za verejné obstarávanie, ale realizáciu gestorských právomocí, ktoré pre MIRRI vyplývajú z kompetenčného zákona. Úlohou MIRRI je z pohľadu cieľa centrálne riadiť verejné obstarávanie licenčných produktov a služieb vrátane cloudových služieb:

* Iniciovať licenčný audit a jeho vykonania v konkrétnom OVM (tento sa krok je nutné vykonať v reakcii na výsledkovanie mapovania IKT trhových komodít).
* Definovať licenčnú politiku/licenčné potreby do budúcnosti (vrátane ich nákladovej efektívnosti).
* Identifikovať spôsoby verejného obstarávania v kontexte centralizácie a identifikovať vhodný postup verejného obstarávania.
* Definovať postup schvaľovania požiadaviek OVM a postup obstarávania konkrétnych požiadaviek vrátane časových aspektov.

V rámci NKIVS 2016 bolo verejné obstarávanie IKT odkázané na vypracovanie osobitného dokumentu s názvom Koncepcia nákupu IT vo verejnej správe (ďalej len „***Koncepcia nákupu IT***“), ktorá predstavuje základ verejného obstarávania pre oblasť IKT. , v rámci ktorej sú postupne vypracovávané čiastkové dokumenty z uvedenej oblasti.

**Centrálne riadenie verejného obstarávania licenčných produktov a služieb (vrátane cloudových služieb):**

Za účelom realizácie cieľa „centrálne riadiť verejné obstarávania licenčných produktov a služieb vrátane cloudových služieb“ je nevyhnutné rozdeliť tento cieľ na dve jednotky:

1. Mapovať podmienky trhu licenčných produktov a služieb (vrátane cloudových služieb) – definovať postavenie vendorov.
2. Na základe výsledkov mapovania trhu , centralizovať tie licencie (vrátane cloudových služieb) a takým spôsobom, aby štát vedel definovať, v ktorých prípadoch je centralizácia benefitom z pohľadu efektívneho riadenia IKT zdrojov a aktív.

**Centrálne riadenie verejného obstarávania licenčných produktov a služieb** (vrátane cloudových služieb) – napĺňanie a realizácia tohto cieľa predstavuje napĺňanie cieľov vyplývajúci z Programového vyhlásenia vlády SR definovaných ako cieľ „optimalizovať pomer cena/výkon“ a cieľ „posilniť postaveniu štátu vo vzťahu k dodávateľom a poskytovateľom IKT“. Centralizácia činností verejného obstarávania je nástroj, ktorý pravidlá verejného obstarávania umožňujú tam, kde je vhodné aby štát konal ako zástupca celého odvetvia (v tomto prípade štátnej a verejnej správy). Trh IKT predstavuje v niektorých prípadoch monopolný/oligopolný priestor, na ktorom hospodárska súťaž takpovediac neexistuje. Tak ako definujú pravidlá hospodárskej súťaže (čl. 101 a 102 Zmluvy o fungovaní EÚ) monopolné ani oligopolné postavenie na trhu nie je protizákonné do momentu, keď nedôjde k zneužívaniu takéhoto postavenia. Preto je nevyhnutné identifikovať IKT komodity vendorov, ktorých postavenie na trhu IKT je nespochybniteľné a následná centralizácia bude predstavovať pre štát napĺňanie povinnosti efektívne nakladať s prostriedkami ŠR a EÚ. Akákoľvek ďalšia centralizácia, ktorá by popierala vyššie uvedené je nežiaduca, naopak v ostatných prípadoch treba prijať kroky, ktoré v čo najväčšom rozsahu znížia bariéry vstupu na trh a „otvoria verejnú súťaž“.

**Merateľné ukazovatele:**

**Počet OVM, ktoré sa zapojili a čerpali licenčné produkty a služby prostredníctvom centrálneho nástroja:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Počet OVM zapojených do centrálneho nástroja | Počet OVM, ktoré centrálny nástroj využijú | Rozloženie v čase (2021 – 2026) budeme vyhodnocovať centrálne licenčné nástroje – hodnotiť potreby licencií a  zapojenosť OVM | Aktivity: realizovať politiku centrálnych licenčných zmlúv, zároveň v MetaIS skonsolidujeme procesy v rámci funkcionality licenčný modul, implementácia centrálneho komponentu pre riadenia IT aktív (ITAM nástroj) v štáte | Finančné prostriedky:  - na krytie zmenových požiadaviek v MetaIS podľa aktualizácie licenčných produktov a služieb,  - implementácia ITAM nástroja (schválené NFP na prvú fázu ITAM |

**Súvisiace kroky:**

* Analýza trhu IKT komodít (najmä z pohľadu vendorov, ktorých postavenie predstavuje monopol alebo oligopol), ktorá by následne mala byť v určitých časových intervaloch opakovaná.
* Metodické usmernenie k centralizácií IKT komodít, ktorým sa určí, v ktorých prípadoch je centralizácia najvhodnejším a právne konformným riešením.

#### Etika, transparentnosť a participácia

e-Government má podporovať princípy etiky, transparentnosti a participácie verejnej správy. Rovnako naopak, v strategických dokumentoch je dôležité v téme e-Government určiť ako má vyzerať uplatnenie týchto princípov, vrátane participatívnej prípravy týchto dokumentov.

Strategické ciele v téme:

* Zvýšiť dôveru laickej aj odbornej verejnosti vo verejnú správu
* Podnietiť samoreguláciu IT sektora, ktorý si sám definuje etické štandardy, vrátane kontaktov s VS a efektívne sa stará o ich napĺňanie,
* Využiť potenciál odbornej verejnosti na posilnenie oficiálnych štruktúr (pracovné skupiny, poradné orgány, participatívny proces v oblasti legislatívy, štandardizácie, otvorený životný cyklus projektov, atď.)

**Transparentná verejná správa**

Tam kde ide o verejný záujem, je detailne vidieť aktuálnu situáciu, a všetky dôležité aktivity/rozhodnutia. Pre VS platí: Čo nie je tajné, je verejné.

Naším cieľom je:

* Existujúce všeobecné zásady transparentnosti rozpracované a uplatnené pre oblasť e-Governmentu
* Dostupnosť IKT nástrojov na podporu tejto témy všeobecne vo VS
* Každý program a projekt e-Governmentu má vlastnú informačnú stránku, kde vidieť všetky podstatné dokumenty/aktivity/rozhodnutia/plány

**Spoločné hľadanie najlepších riešení**

Dlhodobá skúsenosť ukazuje, že v témach e-Governmentu je možné najlepšie riešenia nájsť iba v diskusii so subjektmi (z VS aj privátnej/mimovládnej sféry) so znalosťami a záujmom v tejto oblasti.

Naším cieľom je:

* Zavedený štandard pre participáciu v programoch aj projektoch e-Governmentu
* Dôležité rozhodnutia sú odôvodnené a prijímané po odbornej diskusii v transparentne vedenej diskusii
* Pracovné skupiny ako základný nástroj v tejto oblasti sú efektívne a aktívne fungujú na princípe autonómnosti
* Zmeny vo výstupoch PS sa dejú ako výnimka a v danej situácii, sú prerokované/obhájené na pôde pracovnej skupiny

**Etika zamestnancov verejnej správy**

Zamestnanci VS v oblasti IKT majú vysoké osobné etické štandardy. Sú zodpovední, čestní, slušní, nestranní.

Naším cieľom je:

* Zamestnanci VS v oblasti IT poznajú príslušné etické štandardy
* Zlepšenie motivácie zamestnancov VS pre čestné správanie
* Vyzdvihovanie pozitívnych príkladov

**Etickí dodávatelia a IT sektor**

Verejná správa vplýva na to, aby IT sektor a jeho členovia sa správali zodpovedne a čestne voči verejnej správe, a aj vo vzájomných vzťahoch s tým súvisiacich. Existuje zhoda na želanej úrovni morálnych štandardov a ich dodržiavaní.

Naším cieľom je:

* Pomenovaná úroveň etického štandardu očakávaná od IT sektora voči verejnej správe (napr. nepriznaný konflikt záujmov)
* Podozrenia na porušenia etických štandardov sú aktívne riešené v spolupráci so zástupcami IT sektora a opakované podozrenia alebo zjavné porušenia sú aj verejne komunikované
* VS pri kontakte s IT firmami zohľadňuje aj úroveň plnenia etického štandardu

**Konflikt záujmov**

Osoby majú v oblasti o ktorej rozhodujú/určujú pravidlá/záujmy, kvôli ktorým nemôžu byť nestranné (alebo sa tak javia).

Naším cieľom je:

* Definované štandardy pre konflikt záujmov v oblasti e-Governmentu – konsenzuálne akceptované vo VS aj privátnej sfére
* Možný konflikt záujmov riešený proaktívne – väčšou mierou transparentnosti a participácie
* Možný konflikt záujmov v pracovných skupinách alebo iných poradenských pozíciách sa bude vyvažovať diverzitou názorov

#### Kybernetická bezpečnosť

**ROZSAH (SCOPE)**

Naplnenie požiadaviek definovaných v časti Strategické ciele si vyžaduje riešenie mnohých konkrétnych úloh, ktoré sú podrobnejšie popísané v tejto kapitole. Pre tieto účely definujeme v prostredí ISVS novú skratku a pojem: d-IKT (digitálne informačné a komunikačné technológie, ďalej len „d-IKT“), pokrývajúcu počítače, periférne zariadenia, riadiace systémy, mobilné zariadenia, zariadenia so zabudovanými procesormi, dátové siete, vrátane Internetu; t.j. všetky IKT, v ktorých sa spracováva digitálne kódovaná informácia.

V súčasnosti sú d-IKT už kritickou infraštruktúrou spoločnosti a zaistenie ich spoľahlivého fungovania (t.j. dosiahnutie a udržiavanie potrebnej úrovne KIB) je nevyhnutnou podmienkou zabezpečenia chodu jednotlivých organizácií i celej spoločnosti. KIB sa vzťahuje na celý zložitý systém zahŕňajúci nielen d-IKT, programové a aplikačné vybavenie, údaje, informácie, ale aj podpornú infraštruktúru, vlastníkov, operátorov, používateľov i správcov informačných systémov a informačných technológií, relevantné právne normy, koncepcie, stratégie, technické štandardy, interné predpisy, a pod., ktorý sa označuje ako globálny digitálny ekosystém. Subsystémom globálneho digitálneho ekosystému je národný digitálny ekosystém. Subsystémom národného digitálneho ekosystému je digitálny ekosystém verejnej správy. Táto časť Koncepcie sa bude zaoberať KIB digitálneho ekosystému verejnej správy.

**HLAVNÉ CIELE**

Hlavným cieľom NKIVS v oblasti KIB je zaistiť spoľahlivé a efektívne fungovanie digitálneho ekosystému verejnej správy, zohľadniac pri tom potreby ochrany národného a globálneho digitálneho ekosystému. Na dosiahnutie tohto cieľa nadviažeme na doteraz realizované činnosti a aktivity v oblasti KIB v prostredí ISVS. Pre splnenie úloh v ďalšom období vytvoríme primerané podmienky, vybudujeme odborné kapacity schopné riešiť úlohy na centrálnej aj lokálnej úrovni v prostredí verejnej správy a tieto aktivity budeme koordinovať s orgánmi zodpovednými za ďalšie subsystémy národného digitálneho ekosystému, resp. s medzinárodnými inštitúciami.

Pri budovaní riešení pre kybernetickú a informačnú bezpečnosť vo verejnej správe budeme pokračovať v napĺňaní zásady silnej štandardizácie, ako aj v stanovení minimálnych nevyhnutných požiadaviek na bezpečnosť, v realizácii systematickej podpory používateľov pri bezpečnom používaní elektronických služieb, ako aj dôslednom riešení bezpečnostných rizík prameniacich zo zdieľanej zodpovednosti za prevádzku integrovaného ISVS.

**STRATEGICKÉ ÚLOHY**

Konkrétne ciele a úlohy v oblasti KIB sú rozpracované vo dvoch strategických úrovniach: **Centrálna strategická úroveň** a **Lokálna strategická úroveň**.

*Pozn.*

*Úlohy* ***Centrálnej strategickej úrovne*** *sú ďalej rozpracované do úloh 1. stupňa (ich číslovanie je „U.x“, kde „x“ je číslo úlohy 1. stupňa) a úloh 2. stupňa (ich číslovanie je „U.x.y“, kde „x“ je číslo úlohy 1. stupňa a „y“ je číslo úlohy 2. stupňa).*

*Úlohy* ***Lokálnej strategickej úrovne*** *sú ďalej rozpracované do úloh 1. stupňa (číslovanie úloh 1. stupňa je „L.x“, kde „x“ je číslo úlohy 1. stupňa). a úloh 2. stupňa (ich číslovanie je „L.x.y“, kde „x“ je číslo úlohy 1. stupňa a „y“ je číslo úlohy 2. stupňa).*

1. **CENTRÁLNA ÚROVEŇ**

Nositeľom úloh v oblasti KIB v prostredí verejnej správy na centrálnej úrovni je Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR (ďalej len “MIRRI”). Strategickými úlohami MIRRI 1. stupňa a 2. stupňa pre účely napĺňania NKIVS sú:

* + **U.1. Plánovať, riadiť, koordinovať a zvyšovať KIB a ochranu ISVS.**

Tento cieľ dosiahneme nasledovnými aktivitami:

* **U.1.1.** Na úrovni MIRRI každoročne vyhodnocovať plnenie úloh KIB stanovených NKIVS, ako aj stav KIB v prostredí verejnej správy. Ďalej pripraviť a schváliť plán práce na nasledujúci rok (vrátane legislatívnych zámerov, projektov a spôsobov financovania plánovaných aktivít).
* **U.1.2** Analyzovať potreby verejnej správy v personálnej oblasti,zaviesť kvalifikácie špecialistov v oblasti KIB a zaradiť ich do takej platovej triedy, aby sa podmienky zosúladili s podnikateľským sektorom a aby práca v štátnej správe v tejto oblasti bola motivujúca, perspektívna, atraktívna a dlhodobo udržateľná.
  + **U.2. Podieľať sa na príprave legislatívy, koncepcií a štandardov EÚ a SR a premietať povinnosti vyplývajúce z nariadení EÚ a národnej legislatívy, koncepčných dokumentov EÚ a SR do zákonov, vykonávacích predpisov a štandardov pre ISVS, a tiež udržiavať a rozvíjať konzistentnú odbornú terminológiu KIB pre potreby legislatívy a vzdelávania.**

Tento cieľ dosiahneme nasledovnými aktivitami:

* **U.2.1.** Budovať potrebné odborné kapacity MIRRI získavaním odborníkov v oblasti KIB pre prácu na Sekcii kybernetickej bezpečnosti MIRRI, systematickým vzdelávaním zamestnancov MIRRI, budovaním know-how, spoluprácou s externými odborníkmi, ako aj zintenzívnením spolupráce s kľúčovými subjektmi (MIRRI SR, NBÚ, MV SR), podieľajúcich sa na strategickom smerovaní a riadení KIB vo verejnej správe, so štátnymi inštitúciami, vysokými školami, súkromnými spoločnosťami i zahraničnými inštitúciami.
* **U.2.2.** Zapojiť odborne kvalifikovaných pracovníkov MIRRI (resp. externých špecialistov) do pracovných skupín zameraných na problematiku KIB v SR i EÚ, ako aj do technickej komisie pre kybernetickú a informačnú bezpečnosť Úradu pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky s cieľom odborného vplyvu na posudzovanie ISO noriem a na ich zaraďovanie do STN.
* **U.2.3** Zabezpečiť využívanie získaných poznatkov v rámci prípravy legislatívnych noriem a predpisov, štandardov, metodických materiálov a vzorových dokumentov v oblasti KIB.
* **U.2.4.** Poskytovať odbornú pomoc správcom / prevádzkovateľom ISVS.
* **U.2.5** Zrealizovať analýzu právnych noriem určujúcich bezpečnostné požiadavky vzťahujúce sa na ISVS, a to v kontexte zosúladenia požiadaviek na ochranu ISVS, vytvorenia metodických materiálov (základy KIB, vysvetlenie požiadaviek na ochranu ISVS, postupy ako zistiť, čo sa konkrétnej organizácie a jej ISVS týka, návody na riešenia a vzorové dokumenty a šablóny).
  + **U.3. Zabezpečovať prevenciu a riešenie závažných bezpečnostných incidentov v pôsobnosti MIRRI (prostredníctvom CSIRT.SK), zapájať sa do medzinárodnej spolupráce a poskytovať varovania o bezpečnostných hrozbách, zraniteľnostiach a útokoch, ako aj odbornú a metodickú pomoc pri budovaní rezortných CSIRT-ov a riešení bezpečnostných problémov ISVS.**

Tento cieľ dosiahneme nasledovnými aktivitami:

**U.3.1.** Realizovať základnú a systematickú úroveň ochrany digitálneho ekosystému verejnej správy identifikáciou ISVS a vytvorenie centrálnej kapacity na poskytovanie odbornej pomoci pri distribúcii a implementácii bezpečnostných opatrení. Významným prínosom tejto úlohy je poskytnutie centrálnej podpory KIB pre malé mestá, obce a inštitúcie / organizácie verejnej správy, ktoré bežne nedisponujú kvalifikovanými odbornými personálnymi zdrojmi.

* **U.3.2.** Realizovať bezpečnostné audity, hodnotenia zraniteľností, ako aj penetračné testovania ako základnú súčasť KIB a to počas celej životnosti technických i technologických riešení (vo fáze návrhu a vývoja, v pilotnej fáze, pred nasadením do produkcie, ako aj počas ostrej prevádzky).
* **U.3.3.** Poskytovať odbornú pomoc správcom / prevádzkovateľom ISVS podrobným rozpracovaním základnej úrovne ochrany ISVS (baseline).
* **U.3.4.** Nadviazať medzinárodnú spoluprácu s relevantnými medzinárodnými centrami excelentnosti (napr. s Centrom excelentnosti NATO pre kooperatívnu kybernetickú obranu) v oblasti boja proti kybernetickým a hybridným hrozbám a využívať ich expertízu.
* **U.3.5.** Aplikovať centrálne metodické riadenie kontinuity prevádzky v rámci čoraz intenzívnejšej integrácie informačných systémov verejnej správy. To dosiahneme definovaním kritických informačných systémov, kritických činností a funkcií, a s nimi súvisiacej politiky BCM, metodík BCM vrátane prípravy a testovania akčných plánov, potrebných kapacít, cieľového bodu a cieľového času obnovenia, maximálnej doby výpadku a stratégie obnovy (plánu kontinuity činností a plánu obnovy).
* **U.3.6.** Odborne a koncepčne spolupracovať s ústrednými orgánmi pri vytváraní rezortných CSIRT-ov.
  + **U.4. Pomáhať zvyšovať odbornú kompetentnosť v prostredí verejnej správy a bezpečnostné povedomie verejnosti.**

Tento cieľ dosiahneme nasledovnými aktivitami:

* **U.4.1.** V spolupráci s vysokými školami vytvoriť systém vzdelávania pre zamestnancov verejnej správy (vrátane organizácie a spôsobov financovania), zodpovedných za KIB.
* **U.4.2.** V spolupráci s vysokými školami spolupracovať pri vzdelávaní interných audítorov KIB.
* **U.4.3.** Vytvoriť kompetenčné centrá (centrá excelentnosti) pre KIB na vysokých školách z dôvodu spolupráce pri vzdelávaní a metodickej pomoci verejnej správe, pre zabezpečenie potrebných kapacít a zručností a vývoj nových bezpečnostných riešení.
* **U.4.4.** Vytvárať metodické materiály k aktuálnym bezpečnostným problémom KIB a e-learningové materiály pre dištančné vzdelávanie rôznych cieľových skupín v prostredí verejnej správy. Táto úloha je úzko prepojená na úlohu U.2.2.
  + **U.5 Spolupráca s inými štátnymi inštitúciami.**

Tento cieľ dosiahneme nasledovnými aktivitami:

* **U.5.1**. Koordinovať legislatívu a štandardy v oblasti KIB (odstránenie duplicít, konzistentnosť terminológie, klasifikácia informácií postavená na bezpečnostných požiadavkách a dohodnutých typoch informácií, spoločné základné bezpečnostné štandardy, ošetrenie špecifických potrieb a zabezpečenie základnej (baseline) ochrany). Ďalej koordinovať spôsoby výmeny informácií, riadenie spoločných projektov, postupy pri novelizácii existujúcej a príprave novej legislatívy, procesy riešenia závažných bezpečnostných incidentov, ako aj metódy prípravy a vzdelávania špecialistov KIB a budovania bezpečnostného povedomia.
  + **U.6 Spolupráca so súkromným sektorom.**

Úloha súkromného sektora v oblasti KIB je nezastupiteľná. A to najmä v oblasti dodávateľov d-IKT pre verejnú správu, prevádzkovateľov systémov (outsourcing), poskytovateľov služieb, špeciálnej expertnej a konzultačnej činnosti, ako aj používateľov ISVS a elektronických služieb verejnej správy. Efektívna odborná spolupráca s odborníkmi zo súkromného sektora môže významnou mierou prispieť k zvyšovaniu úrovne KIB vo verejnej správe. Tento cieľ dosiahneme nasledovnými aktivitami:

* **U.6.1.** Posilniť odbornosť zamestnancov verejnej správy, aby boli odborne rovnocennými partnermi odborníkov z komerčných firiem v rámci špecifikácie a kontroly plnenia úloh v oblasti KIB.
* **U.6.2.** Poskytovať odbornú pomoc v oblasti štandardov ISVS návrhárom a tvorcom informačných systémov, aby dokázali navrhovať a vytvárať také systémy, ktoré budú kompatibilné so štandardami ISVS, budú schopné spoľahlivo a bezpečne komunikovať s ISVS a nebudú znižovať úroveň KIB ISVS.

1. **LOKÁLNA ÚROVEŇ**

Na lokálnej úrovni je potrebné zabezpečiť oblasť KIB pre ITVS a ISVS na úrovni orgánov riadenia definovaných v §5 zákona č. 95/2019 Z.z. a na úrovni koncových ISVS.

* + **L.1. Zabezpečenie KIB na úrovni orgánov riadenia definovaných v §5 zákona č. 95/2019 Z.z.**

Tento cieľ dosiahneme nasledovnými aktivitami:

* **L.1.1.** Koordinovať kompletizáciu zoznamu a opisov prevádzkovaných / spravovaných / používaných ISVS v konkrétnej organizácii verejnej správy vrátane určenia ich prevádzkovateľov a relevantných zodpovedností, ďalej klasifikácie spracúvaných informácií, definovania požadovanej ochrany a preverenia správnosti nastavenia identifikačných kritérií (dopadových a špecifických sektorových kritérií). Priame prepojenie na úlohu U.2.5.
* **L.1.2.** Koordinovať riadenie KIB v okruhu pôsobnosti konkrétnej organizácie (každá organizácia musí vo svojej pôsobnosti poznať stav KIB, mať dlhodobý plán zaistenia KIB a disponovať minimálnymi odbornými kapacitami na riešenie bezpečnostných problémov).
* **L.1.3** Zapojiť CSIRT.SK na pomoc pri riešení bezpečnostných incidentov a bezpečnostných problémov, ako aj pri vzdelávaní a príprave odborných pracovníkov pre rezortné CSIRT-y.
  + **L.2. Zabezpečenie KIB na úrovni koncových ISVS**

Cieľom je zabezpečiť udržiavanie koncových ISVS na základnej úrovni KIB. Tento cieľ dosiahneme nasledovnými aktivitami:

* **L.2.1.** Podrobne a zrozumiteľne špecifikovať požiadavky na KIB (baseline) vo forme návodov, metodických materiálov, vzorových dokumentov, ako aj e-learningových školení so záverečnými testami.
* **L.2.1.** Sprevádzkovať plnú podporu prostredníctvom CSIRT.SK v oblasti varovania pred bezpečnostnými hrozbami a útokmi vrátane oznamov o zraniteľnostiach a centrálneho riadenia KIB po technickej stránke a súčasne preskúmať možnosti využívania centrálnych systémov a poskytovania bezpečnostných služieb na zvyšovanie KIB najmä tým subjektom, ktoré na zaistenie KIB nemajú vlastné kapacity.

## Priority pre realizáciu NKIVS

Nasledovný návrh stanovenia priorít slúži na stanovenie priority aktivít (iniciatív, programov, projektov) z pohľadu dôležitosti ich príspevku k plneniu cieľov NKIVS. Vysoká priorita aktivity podľa jej príspevku k plneniu NKIVS nebude jediným rozhodovacím kritériom pre jej realizáciu, ale bude musieť byť posudzovaná aj štandardnými kritériami podľa aktuálne platnej metodiky a legislatívy pre prípravu projektu.

**Priorita strategickej úrovne**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Rozsah využitia** | | | | |
| **Urgentnosť aktivity** | **Centrálna úroveň pre celú verejnú správu aj klientov** | **Centrálna úroveň pre celú verejnú správu** | **Centrálna úroveň pre rezort VS aj klientov** | **Centrálna úroveň pre rezort** | **Špecifická agenda alebo útvar VS** |
| **Kritická** | V | V | V | V | S |
| **Dôležitá** | V | S | V | S | S |
| **Žiadúca** | S | S | N | N | N |

Priorita: V=vysoká, S=stredná, N=nízka

Kritická – aktivita je nevyhnutná pre odstránenie vysokého rizika potenciálnych vysokých škôd a nákladov, straty aktív alebo spôsobiť výrazný negatívny zásah do práv občanov

Dôležitá – aktivita je nevyhnutná pre splnenie iných aktivít alebo splnenie globálnych a internacionálnych legislatívnych požiadaviek k určitému termínu, ak nebude úplne realizovaná existuje dočasné riešenie na jej zabezpečenie

Žiadúca – aktivita môže priniesť významné zlepšenia úrovne a efektívnosti realizácie služieb voči aktuálnej situácii

**Priorita splnenia strategického cieľa**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Strategické ciele** | | |
| **Priorita** | **Lepšie služby** | **Digitálna transformácia** | **Governance IT** |
| A | Personalizované Životné služby s navigáciou | Plná automatizácia a optimalizácia procesov | Bezpečnosť |
| B | Proaktívne služby | Automatizácia procesu a sprístupnenia výsledkov v digitálnej štruktúrovanej forme / Rozhodovanie na základe dát | Riadenie a realizácia prevádzky IT |
| C | Služby s GUI (formulár) aj API rozhraním | Zabezpečenie 1 x a dosť | Efektívne riadenie a realizácia IT projektov |
| D | Služby len s formulárovým (GUI) rozhraním | Automatizácia procesu | Správa a efektívne využívanie aktív |

**Celková priorita plnenia NKIVS**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Priorita splnenia strategického cieľa** | | | |
| **Priorita strategickej úrovne** | A | B | C | D |
| V | 1 | 1 | 1 | 1 |
| S | 1 | 1 | 2 | 2 |
| N | 2 | 2 | 3 | 3 |

## Riziká a ich zmiernenie

Implementácia NKIVS nebude jednoduchá a je preto dôležité dostatočne v predstihu chápať kľúčové riziká a mať pripravenú stratégiu, ako sa s nimi vysporiadať.

Skúsenosti s priebehom OP II prioritnou osou 7 doplňujú praktické riziká:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Riziko** | | **Zmiernenie a eliminácia rizík** |
| 1 | Optimalizácia procesov verejnej správy neprinesie očakávané výsledky. | Úzka koordinácia tímu pripravujúceho IT riešenie s tímom realizujúcim reformu danej oblasti verejnej správy, vrátane formulácie jasných požiadaviek na výstupy z reformy už od okamihu prípravy KRIT.  Zvážiť zlúčenie myšlienok z KRIT do projektu IT.  Plánovanie projektov by v časti legislatívnych úprav súvisiacich s reformou malo zohľadňovať také účinnosti legislatívy, aby sa legislatíva aplikovala vo vzťahu až k reálne dodaným ITVS, v ktorých sú implementované reformované procesy. Nevyhnutnosť reálnej promptnej a efektívnej spolupráce dotknutých gestorov príslušnej právnej úpravy pri navrhovaní jej zmien s cieľom odbúrania prekážok aktuálnej, či pripravovanej právnej úpravy v oblasti IT vrátane komplexnej súvisiacej právnej analýzy nimi vypracovanej.  Pri plánovaní projektov zohľadniť kvalitný legislatívny proces v oblasti reformy procesov, špecificky dôkladne rozpracovanú doložku vplyvov, ktorá bude vstupom pre finančné odhady IT projektu a súvisiacej reformy.  Komunikácia možností, ktoré prináša IT pre lepšie fungovanie verejnej správy, najmä v podobe vysvetlenie konceptu digitalizácie a jej aplikácie v oblasti verejnej správy smerom ku kľúčovým rolám OVM.  Keďže väčšina očakávaných výsledkov reformy verejnej správy je viazaných na využívanie elektronických služieb občanmi a podnikateľmi posilniť aktivity smerujúce k zníženiu bariéry v podobe používania eID v prospech mID. |
| 2 | Projekty sa budú realizovať s nízkou až žiadnou podporou a pozornosťou politických vedení OVM | Vedenia rezortov sa prihlásia k realizácii transformačných projektov a s nimi súvisiacich IT projektov vrátane harmonogramu konkrétnych legislatívnych, a organizačných krokov a IT aktivít.  Budú implementované eskalačné mechanizmy siahajúce z projektovej úrovne až na úroveň vedení rezortov (napr. Rada vlády pre digitalizáciu) a politických reprezentantov. |
| 3 | Obstarávanie zostane nepredvídateľným a neriaditeľným prvkom systému | Vykonajú sa zmeny v pravidlách verejného obstarávania, ktoré z neho odstránia nepredvídateľnosť z hľadiska dodržiavania lehôt a kvalitatívnych parametrov a eliminovania formalizmu (redukcia časti krokov kontroly).  Doplnenie a vzdelanie personálu zabezpečujúceho realizáciu VO a kontrolu VO.  Tie pravidlá verejného obstarávania, ktoré nezohľadňujú unikátne charakteristiky odvetvia a znemožňujú využitie skúseností a profesionálnych znalostí a argumentov zo strany IT expertov na OVM budú eliminované alebo nahradené novými, ktoré budú postavené na best practices z privátneho sektora, napr. podpora Pay-as-you-Go, obstaranie agilného prístupu k vývoju, nemožnosť používať ekvivalent po prvom obstaraní. |
| 4 | Administratívna záťaž vyplývajúca z právnej úpravy a požiadaviek rôznych orgánov znemožní OVM koncentrovať sa na kvalitnú prípravu a realizáciu projektov | V nadväznosti na komplexné a dôsledné vstupy od príslušných gestorov (orgánov riadenia) sa vypracuje analýza prípadov, v ktorých sa súčasnosti nedodržiavajú relevantné zákony a podzákonné všeobecne záväzné právne normy. Súčasťou bude identifikovanie toho, či sú na OVM vôbec splnené materiálne a kapacitné predpoklady pre ich dodržiavanie známe ako tzv. „Capability maturity model“.  V prípade novej legislatívy alebo jej zmien dôrazne realisticky posudzovať doložku vplyvov v oblasti finančných a personálnych vplyvov, pričom dotknuté rezorty poskytnú relevantné a exaktné podklady na jej vypracovanie.  Na základe zistení sa navrhne zoznam povinností, ktoré nie je nutné plniť pre potreby úspešnej realizácie projektov.  Pri povinnostiach, ktoré zostanú sa bude dôsledne vymáhať ich napĺňanie, vrátane uplatňovania sankcií.  Zjednodušenie a automatizácia vykazovania a výstupov projektov financovaných z fondov EÚ. |
| 5 | Dlhá príprava podkladov pre VO na OVM, prípadne nízka kvalita týchto podkladov. | Doplnenie a vzdelanie personálu zabezpečujúceho prípravu a realizáciu VO.  Včasná spolupráca vo forme konzultácií s UVO pri príprave formálnej stránky podkladov.  Včasná spolupráca vo forme konzultácií s MIRRI pri príprave vecnej / obsahovej stránky podkladov.  Identifikácia biznis vlastníka na strane OVM a jeho silné vlastníctvo agendy v rámci OVM. |
| 6 | Kapacita inštitúcii verejnej správy realizovať navrhované riešenia nebude dostatočná | Koncepčné zabezpečenie financovania pre budovanie personálnych kapacít nadväzovať na dokument Koncepcia riadenia ľudských zdrojov v IT.  Zvýšenie konkurencie v dodávateľskom sektore, motivovanie ďalších subjektov pre zapojenie sa, napríklad dôsledným využívaním inštrumentu Prípravné trhové konzultácie v zmysle zákona o verejnom obstarávaní.  Podpora výmeny skúseností a transferu „know-how“  zo zahraničia v čase tvorby projektu.  Realizovať menej projektov v súlade s odbornými kapacitami OVM (viď. „Capability maturity model“)  Realizovať časovo kratšie projekty. |
| 7 | Medzirezortné závislosti na legislatívnej, procesnej alebo technologickej úrovni zabrzdia progres implementácie NKIVS | Riešenie problémov s medzirezortnými záležitosťami  na politickej úrovni.  Dôsledné, koordinované a záväzné plánovanie i spolupráca s aktívnou účasťou všetkých zúčastnených (reformné zámery a otvorený akčný plán realizácie NKIVS). |
| 8 | Existujúce zmluvné záväzky zabrzdia implementáciu nových politík. | V návrhu nových politík (v ich legislatívnom znení) bude explicitne riešený problém zmluvných záväzkov, ktoré  by znemožnili implementáciu politiky.  V prípade vendor-lock dôsledne aplikovať vypracovanú metodiku pre jeho odstránenie. |
| 9 | Zavedenie agilných princípov vo verejnej správe sa ukáže ako nerealizovateľná zmena filozofie a myslenia | Definovať oblasti uplatnenia agilného prístupu a následne vypracovať princípy uplatnenia v daných oblastiach. |
| 10 | Legislatíva v oblasti e-Governmentu vyplývajúca z NKIVS nebude prijatá, resp. nebude mať dostatočnú odbornú kvalitu. | Definovať legislatívny plán pre e-Government a eskalovať jehododržiavanie.  Posilniť dedikované kapacity MIRRI pre tvorbu eGov legislatívy v oblasti technologických vecných expertov. |
| 11 | Realizácia niektorých QuickWins nerešpektuje platné IT štandardy, resp. IT legislatívu. | Prípadné výnimky z nerešpektovania štandardov pri realizácii QuickWins budú viazané na časové obdobie takejto výnimky ako aj na vyčlenené prostriedky pre plné zosúladenie so štandardami po dobe uplynutia časového obdobia výnimky. |
| 12 | Realizácia niektorých QuickWins nerešpektuje realizačné plány NKIVS, resp. kapacitné možnosti OVM. | Plány realizácie NKIVS, resp. kapacitné plánovanie OVM budú disponovať istými rezervami pre QuickWins.  Schválenie QuickWins bude viazané na vyčlenenie dedikovaných kapacít pre potreby ich realizácie. |
| 13 | Široko definovaný rozsah projektov spôsobuje dlhý čas realizácie, kedy narastá riziko zmien počas projektu a/alebo technického a morálneho zastarania. | Plánovať rozsah a postup projektu vo vzťahu k dodaniu projektových výstupov tak aby sa skrátil čas medzi analytickou a implementačnou fázou.  Využívať metódy agilného vývoja.  Počas doby implementácie projektu minimalizovať až pozastaviť legislatívne aktivity v oblasti, ktorá je predmetom dodania ITVS. |

Tabuľka 4: Prehľad rizík NKIVS 2021

# Financovanie

Koncepcia bude aplikovaná najmä realizáciou aktivít vo verejnej správe financovaných zo štátneho rozpočtu, RRF 2021 – 2026, Operačný program Slovensko na roky 2021 – 2027 a končiacich operačných programov (2014 – 2020), a to OP II a OP EVS z fondov EÚ.

Každý zo zodpovedných subjektov v rámci systému informatizácie verejnej správy vyčlenia v rámci svojich rozpočtových kapitol dostatočné finančné prostriedky tak, aby bolo možné splniť ciele vychádzajúce z Koncepcie. Pri hľadaní finančných zdrojov je potrebné opierať sa nielen o prostriedky zo štátneho rozpočtu, ale aj zdroje z operačných programov fondov EÚ.

Záujmom štátu a jeho inštitúcií musí byť vyčlenenie dostatočných finančných prostriedkov na zlepšenie služieb, digitálnu transformáciu a riadenie ITVS na všetkých úrovniach tak, aby mohli byť naplnené strategické ciele informatizácie definované v tejto Koncepcii.

Materiál má strategický všeobecný dlhodobý charakter, vplyvy na rozpočet verejnej správy nie je možné kvantifikovať. Realizácia cieľov Koncepcie bude zabezpečená v rámci schválených limitov dotknutých subjektov verejnej správy ako aj z prostriedkov alokovaných v schválených programoch SR a EÚ na príslušný rozpočtový rok, bez dodatočných požiadaviek na rozpočet verejnej správy.

V prípade, že Koncepcia, resp. konkrétne opatrenia z nej vyplývajúce, budú následne rozpracované v nadväzujúcich vykonávacích dokumentoch, pri ich predkladaní budú identifikované a vyčíslené vplyvy na relevantné oblasti.

NKIVS sa týka zmeny prístupu k procesu informatizácie všetkých subjektov verejnej správy, pričom ide o aktivity, ktoré tieto orgány vykonávali aj doteraz.

Graf 1Chart, line chart

Description automatically generated: Finančná prognóza do roku 2030 (štátny rozpočet, RRF, OP Slovensko, OPII)

# Záver

Motto z Programového vyhlásenia vlády SR:

Zmysluplnou informatizáciou premeníme Slovensko na inteligentnú, inovatívnu a transparentnú krajinu.

Aktualizovaná Koncepcia zhmotňuje víziu do dlhodobých strategických cieľov, priorít a cestu k dosiahnutie cieľov a merateľnosť dosiahnutia cieľov. Výsledkom by malo byť zlepšovanie pozície Slovenska v rôznych rebríčkoch informatizácie digitalizácie verejnej správy. Dosiahnutie cieľov informatizácie verejnej správy tak, ako sú definované v strategických dokumentoch vlády SR a EÚ, do značnej miery závisí od zodpovedného prístupu pri ich realizácii všetkými inštitúciami verejnej správy.

Je potrebné, aby všetky nové projekty boli v súlade s touto Koncepciou. OVM budú pokračovať v napĺňaní cieľov e-Governmentu v zmysle tejto Koncepcie pri rozvoji digitalizácie verejnej správy.

Digitalizácia verejnej správy bude pokračovať tiež pod vplyvom skúseností z členských krajín EÚ, kde sa mnoho podobných krokov už podarilo uskutočniť. V prípade zmeny prostredia alebo iných vplyvov, ktoré by mohli výrazne ovplyvniť nastavené ciele informatizácie v SR, bude tento dokument aktualizovaný.

Štáty EÚ, v súvislosti s pandémiou COVID-19, pocítili kľúčový význam informatizácie, ktorá podporila nástroje na efektívnu prácu zamestnancov formou home office, videokonferencií a tým obmedzenie služobných ciest, online vyučovaním z domu a posielaním elektronickej pošty prostredníctvom elektronických schránok. Informatizácia umožňuje v každodennom živote tok údajov a informácií, komunikáciu, obchod a spoluprácu ľudí bez ohľadu na to, kde sa nachádzajú.

Najmä vplyvom globálnych trendov, zvýšených nárokov na IT a na stupeň digitalizácie a informatizácie spoločnosti stúpa zložitosť technológii, ako aj metód ich riadenia. Tento trend nie je možné ignorovať, nakoľko tieto technológie sú implementované aj v prostredí verejnej správy SR. Očakávania používateľov a znalosti o IT tiež priebežne narastajú. Narastajú aj ich očakávania od dodávaných riešení.

V oblasti informatizácie verejnej správy je dôležité pozitívne pôsobenie účastníkov na všetkých úrovniach verejnej správy a v neposlednom rade aj účasť subjektov súkromného sektora na procese zvyšovania kvality informatizácie verejnej správy. V poslednom období došlo k prehĺbeniu vzájomnej spolupráce subjektov, kvalitným nastavením procesov a agilnou koordináciou v rámci pracovných skupín a Rady vlády SR pre digitalizáciu verejnej správy a jednotný digitálny trh.

Zmena procesov a organizácia práce môže nastať práve vďaka digitálnym technológiám. Zodpovednosť je však u vlastníkov procesov a poskytovateľov služieb. Prístupnosť, spoľahlivosť a bezpečnosť služieb je zodpovednosťou informatikov.

Zodpovedná a ambiciózna implementácia strategických cieľov pretransformuje Slovensko do roku 2030 na modernú krajinu s inovačným a ekologickým priemyslom, s efektívnou verejnou správou a s informačnou spoločnosťou, v ktorej občania žijú kvalitný a bezpečný život v digitálnej ére.

# Prílohy

**Príloha č. 1 – Ukazovatele pre vyhodnocovanie cieľov** – separátna tabuľka

Aktuálne vo v11 (Excel)

**Príloha č. 2** **– Súvisiace strategické dokumenty EÚ pre oblasť e-Governmentu**

V nasledujúcom období po roku 2021 budú zohľadnené požiadavky zadefinované v súvisiacich strategických dokumentoch EÚ pre oblasť e-Governmentu, najmä:

* Berlínska deklarácia o digitálnej spoločnosti a digitálnej vláde založenej na hodnotách z 8.12.2020
* Deklarácia „Budovanie cloudu novej generácie pre podniky a verejný sektor v EÚ“ z 15.10.2020
* Oznámenie EK „Európska dátová stratégia“, COM(2020) 66 z 19.02.2020
* Oznámenie EK „Formovanie digitálnej budúcnosti Európy“ z 19.2.2020
* Biela kniha o umelej inteligencii – európsky prístup k excelentnosti a dôvere, COM(2020) 65 z 19.2.2020
* Smernica EP a Rady (EÚ) 2019/1024 z 20.6.2019 o otvorených dátach a opakovanom použití informácií verejného sektora
* Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/881 zo 17.4.2019 o agentúre ENISA (Agentúra Európskej únie pre kybernetickú bezpečnosť) a o certifikácii kybernetickej bezpečnosti informačných a komunikačných technológií a o zrušení nariadenia (EÚ) č. 526/2013
* Nariadenie EP a Rady (EÚ) 2018/1807 zo 14.11.2018 o rámci pre voľný tok iných ako osobných údajov v Európskej únii
* Nariadenie EP a Rady (EÚ) 2018/1724 z 2.10.2018 o zriadení jednotnej digitálnej brány na poskytovanie prístupu k informáciám, postupom a asistenčným službám a službám riešenia problémov a o zmene nariadenia (EÚ) č. 1024/2012
* Oznámenie EK „Európsky rámec interoperability – stratégia vykonávania“, COM(2020) 134 z 23.3.2017 (EIF 3.0)
* Smernica EP a Rady EÚ 2016/1148 zo 6.7.2016 o opatreniach na zabezpečenie vysokej spoločnej úrovne bezpečnosti sietí a informačných systémov v Únii
* Európska referenčná architektúra interoperability, verzia 3.1
* Oznámenie EK “Stratégia pre jednotný digitálny trh v Európe“, COM(2015) 192 z 6.5.2015[[39]](#footnote-39)
* Rozhodnutie (EÚ) 2015/2240 o ISA² (Interoperability solutions for public administrations)
* Oznámenie EK „Na ceste k prosperujúcemu hospodárstvu založenému na údajoch“, COM(2014) 442 z 2.7.2014
* Spoločné oznámenie EK „Stratégia kybernetickej bezpečnosti EÚ“, JOIN(2013) 1 z 7.2.2013,
* Nariadenie EP a Rady (EÚ) 2013/1316 z 11.12.2013o zriadení Nástroja na prepájanie Európy, ktorým sa mení nariadenie (EÚ) č. 913/2010 a zrušujú sa nariadenia (ES) č. 680/2007 a (ES) č. 67/2010
* Rozhodnutie Komisie z 26.1.2012 o zriadení e-Government expertnej skupiny č. 2012/C 22/04
* Oznámenie EK „Uvoľnenie potenciálu cloud computingu v Európe“, COM(2012) 529 z 27.9.2012
* Spoločná vízia pre Európsku architektúru interoperability, ISA/2011/SN22.5
* DCAT-AP, slovník kľúčových verejných služieb a systém opisu aktív definovaných ako metaúdaje, príklady špecifikácií používaných na opis otvorených údajov, verejných služieb a riešení interoperability

1. ) § 10 ods. 1 zákona o ITVS. [↑](#footnote-ref-1)
2. ) Informácia o plnení NKIVS za rok 2019, <https://rokovania.gov.sk/RVL/Material/25314/1>. [↑](#footnote-ref-2)
3. ) Prioritná os 7 Operačný program Integrovaná infraštruktúra (OP II) a Operačný program Efektívna verejná správa (OP EVS), Mechanizmus na podporu obnovy a odolnosti (Recovery and Resilience Facility - RRF). [↑](#footnote-ref-3)
4. ) Vyhláška ÚPVII č. 85/2020 Z.z. o riadení projektov a Vyhláška ÚPVII č. 78/2020 Z.z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy. [↑](#footnote-ref-4)
5. ) § 33 ods. 2 zákona o ITVS. [↑](#footnote-ref-5)
6. ) Zdroj: Rokovania Vlády SR, <https://rokovania.gov.sk/RVL/Material/25314/1>. [↑](#footnote-ref-6)
7. ) ÚHP, Informatizácia 2.0 – revízia výdavkov (Marec 2020). [↑](#footnote-ref-7)
8. ) DESI <https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=66957>. [↑](#footnote-ref-8)
9. ) Správa e-Government Benchmark 2020. [↑](#footnote-ref-9)
10. ) Dokument „Správa o stave slovenského e-Governmentu. 2020“, ktorý je výstupom projektu Lepšie riešenia e-Governmentu v SR, financovaného z Operačného programu Efektívna verejná správa. https://slovensko.digital/projekty/lepsi-egovernment. [↑](#footnote-ref-10)
11. ) Napríklad NKÚ, Správa o výsledku kontroly - Opatrenia na zníženie administratívnej záťaže občanov pri výkone úradnej agendy samosprávy - <https://www.nku.gov.sk/documents/10157/265201/96677-0-110.pdf>. [↑](#footnote-ref-11)
12. ) Stratégia digitálnej transformácie Slovenska do roku 2030. [↑](#footnote-ref-12)
13. )DESI <https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=66957>. [↑](#footnote-ref-13)
14. )Vykonávacie predpisy k zákonu o e-Governmente: Vyhláška ÚPVII č. 331/2018 Z.z. o zaručenej konverzii v znení neskorších predpisov, Vyhláška ÚPVII č. 438/2019 Z.z., ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona o e-Governmente, Vyhláška MF SR č. 25/2014 Z.z. o integrovaných obslužných miestach a podmienkach ich zriaďovania, označovania, prevádzky a o sadzobníku úhrad, Oznámenie č. 96/2014 o vydaní výnosu MF SR č. MF/009269/2014–173 o jednotnom formáte elektronických správ vytváraných a odosielaných prostredníctvom prístupových miest. Vykonávacie predpisy k zákonu o ITVS: Vyhláška ÚPVII č. 78/2020 Z.z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy, Vyhláška ÚPVII č. 85/2020 Z.z. o riadení projektov, Vyhláška ÚPVII č. 79/2020 Z.Z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy. [↑](#footnote-ref-14)
15. ) Hlavné piliere digitálnej reformy do roku 2030: 1. štát v mobile, 2. prepojenosť, 3. kybernetická bezpečnosť, 4. digitálna ekonomika, 5. digitálne zručnosti, 6. inovácie. [↑](#footnote-ref-15)
16. ) Prioritné oblasti: 1) a smarter Europe – innovative and smart industrial transformation; 2) a greener, low carbon Europe – clean and fair energy transition, green and blue investment, circular economy, climate adaptation and risk prevention; 3) a more connected Europe – mobility and regional ICT connectivity; 4) a more social Europe – implementing the European Pillar of Social Rights; 5) Europe closer to citizens – sustainable and integrated development of urban, rural and coastal areas through local initiatives. [↑](#footnote-ref-16)
17. ) Prioritné oblasti: 1. Investing to shape the next generation of competitive cloud infrastructures and services for businesses, the public sector or areas of public interest. 2. Defining a common approach on federating cloud capacities at European level, notably by creating synergies with and building on existing national initiatives. 3. Driving the uptake of trustworthy, secure, and energy-efficient data processing capacities for small and medium-sized enterprises (SMEs), start-ups and public administration. [↑](#footnote-ref-17)
18. ) Metodické usmernenie pre proces zaradenia cloudovej služby do katalógu (ÚPVII) Číslo: UPVII 004542/2019/oSAEG-1. [↑](#footnote-ref-18)
19. ) Štandardy poskytovania cloud computingu a využívania cloudových služieb podľa vyhlášky č. 78/2020 Z.z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy.

    § 10a zákona o eGovernmente. [↑](#footnote-ref-19)
20. ) Základná zásada EIF číslo 1: subsidiarita a proporcionalita. [↑](#footnote-ref-20)
21. ) Základné zásady z EIF číslo 6: zameranie sa na používateľa, zásada 7: začlenenie a prístupnosť a zásada 9: viacjazyčnosť. [↑](#footnote-ref-21)
22. ) V zmysle § 3 odsek q zákona 95/2020 Z.z. [↑](#footnote-ref-22)
23. ) Základná zásada EIF číslo 10: administratívne zjednodušenie a číslo 2: posúdenie účinnosti a efektívnosti. [↑](#footnote-ref-23)
24. ) Základná zásada EIF číslo 11: uchovávanie informácií, číslo 5: technologická neutralita a prenosnosť údajov a číslo 3: transparentnosť. [↑](#footnote-ref-24)
25. ) Základná zásada EIF číslo 4: opätovná použiteľnosť. [↑](#footnote-ref-25)
26. ) Prístup k používaniu spoločných blokov je rozpracovaný v dokumente Strategická priorita Rozvoj agendových informačných systémov a využívanie centrálnych spoločných blokov. [↑](#footnote-ref-26)
27. ) Základná zásada EIF číslo 3: transparentnosť. [↑](#footnote-ref-27)
28. ) Základná zásada EIF číslo 8: bezpečnosť a ochrana súkromia. [↑](#footnote-ref-28)
29. ) Pojem konkrétne riešenia v kontexte NKIVS definuje slovník pojmov ako agendové, centrálne a spoločné podporné ISVS. [↑](#footnote-ref-29)
30. ) https://www.opengroup.org/togaf. [↑](#footnote-ref-30)
31. ) https://www.opengroup.org/archimate-home. [↑](#footnote-ref-31)
32. Kvalitatívne kritériá indikátora ´zameranie služby na občana´ eGov benchmarku Európskej komisie definujú rozsah a kvalitu digitálnych služieb, ktorá by mala byť na Slovensku prístupná všetkým občanom EÚ. [↑](#footnote-ref-32)
33. https://idsk.gov.sk/uvod/principy [↑](#footnote-ref-33)
34. Inštitút digitálnych a rozvojových politík (IDRP) identifikoval 20% prioritných eGov služieb: https://www.mirri.gov.sk/sekcie/analyza-diskusna-studia-2/ [↑](#footnote-ref-34)
35. ) V prípade rezortov sa typicky sa jedná o pozície: generálny tajomník služobného úradu, generálni riaditelia sekcií, riaditeľ oddelenia stratégie, vedúci metodicko-analytickej jednotky a až v závere sú to vedúci IT, Enterprise architekt. [↑](#footnote-ref-35)
36. ) Národný projekt Optimalizácia procesov vo verejnej správe realizovaný Ministerstvom Vnútra SR, odkaz: http://www.minv.sk/?np-optimalizacia-procesov-vo-verejnej-sprave&subor=255448 . [↑](#footnote-ref-36)
37. ) Strategický dokument pre oblasť rastu digitálnych služieb a oblasť infraštruktúry prístupovej siete novej generácie (2014 – 2020). Návrh centralizácie a rozvoja dátových centier v štátnej správe. Metodické usmernenie na spracovanie analýzy stavu a potrieb informačno-komunikačných technológií a na spracovanie harmonogramu migrácie informačno-komunikačných technológií jednotlivých rezortov do dátového centra štátu. [↑](#footnote-ref-37)
38. ) Hybridný cloud predstavuje kompozitné využitie cloudových služieb dvoch alebo viacerých typov cloud computingu, pričom využívané cloudové služby sú naďalej podporované jednotlivými infraštruktúrnymi prostriedkami daných typov cloud computingu, ale ako také sú vzájomne spojené štandardizovanými alebo proprietárnymi technológiami, ktoré umožňujú prenositeľnosť údajov a aplikácií. [↑](#footnote-ref-38)
39. ) http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market\_en. [↑](#footnote-ref-39)