

ZÁMER NÁRODNÉHO PROJEKTU OP EVS

na programové obdobie 2014 – 2020



Operačný program
**Efektívna
verejná správa**



Európska únia
Európsky sociálny fond

Tento projekt je podporený z Európskeho sociálneho fondu.

Názov národného projektu:**Posilnenie schopností NASES za účelom poskytovania kvalitných digitálnych služieb prostredníctvom ÚPVS**

1. Zdôvodnite čo najpodrobnejšie prečo nemôže byť projekt realizovaný prostredníctvom výzvy na predkladanie žiadostí o NFP?

V súlade s povinnosťami vyplývajúcimi z nasledujúcich dokumentov:

- *Národná koncepcia informatizácie verejnej správy Slovenskej republiky,*
- *Strategická priorita Interakcia s verejnou správou, životné situácie a výber služby navigáciou,*
- *Detailný akčný plán informatizácie verejnej správy (2017-2020) a*
- *Strategická priorita Multikanálový prístup*

a v súvislosti s relevantnými aktivitami popísanými v schválenom reformnom zámere zo dňa 18.12.2017 s názvom „Zvyšovanie úžitkovej hodnoty digitálnych služieb pre občanov, podnikateľov a inštitúcie VS“ je Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby zodpovedná za napĺňanie predmetných cieľov a výstupov.

V nadväznosti na vyššie uvedené je preto potrebné posilniť vedomosti, zručnosti a kompetencie zamestnancov NASES, nevyhnutné pre kvalitné zabezpečenie činností potrebných hlavne pre integráciu systémov so spoločnými modulmi Ústredného portálu verejnej správy.

Keďže hlavným cieľom zámeru národného projektu je posilnenie schopností Národnej agentúry pre sieťové a elektronické služby za účelom poskytovania kvalitných digitálnych služieb prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy a primárnou cieľovou skupinou projektu sú samotní zamestnanci NASES-u participujúci na integráciách ÚPVS, tak „de facto“ a „de iure“ je jediným oprávneným žiadateľom a následne prijímateľom nenávratného finančného príspevku (NFP) iba Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby, ktorá je príspevkovou organizáciou Úradu vlády SR a teda projekt je možné realizovať jedine formou národného projektu. Taktiež implementáciou projektu formou národného projektu dôjde k efektívnejšiemu saturovaniu cieľov OP EVS a efektívnemu a hospodárnejšiemu vynakladaniu finančných prostriedkov z EŠIF a štátneho rozpočtu, pretože na realizácii väčšiny aktivít národného projektu budú participovať interní a externí zamestnanci NASES.

2. Príslušnosť národného projektu k relevantnej časti operačného programu

Prioritná os	1.Posilnené inštitucionálne kapacity a efektívna VS
Investičná priorita	Investície do inštitucionálnych kapacít a do efektívnosti VS a verejných služieb na národnej, regionálnej a miestnej úrovni v záujme reforiem lepšej právnej úpravy a dobrej správy
Špecifický cieľ	1.1 Skvalitnené systémy a optimalizované

	procesy VS 1.2 Modernizované RLZ a zvýšené kompetencie zamestnancov
Miesto realizácie projektu (na úrovni kraja)	Celé územie SR
Identifikácia hlavných cieľových skupín (ak relevantné)	• Inštitúcie a subjekty VS • Prijímatelia služieb VS (právnické a fyzické osoby)

3. Prijímateľ¹ národného projektu

Dôvod určenia prijímateľa národného projektu ²	Na základe zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) je Ústredný portál verejnej správy (ďalej aj ako „ÚPVŠ“) jedno z hlavných prístupových miest do prostredia e-Governmentu pre všetkých občanov, podnikateľov, či zamestnancov verejnej správy. Správcom ÚPVŠ je Úrad vlády SR a prevádzkovateľom Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby (ďalej aj ako „NASES“), ktorá je príspevkovou organizáciou Úradu vlády SR a ktorá bola zriadená za účelom plnenia úloh Úradu vlády SR vyplývajúcich z § 24 ods. 3 zákona č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy, ako aj § 4a zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy. Ide najmä o plnenie odborných úloh v oblasti informatizácie spoločnosti, správy a prevádzkovania elektronických komunikačných sietí a služieb pre Úrad vlády SR. Činnosť NASES v maximálnej miere podporuje urýchlenie rozvoja a rozširovania služieb e-Governmentu na Slovensku, čo má viesť k úsporám a zefektívneniu výkonu verejnej správy, zjednodušeniu kontaktu občanov s úradmi, ako aj k podpore celkovej informačnej vyspelosti slovenskej spoločnosti, verejnej sféry, podnikateľskej obce, ako aj širokej verejnosti.
Má prijímateľ osobitné, jedinečné	Áno. Vid'. „Dôvod určenia prijímateľa národného

¹ V tomto dokumente je používaný pojem prijímateľ a žiadateľ. Je to tá istá osoba, no technicky sa žiadateľ stáva prijímateľom až po podpísaní zmluvy o NFP.

² Jednoznačne a stručne zdôvodnite výber prijímateľa NP ako jedinečnej osoby oprávnenej na realizáciu NP (napr. odkaz na platné predpisy, operačný program, národnú stratégiu, ktorá odôvodňuje jedinečnosť prijímateľa NP).

kompetencie na implementáciu aktivít národného projektu priamo zo zákona, osobitných právnych predpisov, resp. je uvedený priamo v príslušnom operačnom programe?	projektu“
Obchodné meno/názov (aj názov sekcie ak relevantné)	Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby
Sídlo	Kollárova 8 91702 Trnava
IČO	42156424

4. Partner, ktorý sa bude zúčastňovať realizácie národného projektu (ak relevantné)

Zdôvodnenie potreby partnera národného projektu (ak relevantné) ³	n/a
Kritériá pre výber partnera ⁴	n/a
Má partner monopolné postavenie na implementáciu týchto aktivít? (áno/nie) Ak áno, na akom základe?	n/a
Obchodné meno/názov	n/a
Sídlo	n/a
IČO	n/a

V prípade viacerých partnerov, doplňte údaje za každého partnera.

5. Predpokladaný časový rámec

Dátumy v tabuľke nižšie nie sú záväzné, ale predstavujú vhodný a žiaduci časový rámec

pre zabezpečenie procesov, vedúcich k realizácii národného projektu.

Dátum vyhlásenia vyzvania vo formáte Mesiac/Rok	05/2018
Uveďte plánovaný štvrťrok podpísania zmluvy o NFP s prijímateľom	II. kvartál 2018
Uveďte plánovaný štvrťrok spustenia realizácie projektu	II. kvartál 2018
Predpokladaná doba realizácie projektu v mesiacoch	24 mesiacov

6. Finančný rámec

Alokácia na vyzvanie (zdroj EÚ	1 200 000,- EUR
--------------------------------	-----------------

³ Uveďte dôvody pre výber partnerov (ekonomickí, sociálni, profesijní...). Odôvodnite dôvody vylúčenia akejkoľvek tretej strany ako potenciálneho realizátora.

⁴ Uveďte, na základe akých kritérií bol partner vybraný, alebo ak boli zverejnené, uveďte odkaz na internetovú stránku, kde sú dostupné. Ako kritérium pre výber - určenie partnera môže byť tiež uvedená predchádzajúca spolupráca žiadateľa s partnerom, ktorá bude náležite opísaná a odôvodnená, avšak nejde o spoluprácu, ktorá by v prípade verejných prostriedkov spadala pod pôsobnosť zákona o VO.

a ŠR)	
Celkové oprávnené výdavky projektu	1 200 000,- EUR
Vlastné zdroje prijímateľa	0,- EUR

7. Východiskový stav

a. Uved'te východiskové dokumenty na regionálnej, národnej a európskej úrovni, ktoré priamo súvisia s realizáciou NP:

- Národná koncepcia informatizácie verejnej správy Slovenskej republiky
- Strategická priorita Interakcia s verejnou správou, životné situácie a výber služby navigáciou
- Detailný akčný plán informatizácie verejnej správy (2017-2020)

b. Uved'te predchádzajúce výstupy z dostupných analýz, na ktoré nadväzuje navrhovaný zámer NP (štatistiky, analýzy, štúdie,...):

- Audit pripravenosti a úrovne integračného prostredia ÚPVS (SM ÚPVS1, SM ÚPVS2, IS PEP, eDOV, eID CA)
 - výstupom je vykonaný audit integračného prostredia komponentov ÚPVS z pohľadu ich využívania inými systémami a integráciami, ktoré sú potrebné pre funkčnosť ÚPVS. Audit prebiehal na nasledujúcich moduloch: (1) moduly, dodané v rámci projektov Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS a prístupových komponentov a Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS a prístupových komponentov (II. časť), (2) modul IS PEP, dodaný v rámci projektu Informačný systém pre platby a evidenciu správnych a súdnych poplatkov (IS PEP), ako súčasť komplexnej služby E-kolok, (3) moduly, dodané v rámci projektu Elektronické služby Úradu vlády Slovenskej republiky - eDemokracia a otvorená vláda, (4) moduly, dodané v rámci projektu MV SR Elektronická identifikačná karta (časť Certifikačná autorita).
- Komplexná analýza dopadov projektov a informačných systémov prevádzkovaných NASES (Analýza dopadov v kontexte integračných služieb NASES)
 - v rámci analýzy dopadov sa zisťovali technologické dopady v rámci pozície NASES-u v kontexte integrácií, analýza súčasného stavu integrácií a vyhodnotenie integračných dopadov, pričom predmetná analýza neobsahuje pohľad z procesnej stránky vecí v rámci integrácií.
- Stratégia rozvoja IS a IKT na roky 2017 – 2020 (NASES)
 - analýza a návrh stratégie NASES bol realizovaný za účelom definovania jasného smerovania NASES a zefektívnenia jeho fungovania. Na základe tejto analýzy je následne spracovaný návrh dlhodobých cieľov (nových, alebo spresnenie existujúcich) a podmienok, za ktorých je tieto ciele možné naplniť. Záverom sú vytvorené tzv. roadmapy – zoznam a harmonogram strategických iniciatív na plnenie jednotlivých cieľov, a definované predpoklady

ich realizácie vrátane systémov fungovania, ktoré by v NASESe mali byť vytvorené.

- c. Uved'te, na ktoré z ukončených a prebiehajúcich národných projektov⁵ zámer NP priamo nadväzuje, v čom je navrhovaný NP od nich odlišný a ako sú v ňom zohľadnené výsledky/dopady predchádzajúcich NP (ak relevantné):

Ukončené národné projekty:

- Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS a prístupových komponentov
- Elektronické služby spoločných modulov ÚPVS a prístupových komponentov (II. časť)

Vyššie uvedené národné projekty boli realizované v programovom období 2007 – 2013 v rámci operačného programu OPIS. Cieľom projektov bolo vybudovanie spoločných modulov a prístupových komponentov a sprístupnenie ich funkcií pomocou elektronických služieb, pričom jedným zo špecifických cieľov bolo vytvorenie postupov definovania a správy metodologickej podpory pre integráciu elektronických služieb. Zámer národného projektu nadväzuje na integráciu elektronických služieb a to v oblasti posilnenia vedomostí, zručností a kompetencii zamestnancov NASES, ktorých sa týkajú samotné integrácie, poskytovať efektívne a kvalitné digitálne služby prostredníctvom ÚPVS. Implementácia tohto zámeru národného projektu je odlišná od predchádzajúcich vyššie uvedených OPIS národných projektov tým, že sa jednalo o investičné projekty OPIS-u a súčasný zámer národného projektu dopĺňa predchádzajúce OPIS národné projekty o tzv. „soft“ charakter neinvestičného projektu.

Prebiehajúce národné projekty:

- Zvyšovanie úžitkovej hodnoty digitálnych služieb pre občanov, podnikateľov a inštitúcie verejnej správy

Tento zámer národného projektu vyplýva zo schváleného reformného zámeru s názvom „Zvyšovanie úžitkovej hodnoty digitálnych služieb pre občanov, podnikateľov a inštitúcie verejnej správy“ zo dňa 18.12.2017 v rámci ktorého vyplýva aj realizácia národného projektu z operačného programu „OPII“ s rovnomeným názvom reformného zámeru. Hlavným účelom národného projektu OPII je modernizovať súčasný stav Ústredného portálu verejnej správy a zlepšiť interakciu používateľov s verejnou správou, teda zlepšiť a zjednodušiť kroky vedúce k samotnej realizácii podania cez portál slovensko.sk. Aj v tomto prípade sa jedná o investičný projekt OPII, pričom tento zámer národného projektu ho dopĺňa o „soft“ charakter neinvestičného projektu a realizáciou sa posilnia potrebné vedomosti a schopnosti na strane NASES, nevyhnutné pre kvalitné zabezpečenie činností potrebných pre integráciu systémov so spoločnými

⁵ V prípade ak je to relevantné, uved'te aj ukončené národné projekty z programového obdobia 2007-2013.

modulmi ÚPVS, aby sa tak dosiahli ciele definované už vyššie spomínaného reformného zámeru.

d. Popíšte problémové a prioritné oblasti, ktoré rieši zámer národného projektu. (Zoznam známych problémov, ktoré vyplývajú zo súčasného stavu a je potrebné ich riešiť):

- novelizácie zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente), ktoré majú dopad aj na samotné integrácie subjektov na ÚPVS, z toho dôvodu doterajšie nastavené procesy v rámci organizácie NASES je potrebné zefektívniť a inovovať celkové procesy integrácií subjektov na ÚPVS ako aj zabezpečiť kontinuálny kvalitnejší servis pre konzumentov služieb ÚPVS, jedná sa najmä o integračné dopady vyplývajúce z legislatívnych zmien, ktoré prináša vládny návrh zákona z roku 2017, ktorým sa mení a dopĺňa 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 a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony napr.:
 - fyzické osoby majú možnosť sa integrovať na spoločné moduly ÚPVS, čo v predchádzajúcom období nebolo možné a z toho dôvodu sa predpokladá so zvýšeným nárastom počtu integrácií
 - zavedenie Modul procesnej integrácie a integrácie údajov (má interakčnú, orchestračnú, integračnú a dátovú časť), z toho dôvodu je potrebné posilniť vedomosti, zručnosti a kompetencie zamestnancov
- v rámci organizácie NASES je potrebné zefektívniť interné pracovné postupy riadenia integrácie s ohľadom na prioritizáciu jednotlivých integrácií, t.j. efektívnejšie procesy pre prioritizáciu integrácií ,
- zvýšenie kvalifikácie zamestnancov NASES pre základnú (L1) technickú pomoc pri integráciách a redakciou pre zdieľanie technických informácií pre integráciu (Partner Framework Portál),
- v rámci procesu integrácií subjektov na ÚPVS nie sú vypracované osobitné podmienky pre viacero poskytovaných služieb (napr. využívanie kontaktného centra pre tretie strany, virtuálny priestor inštitúcie a atď.)
- neexistuje formalizovaný kanál pre prijímanie a spracovanie žiadostí o technickú podporu a riadenie ich životného cyklu,
- v súčasnosti je používaný proces integrácií pre štandardné integrácie zbytočne komplikovaný a bezdôvodne brzdí proces integrácie, čím vyvoláva negatívne vnímanie organizácie NASES a infraštruktúry ako takej.

e. Popíšte administratívnu, finančnú a prevádzkovú kapacitu žiadateľa a partnera (v prípade, že v projekte je zapojený aj partner):

NASES disponuje odbornými ľudskými kapacitami, ktoré majú skúsenosti z už implementovaných projektov z minulosti. Preto implementácia zámeru národného

projektu bude zabezpečená skúseným projektovým tímom, ktorí tvoria interní zamestnanci žiadateľa/prijímateľa.

8. Vysvetlite hlavné ciele NP (stručne):

(očakávaný prínos k plneniu strategických dokumentov, k socio-ekonomickému rozvoju oblasti pokrytej OP, k dosiahnutiu cieľov a výsledkov príslušnej prioritnej osi/špecifického cieľa)

Za účelom poskytovania kvalitných digitálnych služieb prostredníctvom ÚPVS je potrebné naplniť nasledovné hlavné ciele zámeru národného projektu:

- Posilnenie vedomostí, zručností a kompetencií personálnych kapacít pre podporu integrácií informačných systémov
- Posilnenie personálnych kapacít pre podporu integrácií IS VS
- Inovovaný proces integrácie subjektov na ÚPVS
- Efektívny proces poskytovania servisu konzumentom služieb ÚPVS
- Systém merania spokojnosti služieb ÚPVS v rámci integrácií

Vyššie uvedené hlavné ciele zámeru národného projektu sú v súlade s Prioritnou osou 1. *Posilnené inštitucionálne kapacity a efektívna VS* a Špecifickým cieľom 1.1 *Skvalitnené systémy a optimalizované procesy VS* Operačného programu Efektívna verejná správa.

9. Očakávaný stav a merateľné ciele

V tejto časti popíšte očakávané výsledky projektu s konkrétnym prínosom vo vzťahu k rozvoju oblasti pokrytej operačným programom a zrealizovaniu aktivít. V tabuľke nižšie uveďte projektové ukazovatele a iné údaje. Projektové ukazovatele musia byť definované tak, aby odrážali výstupy/výsledky projektu a predstavovali kvantifikáciu toho, čo sa realizáciou aktivít za požadované výdavky dosiahne.⁶

Cieľ národného projektu	Merateľný ukazovateľ	Indikatívna cieľová hodnota	Aktivita projektu	Súvisiaci programový ukazovateľ ⁷
-------------------------	----------------------	-----------------------------	-------------------	--

⁶ V odôvodnených prípadoch sa uvedená tabuľka nevyplní, pričom je nevyhnutné do tejto časti uviesť podrobné a jasné zdôvodnenie, prečo nie je možné uviesť požadované údaje.

⁷ Národný projekt by mal obsahovať minimálne jeden relevantný projektový ukazovateľ, ktorý sa agreguje do programového ukazovateľa. Pri ostatných projektových ukazovateľoch sa uvedie N/A.

Posilnenie vedomostí, zručností a kompetencií personálnych kapacít pre podporu integrácií informačných systémov	Počet vyškolených zamestnancov Kancelárie prevádzky digitálnych služieb a integrácií informačných systémov prevádzkovaných NASES	15	4	R0048
Systém merania spokojnosti služieb ÚPVS v rámci integrácií	Počet zavedených systémov/procesov merania spokojnosti	1	3	R0052
Iné údaje, ktorými je možné sledovať napĺňanie cieľov národného projektu (ak relevantné)				
Cieľ národného projektu	Ukazovateľ	Indikatívna cieľová hodnota	Aktivita projektu	
Posilnenie vedomostí a schopností personálnych kapacít pre podporu integrácií informačných systémov	Celkový počet vyškolených zamestnancov NASES	Všetci zamestnanci odboru riadenia integrácií	4	N/A
Inovovaný proces integrácie subjektov na ÚPVS	Počet inovovaných procesov	1	1,2	N/A
Efektívny proces poskytovania servisu konzumentom služieb ÚPVS	Počet procesov	1	1,2	N/A

V prípade viacerých merateľných ukazovateľov, doplňte údaje za každý merateľný ukazovateľ.

10. Bližší popis merateľných ukazovateľov.⁸

Predmetná časť sa týka projektových ukazovateľov	
Názov merateľného ukazovateľa ⁹	Počet vyškolených zamestnancov integrácií NASES
Akým spôsobom sa budú získavať dáta?	Napĺňanie merateľných ukazovateľov sa bude sledovať monitorovaním realizácie aktivity a dosiahnutých výstupov.
Názov merateľného ukazovateľa ¹⁰	Počet zavedených systémov/procesov merania spokojnosti
Akým spôsobom sa budú získavať dáta?	Počet výstupov bude súčasťou projektovej dokumentácie a výstupných (akceptačných) protokolov.

V prípade viacerých merateľných ukazovateľov, doplňte údaje za každý z nich.

11. Očakávané dopady

Zoznam prínosov a prípadných iných dopadov, ktoré sa dajú očakávať pre jednotlivé cieľové skupiny		
Dopady	Cieľová skupina (ak relevantné)	Počet ¹¹
Posilnené vedomosti, zručnosti a kompetencií zamestnancov NASES v rámci procesu integrácií, ktorí poskytujú odborný servis pre konzumentov služieb ÚPVS a pre subjekty integrujúce sa na ÚPVS	Inštitúcie a subjekty VS	1
Na základe získanej spätnej väzby zavedením systému merania spokojnosti konzumentov služieb ÚPVS (fyzické a právnické osoby) dochádza k zvyšovaniu kvality poskytovaných služieb	Prijímatelia služieb VS (právnické a fyzické osoby)	Všetky fyzické a právnické osoby

V prípade viacerých cieľových skupín, doplňte dopady na každú z nich.

⁸ V odôvodnených prípadoch sa uvedená tabuľka nevyplní, pričom je nevyhnutné do tejto časti uviesť podrobné a jasné zdôvodnenie, prečo nie je možné uviesť požadované údaje.

⁹ V prípade viacerých merateľných ukazovateľov, doplňte tabuľku za každý merateľný ukazovateľ.

¹⁰ V prípade viacerých merateľných ukazovateľov, doplňte tabuľku za každý merateľný ukazovateľ.

¹¹ Ak nie je možné uviesť početnosť cieľovej skupiny, uveďte do tejto časti zdôvodnenie.

12. Aktivita

a) Uved'te detailnejší popis aktivít.

Aktivita č. 1

Analýza súčasného stavu integrácií ÚPVS

V rámci predmetnej aktivity sa vykoná komplexná analýza súčasného stavu procesu integrácií subjektov na ÚPVS a procesu respektíve úrovne poskytovania servisu voči konzumentom služieb ÚPVS. Taktiež sa zanalyzujú interné procesy organizácie NASES dotýkajúce sa integrácií na ÚPVS.

V nadväznosti na novelizáciu zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) je potrebné vykonať aj legislatívnu analýzu postavenia integrácií ako takých z pohľadu prevádzkovateľa (NASES-u) ústredného portálu verejnej správy. Cieľom tejto aktivity je vypracovanie komplexnej analýzy procesov integrácií na ÚPVS v rámci NASES, keďže chceme implementovať efektívnejšie procesy a postupy, týkajúce sa integrácií v rámci NASES, ktoré sa potom odzrkadlia v poskytovaní kvalitnejších služieb navonok voči prijímateľom služieb VS, tak je esenciálnou potrebou zanalyzovať dôkladne a hlavne komplexne súčasný stav integrácií ÚPVS. Analýza taktiež bude obsahovať odporúčania pre školenia interných zamestnancov Kancelárie prevádzky digitálnych služieb a integrácií informačných systémov prevádzkovaných NASES ako aj rozsah workshopov pre subjekty integrujúce sa na ÚPVS a konzumentov služieb ÚPVS.

Výstup:

- Dokument Analýza súčasného stavu integrácií ÚPVS

Aktivita č. 2

Zavedenie inovovaného interného procesu riadenia integrácií ÚPVS

Na základe výstupu aktivity č. 1 *Analýzy súčasného stavu integrácií ÚPVS* bude možné ďalej navrhnúť nové inovované riešenie interného procesu riadenia integrácií subjektov na ÚPVS a procesu pre zlepšenie poskytovania servisu konzumentom služieb ÚPVS.

V rámci tejto aktivity sa vypracujú nasledujúce dokumenty:

- Inovovaný proces riadenia integrácií subjektov na ÚPVS
- Metodika efektívneho poskytovania servisu konzumentom služieb ÚPVS

Inovovaný proces riadenia integrácií subjektov na ÚPVS

Navrhnutý proces bude definovať postupy a procesy pre relevantných zamestnancov NASES-u, pričom predmetné procesy a postupy budú nepriamo zasahovať aj do jednotlivých odborných útvarov organizácie NASES (jednotlivé Sekcie NASES), pretože proces integrácií na ÚPVS je komplexný proces v rámci organizácie NASES.

Metodika efektívneho poskytovania servisu konzumentom služieb ÚPVS

Metodika bude definovať postupy a procesy pre relevantných zamestnancov NASES-u, ktorí poskytujú servis služieb už integrovaným subjektom na ÚPVS tzv. konzumentom služieb ÚPVS.

Tak isto ako pri Inovovanom internom procese riadenia integrácií subjektov na ÚPVS bude Metodika efektívneho poskytovania servisu konzumentov služieb ÚPVS nepriamo zasahovať aj do jednotlivých odborných útvarov organizácie NASES (jednotlivé Sekcie NASES), pretože proces integrácií na ÚPVS je komplexný proces v rámci organizácie NASES. Obsah metodiky bude špecificky definovaný/rozpracovaný internými a externými expertmi na základe výstupu z aktivity č. 1 Analýza súčasného stavu. Cieľom metodiky je zefektívnenie interných postupov a procesov NASES, týkajúcich poskytovania servisu konzumentom služieb ÚPVS v rámci integrácií, ktoré sa potom odzrkadlia v poskytovaní kvalitnejších služieb navonok voči prijímateľom služieb VS.

V rámci tejto aktivity je potrebné zriadiť ako podporný nástroj procesov integrácií aplikáciu, ktorá umožní zadávanie a spracovanie požiadaviek subjektov integrujúcich sa na ÚPVS a konzumentov služieb ÚPVS, čím sa sprehľadní, zjednoduší a zefektívni celkový proces integrácií pre nasledovné cieľové skupiny:

- Prijímatelia služieb VS (fyzické a právnické osoby)

Jednotliví prijímatelia služieb VS sa budú môcť prihlásiť cez webové rozhranie (po zaregistrovaní získajú login a password a umožní sa im prístup) k preddefinovaným procesom integrácií v rámci svoj konta, z ktorého budú môcť definovať požiadavky súvisiace s integráciou na ÚPVS ako sú identity, technické účty a role, zostavenie Dohody o integračnom zámere (DIZ) z preddefinovaných vzorov a elektronickú komunikáciu so zamestnancami Kancelárie prevádzky digitálnych služieb a integrácií informačných systémov prevádzkovaných NASES a atď.

- Kancelárie prevádzky digitálnych služieb a integrácií informačných systémov prevádzkovaných NASES

Z pohľadu NASES sa umožní získať detailný prehľad o všetkých realizovaných integráciách t.j. subjektoch integrujúcich sa na ÚPVS a konzumentov služieb ÚPVS, ako aj na detailnej úrovni získať prehľad o jednotlivých požiadavkách až na úroveň najnižšej granularity ako detaily technických účtov, identít, oprávnení apod.

Taktiež aplikácia umožní v jednom mieste agregovať informácie nielen pre zamestnancov Kancelárie prevádzky digitálnych služieb a integrácií informačných systémov prevádzkovaných NASES, ale aj pre jednotlivé odborné útvary organizácie NASES ako je Sekcia prevádzky infraštruktúry a Sekcia prevádzky aplikácií, čo znamená poskytnutie komplexného pohľadu na konzumentov služieb ÚPVS. Jednotlivé odborné útvary organizácie NASES, tak budú spoločne mať na základe oprávnení a prístupov v jednom mieste možnosť získať potrebné informácie nielen o subjektoch v procese integrácie, ale aj prevádzky, správy a údržby týchto integrovaných subjektov tzv. konzumentov služieb ÚPVS a tým teda cez túto webovú aplikáciu plniť si úlohy v rámci jednotlivých krokov procesu integrácie (doteraz riešené výhradne prostredníctvom mailovej komunikácie). V prípade požiadaviek ako pridávanie práv, prístupov, zmeny infraštruktúry apod. bude možné jednoducho, efektívne a presne získať potrebné informácie tak, aby na požiadavky subjektov integrujúcich sa na ÚPVS a konzumentov

služieb ÚPVS dokázal NASES reagovať presne a s krátkou dobou odozvy. Aplikácia bude zintegrovaná s ticketovacím nástrojom ServiceDesk, resp. s obdobným nástrojom na zadávanie, evidovanie a riešenie požiadaviek a umožní automatické nahrávanie požiadaviek/incidentov zo strany všetkých zúčastnených subjektov procesu integrácie. Súčasťou aplikácie bude databáza, v ktorej bude evidovaná všetka dokumentácia, certifikáty technických účtov s uvedením doby expirácie a možnosťou nastavenia notifikácie subjektov o blížiacей sa dobe vypršania platnosti, či už zmluvy, DIZ, alebo technického účtu a to automatizovaným spôsobom na preddefinovaný komunikačný kanál (napr. e-mail). Na GUI aplikácie budú dostupné všetky informácie, ktoré budú pravidelne aktualizované o nasadzovaní zmien jednotlivých modulov ÚPVS rozdelené podľa prostredí, aby subjekty dokázali v predstihu prispôbiť svoje informačné systémy avizovaným zmenám.

Zavedenie aplikácie v konečnom dôsledku sprehľadní, zjednoduší a zefektívni celkový proces integrácií a v neposlednom rade uľahčí prácu zamestnancom integrácií NASES. Bližší popis funkcionalít aplikácie bude predmetom ŽoNFP (OPIS PROJEKTU).

V súvislosti s vypracovaním Inovovaného procesu riadenia procesu riadenia integrácií subjektov na ÚPVS a Metodiky efektívneho poskytovania servisu konzumentom služieb ÚPVS sa budú predmetné výstupy/procesy definované v týchto dokumentoch ďalej aplikovať do praxe organizácie NASES pod supervíziou odborných garantov (interné kapacity) a odborných procesných garantov (externé kapacity).

Výstup:

- Dokument Inovovaný proces riadenia integrácií subjektov na ÚPVS
- Dokument Metodika efektívneho poskytovania servisu konzumentom služieb ÚPVS
- Aplikácia pre riadenie Integrácií na ÚPVS
- Zavedenie inovovaného procesu riadenia integrácií subjektov na ÚPVS do praxe
- Zavedenie efektívneho procesu poskytovania servisu konzumentom služieb ÚPVS do praxe

Aktivita č. 3

Zavedenie systému merania spokojnosti služieb ÚPVS v rámci integrácií

V rámci predmetnej aktivity sa navrhne a vytvorí efektívny systém merania spokojnosti subjektov integrujúcich sa na ÚPVS a konzumentov služieb ÚPVS (ďalej ako „klientov“). Cieľom tejto aktivity bude nastavenie systému a procesov na zber dát o spokojnosti klientov, vyhodnocovanie výkonnosti a spoľahlivosti postupov a procesov v rámci integrácií, vyhodnocovanie počtu reklamácií od klientov, vedenie štatistiky a iné, na základe ktorých bude možné optimalizovať pracovné postupy, zlepšovať komunikačné štruktúry, stratégiu v oblasti integrácii, optimalizovať finančné náklady a v neposlednom rade zvýšiť spokojnosť klientov ÚPVS so saturovaním ich potrieb.

V súvislosti s vyššie uvedenými činnosťami bude potrebné vytvoriť podporný nástroj na zber dát o spokojnosti klientov so službami ÚPVS v podobe elektronickej aplikácie. Požadované funkcionality predmetnej aplikácie budú ďalej definované v rámci ŽoNFP (OPIS PROJEKTU).

V súvislosti so zavedením systému merania spokojnosti služieb ÚPVS v rámci integrácií do praxe bude potrebná koordinácia aspoň jedného odborného procesného garanta.

Keďže v rámci organizácie NASES plánujeme implementovať nový systém/ proces merania spokojnosti služieb ÚPVS v rámci integrácií, s ktorým ešte NASES nedisponuje, tak je potrebné vypracovať relevantnú dokumentáciu (metodiku) na zavedenie takéhoto systému do organizácie a dokumentáciu (manuál) ako postupovať a vyhodnocovať spätnú väzbu a spokojnosť od prijímateľov služieb VS.

Výstup:

- Metodika na zavedenie merania spokojnosti služieb ÚPVS v rámci integrácií
- Manuál pre vyhodnocovanie spätnej väzby zákazníkov
- Elektronická aplikácia na zber dát o spokojnosti a reklamácie zákazníkov
- Zavedenie systému merania spokojnosti služieb ÚPVS v rámci integrácií

Aktivita č. 4

Posilnenie kapacít Kancelárie prevádzky digitálnych služieb a integrácií informačných systémov prevádzkovaných NASES

V súlade s vyššie uvedenými aktivitami projektu sa v rámci tejto aktivity posilní Kancelária prevádzky digitálnych služieb a integrácií informačných systémov prevádzkovaných poskytovateľom služieb – NASES (ďalej aj ako „Kancelária“).

Predpokladáme, že súčasný stav integrácií na ÚPVS bude stúpať, pretože novelou zákona č. 238/2017 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa 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 a ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony budú mať možnosť fyzické osoby integrovať sa na spoločné moduly ÚPVS. Z toho dôvodu predikujeme, že bude potrebné kontinuálne zvyšovať počet zamestnancov integrácií NASES a kvalifikovať týchto zamestnancov na pozíciu Account manager-ov, aby sa zabezpečilo kontinuálne poskytovanie digitálnych služieb prostredníctvom ÚPVS.

Taktiež v rámci poslednej novely zákona o e-Governmente bol zadefinovaný nový spoločný modul - Modul procesnej integrácie a integrácie údajov (má interakčnú, orchestračnú, integračnú a dátovú časť), ktorý má zabezpečiť prostredie pre elektronickú komunikáciu medzi IS v správe rôznych orgánov verejnej moci pri výkone verejnej moci elektronicke. Správcom modulu je ÚPPVII, pričom prevádzkovanie jednotlivých častí modulu nie je uzavreté. Na strane NASES je však tiež potrebné v súvislosti s vyššie uvedeným modulom posilniť vedomosti, zručnosti a kompetencie zamestnancov Kancelárie za účelom poskytovania kvalitných digitálnych služieb prostredníctvom ÚPVS.

Posilnením Kancelárie príde k skvalitneniu procesov a úspore času pri potrebnej integrácii IS VS, ako aj IS tretích strán, keďže sa za pomoci zdrojov z OP EVS posilnia potrebné kapacity zamestnancov NASES participujúcich na integráciách.

Hlavným cieľom tejto aktivity je posilnenie kapacít zamestnancov Kancelárie pri poskytovaní kvalitnejších digitálnych služieb vykonávaných najmä nasledujúcimi činnosťami:

➤ Zmluvná administrácia služieb

- pomoc a podpora pri registrácii užívateľov k službám,
- zabezpečenie procesu uzatvorenia zmlúv súvisiacich s prevádzkou systémov, zmeny zmluvy, výpovede, odstúpenie od zmluvy,
- komunikácia s užívateľmi ohľadne zmluvného vzťahu,
- riešenie požiadaviek, námietok, dotazov a sťažností užívateľov ohľadom služby,
- pri technických problémoch užívateľov komunikácia s Ústredným kontaktným centrom, t.j. technická podpora ÚPVS, zabezpečovaná externe dodávateľom,
- fakturácia, sledovanie platobnej disciplíny užívateľov, zasielanie upomienok, komunikácia s právnymi zástupcami pri vymáhaní pohľadávok.

➤ Administrácia služieb v systéme ÚPVS

- nahadzovanie údajov o užívateľoch a o elektronických službách,
- aktivácia a deaktivácia služieb a užívateľských kont.

➤ Zmeny v službách, rozširovanie služieb, nasadzovanie nových služieb

podpora pri testovaní nových funkcionalít/služieb,

- návrhy a zber pripomienok k prevádzke a k službám ÚPVS,
- komunikácia so správcom systémov a s dodávateľom pri rozhodovaní o zmene /rozšírení/ nasadení nových služieb,
- riešenie prevádzkových otázok v rámci spoločných prevádzkových stretnutí so správcom a dodávateľom.

➤ Legislatívna podpora ÚPVS a elektronických služieb

- príprava a revízia všeobecných podmienok poskytovania služieb, interných prevádzkových predpisov,
- sledovanie príslušnej platnej legislatívy.

➤ Marketingové aktivity

- príprava ponuky jednotlivých služieb a ich prezentácia záujemcom a možným budúcim užívateľom,
- vyhodnocovanie efektivity školení, spracovávanie dotazníkov a štatistík, tvorba výstupov,
- komunikácia so žiadateľmi o školenie, administrácia a zabezpečenie organizácie školení, samovzdelávacia činnosť v prípade nových funkcionalít, oboznamovanie aktuálnych informácií pre účastníkov školenia.

V rámci tejto aktivity sa uskutočnia školenia pre zamestnancov Kancelárie za účelom posilnenia vedomostí, zručností a kompetencií v rámci procesov integrácií. Taktiež sa uskutočnia workshopy pre subjekty, ktoré budú mať záujem integrovať sa na spoločné moduly ÚPVS ako aj pre konzumentov služieb ÚPVS. Podklad pre naplánovanie druhu a rozsahu školení pre zamestnancov Kancelárie ako aj rozsah workshopov vzíde z Aktivity č. 1 Analýza súčasného stavu integrácií ÚPVS.

Výstup:

- Posilnená Kancelária prevádzky digitálnych služieb a integrácií informačných systémov prevádzkovaných NASES

- Školenie zamestnancov Kancelárie prevádzky digitálnych služieb a integrácií informačných systémov prevádzkovaných NASES
- Workshopy pre subjekty integrujúce sa na ÚPVS a konzumentov služieb ÚPVS

b) V tabuľke nižšie uved'te rámcový popis aktivít, ktoré budú v rámci identifikovaného národného projektu realizované a ich prepojenie so špecifickými cieľmi.

Názov aktivity	Cieľ, ktorý má byť aktivitou dosiahnutý (podľa sekcie <i>Očakávaný stav</i>)	Spôsob realizácie (žiadateľ a/alebo partner)	Predpokladaný počet mesiacov realizácie aktivity
Aktivita č. 1 Analýza súčasného stavu integrácií ÚPVS	Inovovaný proces integrácie subjektov na ÚPVS a Efektívny proces poskytovania servisu konzumentom služieb ÚPVS	Žiadateľ	6 mesiacov
Aktivita č. 2 Zavedenie inovovaných interných procesov riadenia integrácií ÚPVS	Inovovaný proces integrácie subjektov na ÚPVS a Efektívny proces poskytovania servisu konzumentom služieb ÚPVS	Žiadateľ	13 mesiacov
Aktivita č. 3 Zavedenie systému merania spokojnosti služieb ÚPVS v rámci integrácií	Systém merania spokojnosti služieb ÚPVS v rámci integrácií	Žiadateľ	13 mesiacov
Aktivita č. 4 Vytvorenie Kancelárie prevádzky digitálnych služieb a integrácií informačných systémov prevádzkovaných NASES	Posilnenie vedomostí, zručností a kompetencií personálnych kapacít pre podporu integrácií informačných systémov	Žiadateľ	24 mesiacov

V prípade viacerých aktivít, doplňte informácie za každú z nich.

13. Rozpočet

Jasne uveďte, ako bol pripravovaný indikatívny rozpočet a ako spĺňa kritérium „hodnota za peniaze“, t. j. akým spôsobom bola odhadnutá cena za každú položku, napr. prieskum trhu, analýza minulých výdavkov spojených s podobnými aktivitami, nezávislý znalecký posudok, v prípade, ak príprave projektu predchádza vypracovanie štúdie uskutočniteľnosti, ktorej výsledkom je, o. i. aj určenie výšky alokácie, je potrebné uviesť túto štúdiu ako zdroj určenia výšky finančných prostriedkov. Skupiny výdavkov doplňte v súlade s MP CKO č. 4 k číselníku oprávnených výdavkov v platnom znení. V prípade operačných programov implementujúcich infraštruktúrne projekty, ako aj projekty súvisiace s obnovou mobilných prostriedkov, sa do ukončenia verejného obstarávania uvádzajú položky rozpočtu len do úrovne aktivít.

Indikatívna výška finančných prostriedkov určených na realizáciu národného projektu a ich výstižné zdôvodnenie		
Predpokladané finančné prostriedky na hlavné aktivity	Celková suma	Uveďte plánované vecné vymedzenie
Aktivita 1	70 000,- EUR	<u>Výstup:</u> Analýza súčasného stavu integrácií ÚPVS
521 – Mzdové výdavky	20 000,- EUR	1 interné FTE (6 mesiacov)
518 – Ostatné výdavky	50 000,- EUR	Poradenské služby (odborné činnosti): cca 100 človekodní
Aktivita 2	300 400,- EUR	<u>Výstup:</u> - Dokument Inovovaný proces riadenia integrácií subjektov na ÚPVS - Dokument Metodika efektívneho poskytovania servisu konzumentom služieb ÚPVS - Zavedenie inovovaného procesu riadenia integrácií subjektov na ÚPVS do praxe - Zavedenie efektívneho procesu poskytovania servisu konzumentom služieb ÚPVS do praxe - Aplikácia pre riadenie Integrácií na ÚPVS
521 – Mzdové výdavky	90 000,- EUR	2 interné FTE (1 FTE – 7 mesiacov a 1 FTE 13 mesiacov)
518 – Ostatné výdavky	110 400,- EUR	Poradenské služby (odborné činnosti): cca 220 človekodní
013 - Softvér	100 000,- EUR	Dlhodobý nehmotný majetok

Aktivita 3	250 400,- EUR	<u>Výstup:</u> • Manuál pre vyhodnocovanie spätnej väzby zákazníkov • Metodika na zavedenie merania spokojnosti služieb ÚPVS v rámci integrácií • Elektronická aplikácia na zber dát o spokojnosti a reklamácie zákazníkov • Zavedenie systému merania spokojnosti služieb ÚPVS v rámci integrácií
521 – Mzdové výdavky	90 000,- EUR	2 interné FTE (1 FTE – 7 mesiacov a 1 FTE 13 mesiacov)
518 – Ostatné výdavky	110 400,- EUR	Poradenské služby (odborné činnosti): cca 220 človekodní
013 - Softvér	50 000,- EUR	Dlhodobý nehmotný majetok
Aktivita 4	379 200,- EUR	<u>Výstup:</u> • Vyškolení zamestnanci Kancelárie prevádzky digitálnych služieb a integrácií informačných systémov prevádzkovaných NASES • Workshopy pre subjekty integrujúce sa na ÚPVS a konzumentov služieb ÚPVS • Posilnená Kancelária prevádzky digitálnych služieb a integrácií informačných systémov prevádzkovaných NASES
521 – Mzdové výdavky	300 000,- EUR	5 x FTE Account manager (24 mesiacov)
518 – Ostatné výdavky	79 200,- EUR	Vzdelávacie a školiace služby
Hlavné aktivity SPOLU	1 000 000,- EUR	
Predpokladané finančné prostriedky na podporné aktivity		
521- Mzdové výdavky	170 000,- EUR	Riadenie projektu
518 – Ostatné služby	30 000,- EUR	Marketingové služby - Publicita projektu
Podporné aktivity SPOLU	200 000,- EUR	
CELKOM	1 200 000,-EUR	

14. Deklarujte, že NP vyhovuje **zásade doplnkovosti** (t. j. nenahrádza verejné alebo ekvivalentné štrukturálne výdavky členského štátu v súlade s článkom 95 všeobecného nariadenia).

Implementácia zámeru národného projektu vyhovuje zásade doplnkovosti, nenahrádzajú sa verejné výdavky organizácie NASES v súlade s článkom 95 všeobecného nariadenia.

15. Bude v národnom projekte využité zjednodušené vykazovanie výdavkov? Ak áno, aký typ?

V projekte bude využité zjednodušené vykazovanie výdavkov v prípade splnenia podmienok pre uplatnenie zjednodušeného vykazovania výdavkov, ktoré bude posúdené po predložení detailnejšieho rozpočtu.

16. Štúdia uskutočniteľnosti vrátane analýzy nákladov a prínosov
Informácie sa vyplňajú iba pre investičné¹² typy projektov.

Štúdia uskutočniteľnosti vrátane analýzy nákladov a prínosov	
Existuje relevantná štúdia uskutočniteľnosti ¹³ ? (áno/nie)	N/A
Ak je štúdia uskutočniteľnosti dostupná na internete , uveďte jej názov a internetovú adresu, kde je štúdia zverejnená	N/A
V prípade, že štúdia uskutočniteľnosti nie je dostupná na internete, uveďte webové sídlo a termín, v ktorom predpokladáte jej zverejnenie (mesiac/rok)	N/A

¹² Investičný projekt – dlhodobá alokácia finančného aj nefinančného kapitálu na naplnenie investičného zámeru až do etapy, kedy projekt vstúpi do prevádzkovej etapy a prípadne začne generovať stabilné príjmy. Investičný projekt smeruje k: výstavbe stavby alebo jej technickému zhodnoteniu; nákupu pozemkov, budov, objektov alebo ich častí; nákupu strojov, prístrojov, tovarov a zariadení; obstaraniu nehmotného majetku vrátane softvéru. Zdroj: Uznesenie Vlády SR č. 300 z 21.6.2017 k návrhu Rámca na hodnotenie verejných investičných projektov v SR.

¹³ Pozri aj Uznesenie Vlády SR č. 300 z 21.6.2017 k návrhu k návrhu Rámca na hodnotenie verejných investičných projektov v SR (dostupné na: <http://www.rokovania.sk/Rokovanie.aspx/BodRokovaniaDetail?idMaterial=26598>)