

SU-MD-su_80

. ŠU Informačný systém Centra právnej pomoci

Dátum 20.6.2017

Tento dokument obsahuje 47 strán

Obsah

1 Základné informácie

1.1 Prehľad

1.2 Dôvod

1.3 Rozsah

1.4 Použité skratky a značky

2 Manažérske zhrnutie

2.1 Motivácia

2.2 Popis aktuálneho stavu

2.2.1 Legislatíva

2.2.2 Architektúra

2.2.3 Prevádzka

2.3 Alternatívne riešenia

2.3.1 Alternatíva A – „Názov“

2.3.2 Alternatíva B – „Názov“

2.4 Popis budúceho stavu

2.4.1 Legislatíva

2.4.2 Architektúra

2.4.3 Prevádzka

2.4.4 Ekonomická analýza

Zoznam tabuliek

Tabuľka 1 Základné informácie - zhrnutie

[Tabuľka 2 Skratky a značky](#)

[Tabuľka 3 Motivácia – budúci stav](#)

[Tabuľka 4 Legislatíva – aktuálny stav](#)

[Tabuľka 5 Biznis architektúra - aktuálny stav](#)

[Tabuľka 6 Architektúra informačných systémov - aktuálny stav](#)

[Tabuľka 7 Technologická architektúra - aktuálny stav](#)

[Tabuľka 8 Bezpečnostná architektúra - aktuálny stav](#)

[Tabuľka 9 Prevádzka - aktuálny stav](#)

[Tabuľka 10 Legislatíva - budúci stav](#)

[Tabuľka 11 Biznis architektúra – budúci stav](#)

[Tabuľka 12 Architektúra informačných systémov - budúci stav](#)

[Tabuľka 13 Technologická architektúra - budúci stav](#)

[Tabuľka 14 Implementácia a migrácia](#)

[Tabuľka 15 Bezpečnostná architektúra - budúci stav](#)

[Tabuľka 16 Prevádzka - budúci stav](#)

[Tabuľka 17 Ekonomická analýza - budúci stav](#)

Základné informácie

Prehľad

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

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

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

Projekt IS CPP bude financovaný z Operačného programu Integrovaná infraštruktúra. Jeho realizáciou bude podporený špecifický cieľ prioritnej osy 7.

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

Výsledkom projektu bude nový informačný systém Centra, ktorý plne nahradí existujúce riešenie a zároveň pokryje všetky očakávané procesné zmeny súvisiace so službami Centra a aktuálnymi potrebami modernizácie týchto služieb. Výsledkom bude zároveň nasadenie konkrétnych služieb (uvedených v prílohe k tejto štúdii – Tabuľka 12: Biznis služby), zabezpečenie vyššie uvedených

životných situácií, zverejnenie data-setov otvorených dát a optimalizácia procesov poskytovania služieb Centra.

Dôležitým výstupom bude schopnosť Centra ako aj jeho zriaďovateľa efektívne riadiť potreby kapacít Centra podľa vývoja požiadaviek spoločnosti.

Tabuľka 1 Základné informácie - zhrnutie

Zdôvodnenie využitia národného projektu a vylúčenia výberu projektu prostredníctvom výzvy

Projekt je navrhnutý ako národný projekt. Celá oblasť problematiky, ktorá je predmetom projektu, je vo výlučnej kompetencii Centra právnej pomoci, ktoré je rozpočtovou organizáciou Ministerstva spravodlivosti SR.

Prijímateľa/partnera národného projektu a dôvod jeho určenia

Prijímateľom Centrum právnej pomoci.

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

Predkladaná štúdia je štúdiou uskutočniteľnosti pre nové programové obdobie 2014 až 2020 pre Operačný program Integrovaná infraštruktúra, Prioritná os číslo 7 Informatizácia spoločnosti, typ Agendové systémy.

Príslušnosť národného projektu k relevantnej časti PO7 OPII

Jeho realizáciou bude podporený špecifický cieľ prioritnej osi 7:

- 7.4: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre občanov
- 7.5: Zlepšenie celkovej dostupnosti dát verejnej správy vo forme otvorených dát.
- 7.7: Umožnenie modernizácie a racionalizácie verejnej správy IKT prostriedkami
- 7.8: Racionalizácia prevádzky informačných systémov pomocou eGovernment cloudu

Celý harmonogram je nastavený agilne podľa aplikačných modulov, ktoré budú implementované postupne. Samotné moduly sú vnímané ako výstupy projektu. Jedná sa o nasledovné výstupy vo väzbe na časovú následnosť

Rámcový opis aktivít projektu	Oblasť	Míľník	Popis	Dátum
	Verejné obstarávanie	Pripravený detailný opis predmetu zákazky pre potreby verejného obstarávania	Jedná sa o podklad, ktorý bude vychádzať z realizácie procesno-organizačného auditu ako aj zo schválenej štúdie a bude pokladom pre VO projektu	10/2017
		Ukončený proces verejného obstarávania	Výstupom bude podpísaná zmluva s dodávateľom / dodávateľmi jednotlivých komponentov	4/2018
	Zriadenie call centra		Jedná sa o technické vybavenie call centra, aby mohlo slúžiť centru podľa navrhovanej špecifikácie	9/2018
	Zabezpečenie IKT vybavenia		Na základe špecifikácie budú vybavené jednotlivé pracoviská IKT vybavením	6/2018
	Integrácie		Predstavuje integrovanie jednotlivých systémov so systémom IS	10[1]/2018
		Poskytnutie informácií o CPP		6/2018[2]
	Služby poskytované CPP prostredníctvom nových modulov	Poskytnutie predbežnej konzultácie	Jedná sa o proces implementácie modulov podľa schválenej DFŠ,	9/2018
		Poskytnutie právnej pomoci	pričom implementácia zahŕňa analýzu,	8/2018
		Poskytnutie informácie o vývoji v kauze	programovanie, testovanie, spustenie modulu do prevádzky	2/2019
		Prijatie / odmietnutie prípadu		12/2018

Interné služby CPP realizované prostredníctvom nových modulov	Vedenie informácií o kauze	2/2019
	Uplatnenie trov	10/2018
	Prehľad o vývoji agendy CPP	4/2019
	Žiadosti, vzory, príklady a skúsenosti	1/2019 [3]
	Práca s prípadom	12/2018
	Ekonomika prípadov	9/2018
	Organizácie práce a komunikácia	3/2019
	Monitoring a reporting	4/2019

[\[1\]](#) Následne budú postupné dopĺňané integrácie podľa potrieb ostatných služieb

[\[2\]](#) Následne bude postupné dopĺňanie údajov o centre

[\[3\]](#) Následne bude postupné dopĺňanie obsahu, nových vzorov a pod.

**Indikatívna
výška finančných
prostriedkov
určených na
realizáciu
národného
projektu**

4 943 360,- EUR

Zamýšľaná štúdia sa z pohľadu úsekov a agend dotýka nasledovných:

- U00208 - Ochrana práv a zákonom chránených záujmov fyzických osôb, právnických osôb a štátu
 - A0002914 - Podávanie návrhov, upozornení a protestov
 - A0002916 - Preskúmanie zákonnosti postupov a rozhodnutí orgánov verejnej správy
 - A0002918 - Pripravovanie a realizovanie preventívnych opatrení zameraných na predchádzanie porušovaniu zákonov
 - A0002923 - Vykonávanie pôsobnosti v občianskom súdnom konaní
 - A0002926 - Zabezpečovanie práv poškodeného

- A0002928 - Prijímanie a získavanie informácií o právoplatných odsúdeniach
- U00220 - Ochrana základných práv a slobôd
 - A0003081 - Prijímanie a vybavovanie podnetov na porušenie základných práv a slobôd

Dôvod

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

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

Aktuálne využívané informačné systémy neposkytujú dostatočnú podporu ako potenciálny žiadateľom o pomoc, klientom, advokátom, tak ani pracovníkom Centra. Svojim rozsahom nepokrýva aktuálne požiadavky Centra, pričom jeho architektúra nie je kompatibilná s aktuálne prebiehajúcimi projektami štátnej správy a stratégiou centralizácie informačných systémov verejnej správy do dátových centier a riešení na báze cloudových služieb.

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

Rozsah

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

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

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

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

Predkladaný dokument v stanovenom detaile popisuje:

- Alternatívy možných riešení pre naplnenie stanovaných cieľov a ich vyhodnotenie na základe stanovených kritérií multifaktorovej analýzy. Výber vhodnej alternatívy.
- Architektúru riešenia z pohľadu komplexného vnímania IS CPP vo väzba na procesy prebiehajúce v CPP
- Motiváciu základných stakeholderov a ich záujmy.
- Biznis architektúru, biznis funkcie a biznis služby, ktoré budú ponúknuté ako služby SaaS,
- Architektúra informačných systémov znázorňujúcich vnútornú kompozíciu systému a integračné väzby systému s okolím.
- Technologickú architektúru definovaním IaaS služieb, ktoré sa plánujú využívať, keďže informačný systém IS CPP bude umiestnený v eGovernment cloude a v rámci možností stanovuje i požiadavky na služby PaaS.
- Implementáciu a migráciu, kde sú vysvetlené základné etapy projektu IS CPP a ich súvislosť s postupom reformy verejnej správy.
- Bezpečnostnú architektúru definuje bezpečnostné požiadavky na riešenie.
- Prevádzku riešenia teda, akým spôsobom bude zabezpečená podpora užívateľov a neustála inovácia podporných a administratívnych procesov.

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

Použité skratky a značky

Tabuľka 2 Skratky a značky

Skratka / Značka	Vysvetlenie
IS CPP	Informačný systém Centra právnej pomoci
CPP	Centrum právnej pomoci
NFP	Nenávratný finančný príspevok
OP	Operačný program
IKT	Informačno-komunikačné technológie
EVS	Efektívna verejná správa
IaaS	Infrastructure as a Service (infraštruktúra ako služba)
PaaS	Platform as a Service (platforma ako služba)
KPI	Key Performance Indicator (kľúčový ukazovateľ výkonnosti)
NKIVS	Národná koncepcia informatizácie verejnej správy
RU	Register úpadcov
CBA	Cost Benefit Analyse (nákladovo benefitná analýza)

OP II	Operačný program integrovaná infraštruktúra
API	Application programming interface (rozhranie pre programovanie aplikácií)
MS SR	Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky
CMS	Content Management System (systém pre správu obsahu)
CRM	Customer relationships management (manažment vzťahov so zákazníkmi)
DMS	Document management systems (systém manažovania dokumentov)
ŠU	Štúdia uskutočniteľnosti
MV SR	Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky
UPVS	Ústredný portál verejnej správy
NASES	Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby
CSRÚ	Centrálna správa referenčných údajov
RPO	Register právnických osôb
FO	Fyzická osoba
PO	Právnická osoba

Manažérske zhrnutie

Základné zhrnutie. Max 2400 znakov.

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

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

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

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

- **Zriadenie call centra** – jedná sa o vybudovanie funkčného call centra, prostredníctvom ktorého budú vyškolení pracovníci poskytovať základné alebo pokročilé informácie potenciálnym

žiadateľom, žiadateľom alebo klientom. Týmto krokom sa odbúra neustále dopytovanie sa odborných pracovníkov, ktorý svoj čas môžu viac venovať aktivitám s vyššou pridanou hodnotou.

- **Zabezpečenie IKT vybavenia** – vybavenie pracovísk laptopmi, telefónmi, tlačiarňami, mobilným internetom a pod. je nevyhnutné vzhľadom na charakter poskytovaných služieb ako aj vzhľadom na prípravu nového IS, ktorý bude nasadený v eGovernment cloude.
- **Integrácie** – táto časť projektu je zásadná a predstavuje základný stavebný kameň pre informatizáciu jednotlivých procesov, ktoré budú v Centre prebiehať. Jedná sa o nadefinovanie a vytvorenie dátových požiadaviek, ktoré budú vymieňané medzi jednotlivými organizáciami, ktorých informácie sú potrebné v procesoch Centra.
- **Implementácia služieb poskytovaných CPP** – jedná sa o poskytovanie týchto služieb prostredníctvom nových modulov, a teda súčasné služby budú do veľkej miery elektronizované resp. podporené SW vybavením. Jedná sa napr. o online objednávanie sa na konzultácie, online komunikácia s Centrom, vytvorené účty klientov, kde budú mať možnosť vidieť prehľad o svojej kauze a pod.
- **Implementácia interných služieb CPP** – tieto moduly resp. služby sú mierené smerom do vnútra Centra, kedy zamestnanci budú mať k dispozícii nástroje a služby, ktoré im umožnia efektívnejšie vykonávať prácu. Bude sa jednať napr. o znalostnú bázu, kde budú postupy a rozhodnutia v prípade podobných káz, alebo integrácie na rôzne organizácie, kedy bude môcť pracovník efektívnejšie preveriť klienta a pod.

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

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

Princípy a ich naplnenie zo strany MS SR je uvedené v nasledujúcej tabuľke:

Definovaný princíp	Komentár
Služby občanom	Poskytovanie služieb MS SR je zamerané na občanov a nie obrátené proti nim.
Jedenkrát a dost'	Jedná sa elimináciu potreby dokladovania údajov z rôznych inštitúcií pri podávaní žiadosti o poskytnutie pomoci, pri preverovaní klienta, pri zhodnotení nároku na poskytnutie právnej pomoci a pod.
Efektívnosť	Služby poskytované elektronickými komunikačnými kanálmi budú ponúkané efektívnejšie ako konvenčne poskytované služby. V snahe prispôsobiť sa týmto požiadavkám MS SR prehodnocuje existujúce administratívne procesy.

Definovaný princíp	Komentár
Bezpečnosť	Elektronická komunikácia bude realizovaná na báze bezpečnostnej politiky. Tá je podriadená pravidlám a praktikám vyplývajúcich zo spracovanej a následne detailizovanej analýzy rizík.
Transparentnosť	Do procesov plánovania a implementácie elektronických služieb sú zapojení všetci zainteresovaní.
Použiteľnosť	Zabezpečiť použiteľnosť verejnej časti pre všetkých ľudí, aby boli výsledné elektronické služby naučiteľné, zapamätateľné a efektívne.
Prístupnosť	Zabezpečiť prístupnosť verejnej časti pre všetkých ľudí, starších aj handikepovaných (zrakovo, sluchovo, motoricky) podľa Výnosu MF SR 55/2014 o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy.
Ochrana súkromia	Projekt rešpektuje zabezpečenie jednoznačnej ochrany osobných údajov.
Viacúrovňová spolupráca	Projekt prihliada na zabezpečenie schopnosti vzájomnej komunikácie pre všetky relevantné systémy vychádzajúc z Európskeho rámca interoperability, ako aj z medzinárodne voľne dostupných štandardov a riešení.
Používanie „otvorených štandardov“	Budú zohľadnené ako prostriedok pre dosiahnutie interoperability.
Technologická a softvérová neutralita	Riešenia budú prístupné novým technológiám a neutrálne ku konkrétnej použitej technológii, ktorá môže zvýhodňovať, resp. znevýhodňovať konkrétneho poskytovateľa riešenia alebo služby.

Deklarácia: Z dôvodu zabezpečenia požadovanej interoperability riešenia s ostatnými ISVS Slovenskej republiky ako aj odporúčaniami Európskej komisie pre interoperabilitu informačných systémov verejnej správy (ISA), bude nový projekt používať na popis svojich údajov Centrálny model údajov verejnej správy založený na ontológiach, a súčasne na identifikáciu objektov budú použité registrované a schválené URI identifikátory v Centrálnom metainformačnom systéme.

V rámci projektu budú využité aj OPEN DATA (aj prostredníctvom data.gov.sk), ale len v rozsahu, ktoré povoľuje súčasná legislatíva. Detailné údaje o sporoch, klientoch centra, alebo výsledkoch konaní nie je možné zverejňovať prostredníctvom OPEN DATA z titulu ochrany osobných údajov. K týmto údajom bude mať prístup len dotknutá osoba na základe vytvorených prístupových práv.

Motivácia

Tabuľka 3 Motivácia – budúci stav

Súhrnný popis

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

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

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

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

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

- Centrum disponuje cca 127^[1] zamestnancami
- Centrum Centrum pre svojich klientov určuje advokátov spomedzi viac ako 5300 advokátov
- Centrum má v súčasnosti 12 kancelárií po celom Slovensku a 16 konzultačných pracovísk
- na Centrum sa v roku 2016 obrátilo viac ako 56 tis. klientov (nárast oproti roku 2015 o 5,6 tis. klientov) z toho:
 - cca 29 tis. osobne
 - cca 25 tis. telefonicky

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

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

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

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

Cieľ	KPI (Merateľný ukazovateľ)	Súčasná hodnota	Cieľová hodnota	Cieľový rok
Vybudovanie funkčného call centra ako podporu pri poskytovaní	Vybudované call centrum v zmysle požiadaviek štúdie	0	1	2019

právnych služieb Centra právnej podpory				
Posilnenie a dobudovanie kapacít v oblasti poskytovania právnej pomoci a prevencia eskalácie právnych problémov	Počet vybudovaných kancelárií a konzultačných pracovísk	12 + 16	15 + 28	2019
Eliminácia potreby predkladať dokumenty, ktoré sa nachádzajú v niektorom „štátnom“ IS pri žiadosti o poskytnutie právnej pomoci	Počet dokumentov	5 - 10	0	2019
Zvládnutie navýšeného počtu žiadostí o osobný bankrot s príspevom IKT riešenia	Počet vybavených žiadostí v stanovenom termíne	N/A	100%	2019
Zvýšenie pomeru vybavených konzultácií prostredníctvom iného ako osobného kontaktu	Pomer prvotných konzultácií prostredníctvom call centra	N/A	50%	2020

Následne možno definovať hlavných stakeholderov a ich motivačné činitele ktoré vedú k realizácii predmetného projektu:

Ministerstvo spravodlivosti SR	Centrum právnej pomoci	Zamestnanci CPP	Advokáti	Klienti / Verejnosť
▪ Získanie presnejších informácií	▪ Získanie reportingu	▪ Zníženie administratívnej	▪ Zjednodušenie procesu	

o poskytovaných službách ▪ Efektívne riadenie kapacít pre potreby poskytovania služieb ▪ Vyhodnocovanie činností CPP	a údajov o poskytovaných službách ▪ Skvalitnenie poskytovaných služieb ▪ Získanie prehľadu o poskytovaných službách riešených prostredníctvom advokátov ▪ Zjednodušenie prístupu k službám	náročnosti a záťaže pri posudzovaní klientov ▪ Sprehľadnenie postupov pri riešení jednotlivých prípadov klientov (integráciami na iné systémy) ▪ Zvýšenie kvality poskytovaných služieb prostredníctvom IKT ▪ Zrýchlenie vybavenia žiadostí o osobný bankrot	vyúčtovania poskytnutých služieb ▪ Sprehľadnenie realizovaných úkonov pri jednotlivých prípadoch, a tak zvýšenie kvality poskytovania služieb	▪ Zjednodušenie poskytovania právnych služieb ▪ Sprehľadnenie a jednoduchšie poskytnutie informácií o vedených prípadoch ▪ Zrýchlenie procesu podania podnetu na osobný bankrot ▪ Zlepšenie (zjednodušenie) prístupu k právnym službám
--	---	---	--	---

Dostatočné technologické vybavenie kancelárií a konzultačných pracovísk je predpokladom na efektívne poskytovanie konzultácií a právnych služieb

V súčasnosti funguje Centrum prostredníctvom kancelárií a konzultačných pracovísk, ktoré nie sú častokrát dostatočne vybavené IKT. V tomto prípade sa jedná najmä o hardverové a sieťové vybavenie. Samotné riešenie, ktoré je predmetom štúdie, je samoučelné, ak ho nebude možné dostatočne aplikovať na jednotlivých pracoviskách Centra.

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

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

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

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

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

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

Administratívna záťaž je v súčasnosti jednou z najzávažnejších aspektov, ktoré bránia zvyšovaniu efektivity poskytovania právnej pomoci zo strany Centra resp. externých zdrojov.

Ide najmä o činnosti, ktoré by mohli byť automatizované ako na strane Centra, tak aj na strane klientov, potenciálnych klientov a advokátov. Tieto činnosti súvisia s:

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

Cieľom projektu je vytvoriť také podmienky v rámci procesov poskytovania právnej pomoci, ktoré umožnia eliminovať súčasnú administratívnu záťaž na všetkých zúčastnených stranách. Konkrétnymi opatreniami v tejto oblasti sú:

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

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

Životné situácie budú riešené efektívne

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

- v občianskoprávných veciach, obchodnoprávných veciach, pracovnoprávných veciach, rodinnoprávných veciach, v konaniach o oddĺžení podľa osobitného predpisu, v konaní pred súdom v správnom súdnictve a v týchto veciach aj v konaní pred Ústavným súdom Slovenskej republiky (ďalej len „vnútroštátne spory“)

- v cezhraničných sporoch v občianskoprávných veciach, obchodnoprávných veciach, pracovnoprávných veciach a v rodinnoprávných veciach,
- v azylových veciach, v konaní o administratívnom vyhostení, v konaní o zaistení štátneho príslušníka tretej krajiny, v konaní o zaistení žiadateľa o udelenie azylu a v týchto veciach aj v konaní pred súdom v správnom súdnictve a v konaní pred Ústavným súdom Slovenskej republiky,
- oznamovateľovi protispoločenskej činnosti v konaniach súvisiacich s podaním oznámenia okrem trestného konania a konania o správnom delikte a
- osobe, voči ktorej bola pozastavená účinnosť pracovnoprávneho úkonu podľa osobitného predpisu^{1a}) v konaniach súvisiacich s podaním návrhu na nariadenie neodkladného opatrenia.

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

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

Navrhované riešenie podporuje a aplikuje ciele z NKIVS

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

Z pohľadu NKIVS projekt napĺňa nasledovné ciele:

- Zvýšime kvalitu, štandard a dostupnosť elektronických služieb pre občanov

- Zlepšíme digitálne zručnosti a inklúziu znevýhodnených jednotlivcov do digitálneho trhu
- Zlepšíme výkonnosť verejnej správy vďaka nasadeniu moderných informačných technológií
- Zlepšíme využívanie údajov a znalostí v rozhodovacích procesoch vo verejnej správe Postupné zlepšovanie činností – napr. prvé 2 roky – lessons learned (potom vyhodnocovať) – EFQM v rámci EVS
- Racionalizujeme prevádzku informačných systémov pomocou vládneho cloudu
- Zlepšíme „governance“ verejného IT

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

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

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

[1] Nie všetky miesta sú obsadené. Postupne sa realizujú výberové konania, ale vzhľadom na vysokú fluktuáciu veľa zamestnancov ukončuje pracovný pomer

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

Ďalšie informácie

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

Riziká

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

R_1: Nebude možné efektívne nastaviť procesy Centra

R_2: Nebude možné dosiahnuť požadovanú kvalitu a konzistenciu dát, problémy pri migrácii

R_3: Nepodari sa presadiť dostatočne radikálnu optimalizáciu procesov, s reálnym dopadom na efektivitu a výrazným inovačným potenciálom

Prílohy

Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.

Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení

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

Popis aktuálneho stavu

Legislatíva

Tabuľka 4 Legislatíva – aktuálny stav

Súhrnný popis

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

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

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

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

Služby centra za uplynulých 11 rokov využili desiatky tisíc ľudí.

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

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

Ďalšie informácie

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

Riziká

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

R_4: Zadefinovanie povinnosti dotknutým organizáciám spolupracovať s Centrom pri riešení jednotlivých káuz nie je explicitné a teda forma spolupráce môže byť rôzne interpretovaná

Prílohy

Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.

Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení

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

Architektúra

Biznis architektúra

Tabuľka 5 Biznis architektúra - aktuálny stav

Súhrnný popis

V súčasnosti nie sú všetky služby CPP poskytované elektronickým spôsobom. Elektronizované sú procesy súvisiace s registratúrou a jej previazaním na elektronickú podateľňu, CPP má dátové schránky pre každú svoju kanceláriu.

Od marca 2017 CPP pribudla agenda oddĺženia fyzických osôb. Tu sa predpokladá veľký počet konaní ročne (a doterajší záujem to potvrdzuje), a preto sa všetky podania návrhov na oddĺženie podávajú elektronicky prostredníctvom aplikácie register úpadcov. CPP má systém na vytváranie elektronických návrhov na vyhlásenie konkurzu, tieto návrhy sa podávajú na súd. Chýba ale prepojenie medzi podávaním návrhov a registratúrou. Navyše, všetko overovanie údajov o klientovi vychádza z formulárov, vyhlásení a potvrdení, ktoré klient donesie. Napriek tomu agenda oddĺžení je jedinou z oblastí, ktorá je v procesoch CPP aspoň čiastočne elektronizovaná.

Priestor pre sumárny obrázok: ArchiMate štandardný viewpoint – „Product viewpoint”, „Business Process Viewpoint”

Ďalšie informácie

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

Riziká

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

R_5: Súčasná biznis architektúra nepokrýva potreby dotknutých subjektov projektu vo väzbe na ich práva a povinnosti

Prílohy

Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.

Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení

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

Architektúra informačných systémov

Tabuľka 6 Architektúra informačných systémov - aktuálny stav

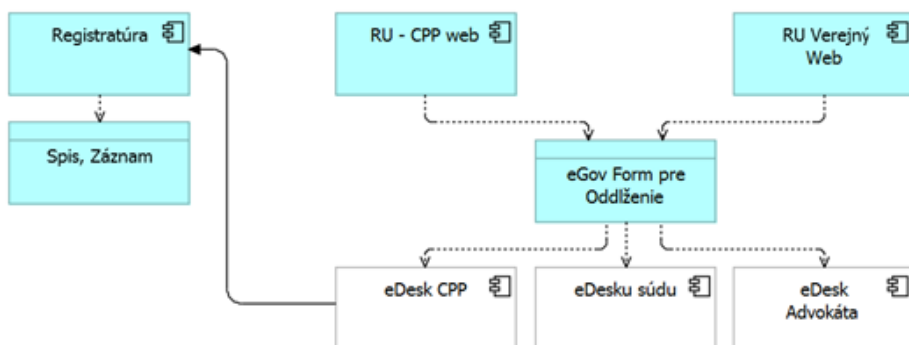
Súhrnný popis

CPP aktuálne využíva dva informačné systémy: Elektronickú registratúru a Register úpadcov.

Elektronická registratúra (súčasť IIS MIS) bola dodaná v roku 2016 spoločnosťou A.V.I.S International Software Distribution & Servis, s.r.o. . Zabezpečuje agendu súvisiacu s vykonávaním platnej legislatívy o archívoch a registratúrach. Umožňuje centrálnu evidenciu registratúrnych záznamov a spisov, ročné uzávierky, vyradovacie konania. Je integrovaná s elektronickou schránkou CPP a podporuje automatické evidovanie odchádzajúcich aj prichádzajúcich záznamov.

Register úpadcov bol dodaný spoločnosťou Enterprise Services Slovakia v roku 2015-16, pričom v roku 2017 bol rozšírený o agendu oddĺžení. RU obsahuje webovú aplikáciu určenú pre CPP. Táto aplikácia umožňuje evidenciu klientov a podkladov pre oddĺženie konkurzom pre týchto klientov. Na základe vyplnených údajov sa v aplikácii vytvorí elektronické podanie vrátane potrebných príloh. Toto podanie je cez podateľňu MSSR odoslané do eDesku príslušného súdu.

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



Ďalšie informácie

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

Riziká

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

Stručná charakteristika identifikovaných rizík (Max. 400 znakov)

Prílohy

Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.

Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení

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

Technologická architektúra

Tabuľka 7 Technologická architektúra - aktuálny stav

Súhrnný popis

Aplikácia RU – CPP web je nasadená v prostredí MSSR ako súčasť Registra úpadcov. Je nasadená v clustri s dvoma aplikačnými servermi, na každom z nich je nasadzovaná na WildFly. Aplikácia má samostatnú databázu, čo umožňuje ju „vytiahnuť“ a umiestniť do samostatného priestoru. Aplikácia je prepojená na viaceré interné systémy MSSR: IAM, UBUS, eBox, RESS a využíva infraštruktúru MSSR. Migrácia do gCloudu si vyžiada úpravu aplikácie a nastavenie prestupov na integrované systémy.

Aplikácia RU – Verejný web pre advokátov je nasadená v rovnakom prostredí, ale využíva databázu priamo registra úpadcov.

Elektronická registratúra je nasadená v dátovom centre SWANu.

Priestor pre sumárny obrázok: ArchiMate štandardný viewpoint – „Infrastructure Usage Viewpoint“, „Infrastructure Viewpoint“

Ďalšie informácie

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

Riziká

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

Stručná charakteristika identifikovaných rizík (Max. 400 znakov)

Prílohy

Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení

Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.

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

Bezpečnostná architektúra

Tabuľka 8 Bezpečnostná architektúra - aktuálny stav

Súhrnný popis

V súčasnosti nie je implementovaná bezpečnostná architektúra, resp. je určená len v nevyhnutnej miere pre existujúce systémy.

Priestor pre sumárny obrázok / graf / diagram.

Ďalšie informácie

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

Riziká

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

Stručná charakteristika identifikovaných rizík (Max. 400 znakov)

Prílohy

Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.

Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení

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

Prevádzka

Tabuľka 9 Prevádzka - aktuálny stav

Súhrnný popis

Centrum má v súčasnosti 12 pobočiek po Slovensku, ktoré sú prepojené cez MPLS postavenú na Cisco. Hlavný router je v Bratislave a spravuje ho Swan rovnako ako switch, IP telefóny.

Servery sú umiestnené v serverovni na ústredí (doménový sever, terminálový, SCCM, aplikačný, pričom podporu a základné zabezpečenie vykonáva zamestnanec Centra.

Rovnako aj IT podpora bežného IKT je zabezpečovaná internými zdrojmi. Súčasný registratúrny systém je umiestnený v cloude v datacentre spoločnosti SWAN, pričom samotný software je podporovaný a spravovaný dodávateľom

Web Centra hostovaný v sk-nic.

Informačný systém registra úpadcov je prevádzkovaný MS SR s definovanou podporou dodávateľa v rámci SLA. Modul pre oddĺženia je súčasťou IS RU. Prevádzka modulu oddĺženia je zabezpečovaná rovnakým spôsobom ako ostatné moduly IS RU v rámci tej istej SLA.

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

Ďalšie informácie

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

Riziká

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

Stručná charakteristika identifikovaných rizík (Max. 400 znakov)

Prílohy

Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.

Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení

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

Alternatívne riešenia

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

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

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

- Naplnenie cieľov projektu
- Ekonomika riešení
- Rýchlosť implementácie riešení

1.1.1 Dôsledky, ak by sa projekt nerealizoval

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

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

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

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

Alternatíva A – „Klientsky portál so zachovaním existujúcich systémov“

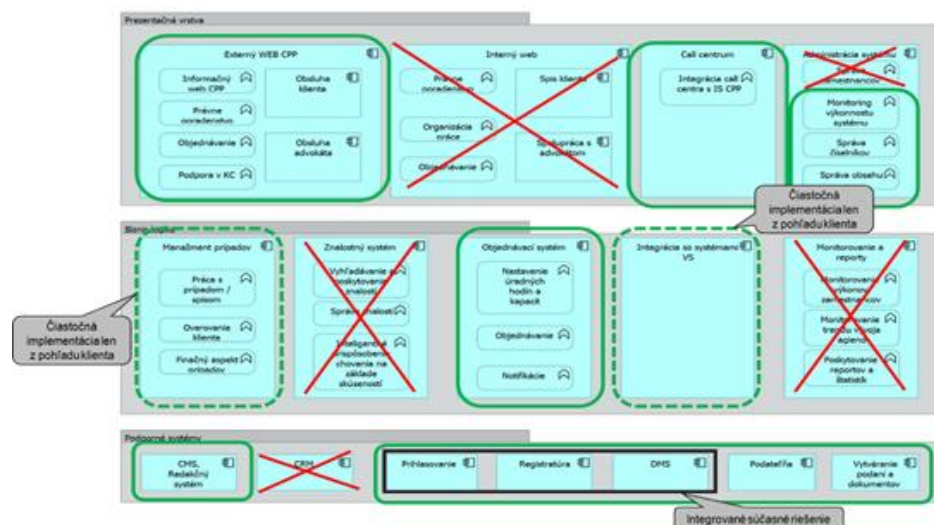
Súhrnný popis

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

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

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

Tento variant predpokladá, že súčasné systémy, ktoré sú implementované v Centre nebudú nahradené, ale budú potenciálne modifikované a integrované do navrhovaného riešenia. Jedná sa hlavne o súčasné DMS a registratúru.



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

Dôvod zamietnutia, alebo výberu riešenia (Max. 400 znakov)

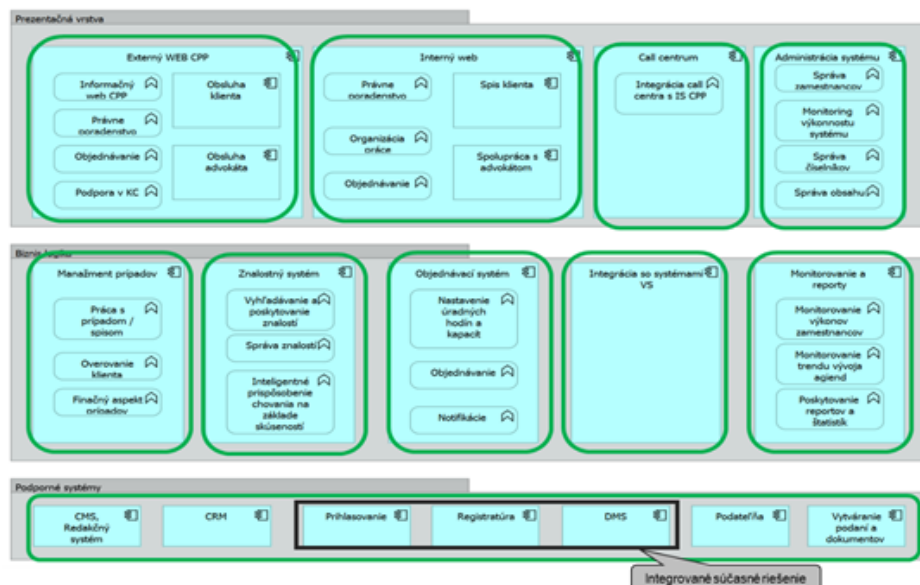
Alternatíva B – „Komplexné riešenie procesov so zachovaním existujúcich systémov“

Súhrnný popis

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

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

Rovnako ako v prípade alternatívy A sa predpokladá, že súčasné systémy, ktoré sú implementované v Centre, nebudú nahradené, ale budú potenciálne modifikované a integrované do navrhovaného riešenia. Jedná sa hlavne o súčasné DMS a registratúru.



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

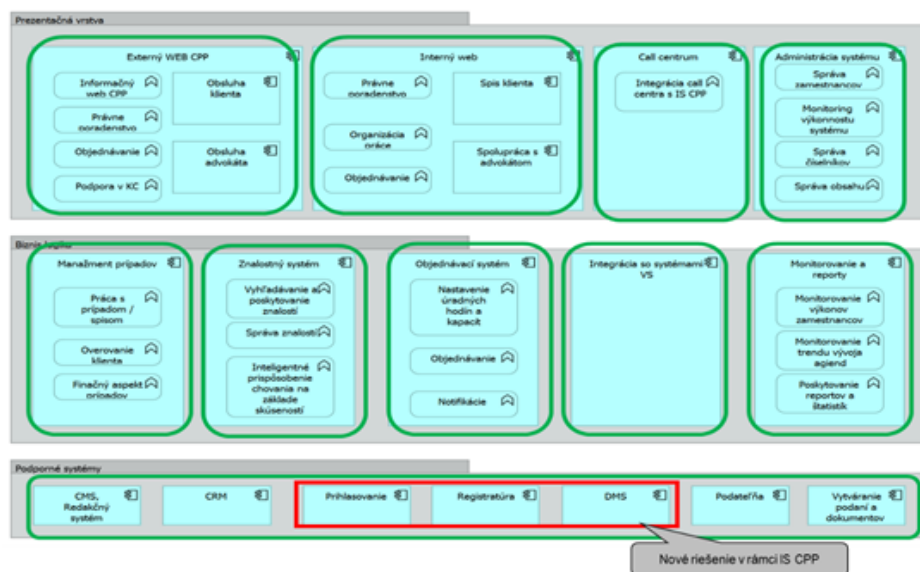
Vzhľadom na fakt, že stratégia nasadzovania nových IS je spätá s vládny cloudom, tak IS riešenia, ktoré ostanú zachované, by mali byť do vládneho Cloudu prenesené. Bude to znamenať úpravy kódov týchto riešení, čo by však nemalo znamenať enormné nákladové položky.

Dôvod zamietnutia, alebo výberu riešenia (Max. 400 znakov)

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

Súhrnný popis

Alternatíva C je z pohľadu implementovaných aplikácií a systémov 1:1 s alternatívou B. Jediným rozdielom v týchto alternatívach je, že celý systém bude komplexne postavený nanovo bez využitia akýchkoľvek existujúcich systémov, ktoré sú v Centre implementované.



Alternatíva C je teda z pohľadu nákladovosti a času náročnejšia oproti predchádzajúcim alternatívam, ako je vidieť aj z komplexného vyhodnotenia alternatív, ktoré je uvedené nižšie.

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

Dôvod zamietnutia, alebo výberu riešenia (Max. 400 znakov)

1.1.1 Porovnanie alternatív riešenia

Porovnanie vychádza s vopred stanovených kritérií, ktorými sú:

- Naplnenie cieľov projektu
 - interné ciele projektu
 - kompatibilita s cieľmi NKIVS
- Ekonomika riešení
 - nákladovosť riešenia
 - benefity riešenia
- Rýchlosť implementácie riešení

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

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

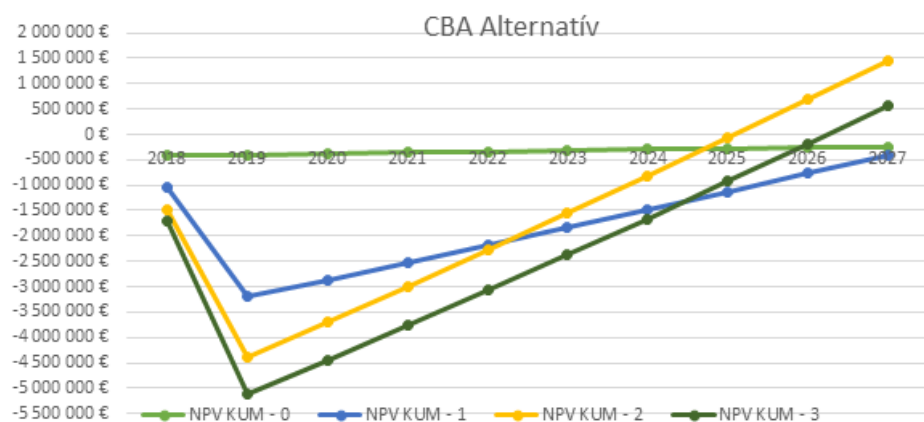
V nasledujúcej tabuľke je komplexné vyhodnotenie všetkých alternatív:

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

Eliminácia potreby predkladať dokumenty	4	1	1	1
Zvládnutie navýšeného počtu žiadostí o osobný bankrot	4	3	1	1
Pomer vybavených k konzultácii inak ako osobne	4	1	1	1
Interné ciele sumár	4	3	1	1
Zvýšime kvalitu, štandard a dostupnosť elektronických služieb	4	1	1	1
Zlepšíme digitálne zručnosti znevýhodnených jednotlivcov	4	1	1	1
Zlepšíme výkonnosť verejnej správy vďaka nasadeniu IKT	4	3	1	1
Zlepšíme využívanie údajov a znalostí vo VS	4	3	1	1
Racionalizujeme prevádzku IS pomocou vládneho cloudu	4	3	1	1
Zlepšíme „governance“ verejného IT	4	3	1	1
Ciele NKIVS sumár	3	2	1	1
Nákladovosť riešenia	1	2	3	4
Dosiahnuté benefity riešenia	4	3	1	1
Ekonomika riešenia sumár	2	2	1	2

Čas implementácie	1	2	3	4
CELKOM	10	9	6	8

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



Popis budúceho stavu

Legislatíva

Tabuľka 10 Legislatíva - budúci stav

Súhrnný popis

Navrhovaný projekt neuvažuje so žiadnymi legislatívnymi zmenami. V rámci procesno-legislatívnej analýzy mimo projekt OPIL bude posúdené, či navrhovaný systém nie je v rozpore so súčasným nastavením legislatívy.

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

Ďalšie informácie

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

Kritéria kvality

Spresnenie kritérií kvality: *Odkazy na relevantné identifikátory kritérií kvality v prílohe Kritéria kvality.*

Stručná charakteristika požadovanej kvality (Max. 400 znakov)

Riziká

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

Stručná charakteristika identifikovaných rizík (Max. 400 znakov)

Prílohy

Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.

Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení

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

Architektúra

Biznis architektúra

Tabuľka 11 Biznis architektúra – budúci stav

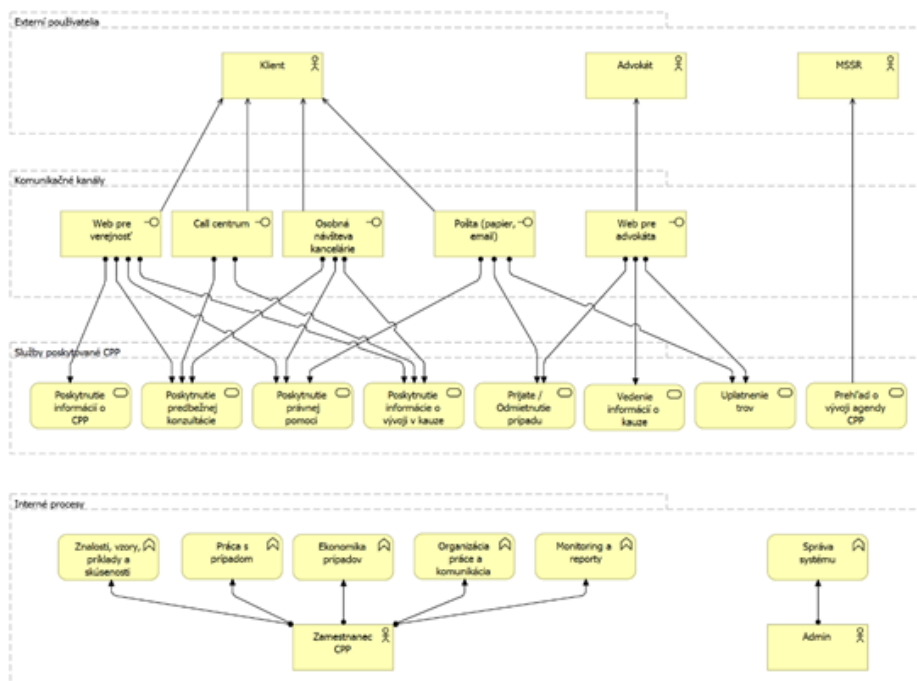
Súhrnný popis

Biznis architektúra pre IS CPP je rozdelená na štyri vrstvy:

1. Externí používatelia – systém bude navonok poskytovať služby pre klientov CPP, potenciálnych klientov, verejnosť, advokátov spolupracujúcich s CPP a MSSR.
2. Komunikačné kanály, pomocou ktorých môžu externí používatelia využívať služby CPP. V súlade s cieľmi je snahou, aby čo najviac interakcií prebehlo s využitím webu CPP alebo call centra CPP. Vzhľadom na to, že služby CPP využívajú do veľkej miery občania so zlou životnou situáciou, nedá sa očakávať, že elektronické komunikačné kanály pokryjú všetku komunikáciu a je potrebné podporiť aj osobnú návštevu klientov v kanceláriách centra, prípadne využitie pošty a telefonického kontaktu.
3. Služby poskytované CPP
 - a. Poskytnutie informácií o CPP – základné informácie o CPP, napr. zoznam kancelárií, návštevne hodiny, oblasti, v ktorých CPP poskytuje právnu pomoc a podobne.
 - b. Poskytnutie predbežnej konzultácie – prvý kontakt verejnosti (potenciálnych klientov) s CPP. Cieľom je, aby sa uskutočnil primárne cez web (samoobsluha) alebo využitím call centra. Občan sa dozvie, či jeho problém spadá pod CPP, či má šancu na nárok na poskytnutie právnej pomoci, aké ďalšie kroky má urobiť a dohodne si stretnutie s pracovníkom CPP.
 - c. Poskytnutie právnej pomoci – primárna úloha CPP. Na základe podanej žiadosti CPP rozhodne, či klient má nárok na právnu pomoc a ak áno, tak ju zabezpečí.
 - d. Poskytnutie informácie o vývoji v kauze – aj keď CPP nemusí byť primárnym kontaktom na poskytovanie informácií o vývoji v kauze (tým je zvyčajne pridelený advokát, či správca) je prirodzené, že klienti sa obracajú aj na CPP. Je preto vhodné, aby pracovníci CPP mohli poskytnúť tieto informácie v miere, v akej im to umožňuje ochrana údajov klienta.
 - e. Prijatie / Odmietnutie prípadu – vo väčšine prípadov CPP klientovi prideli advokáta. CPP musí o tom vydať rozhodnutie, advokát môže odmietnuť prevzatie veci len v odôvodnených prípadoch prípad.
 - f. Vedenie informácií o kauze – advokát vedie o prípade svoj vlastný spis. Niektoré základné informácie sú však dôležité aj pre CPP (napr. aby mohlo informovať klienta o stave konania, ak o to požiada), preto bude v IS CPP existovať „spis klienta“, do ktorého bude mať prístup aj advokát, ktorý klienta aktuálne zastupuje. V spise sa budú evidovať základné informácie o konaní, ktoré advokát zasiela CPP písomne bez zbytočného odkladu – informácia o výsledku konania, o podaní riadneho opravného prostriedku alebo mimoriadneho opravného prostriedku, informácia o skončení zastupovania, ako aj informácie o aktuálnom stave konania, ak CPP o takéto informácie požiada advokáta.
 - g. Uplatnenie trov – po právoplatnom ukončení sporu a priznaní nároku si advokát uplatní trovy v CPP. Táto služba je jedným z kandidátov na čo najskoršiu implementáciu, keďže by zjednodušila prácu advokátom, a tým aj mohla zvýšiť ich motiváciu prijať prípady klientov CPP.
 - h. Prehľad o vývoji agendy CPP – informácie poskytované primárne na interné účely, pre potreby MSSR a niektoré kumulatívne informácie môžu byť poskytované aj verejnosti.
4. Interné procesy CPP – služby poskytované externým používateľom musia byť podporené internými procesmi a funkciami CPP. Tieto delíme na šesť základných oblastí:

- Znalosti, Vzory, Príklady a Skúsenosti – interná databáza znalostí, vzory dokumentov, odporúčané postupy, zdieľanie skúseností medzi zamestnancami, interná organizácia práce.
- Práca s prípadom – rozhodnutie o nároku, prehodnotenie nároku, vedenie spisu, evidencia klientov, evidencia advokátov, informácie o kauze.
- Ekonomika prípadov – poskytovanie a sledovanie pôžičiek klientov pri oddĺženiach, uplatnenie trov advokátom.
- Organizácia práce a komunikácia – dohodnutie stretnutia s klientom, príjem podaní, odosielanie dokumentov, organizácia konzultačných hodín.
- Monitorovanie, reporty a zlepšenie – záznam interakcií s klientom, sledovanie spokojnosti, sledovanie výkonu, námety pre zlepšenia

Správa systému – správa zamestnancov a ich práv, monitorovanie a správa systému



Služba Poskytnutie predbežnej konzultácie

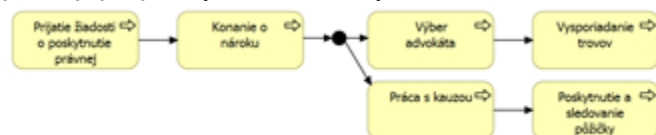
Predbežná konzultácia je prvý kontakt klienta alebo potenciálneho klienta CPP. Súčasťou analýzy počas projektu bude aj zdokumentovanie tohto procesu. Tu uvádzame základné činnosti, ktoré sa počas predbežnej konzultácie vykonávajú.



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

Služba Poskytnutie právnej pomoci

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



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

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

Služba Poskytnutie informácie o vývoji v kauze

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



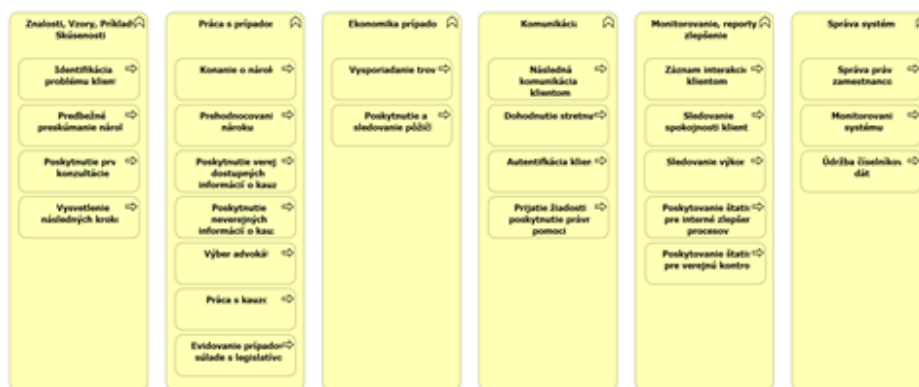
CPP by malo klientovi poskytnúť aspoň základné informácie, ktoré sú voľne dostupné, napr. či bol vyhlásený konkurz, v akom stave je konanie a podobne. Ide o informácie, ktoré sa môže dozvedieť ktokoľvek, pridaná hodnota CPP je, že ich poskytne klientovi, ktorý vzhľadom na svoju

životnú situáciu (alebo potrebné zručnosti), nemusí vedieť tieto informácie vyhľadať. V prípade, že je možné klienta jednoznačne identifikovať, je možné klientovi poskytnúť aj ďalšie informácie, ktorými CPP disponuje.

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

Interné funkcie/ služby systému z pohľadu CPP

Zatiaľ čo služby predstavujú externý pohľad klientov/advokátov na prácu CPP, v tejto časti sú zhrnuté základné interné procesy a funkcie CPP, ktorých vykonanie je potrebné na realizáciu služieb pre klientov.



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

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

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

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

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

Kritéria kvality

Spresnenie kritérií kvality: Odkazy na relevantné identifikátory kritérií kvality v prílohe Kritéria kvality.

- Q-CM.1 Miera úplnosti procesov
- Q-CM.2 Miera unifikácie procesov

Q-CM.3 Miera optimalizácie procesov

Riziká

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

R_6: Navrhnutá biznis architektúra a architektúra služieb nebude implementovateľná do praxe

Prílohy

Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení

*Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie Odkazy na relevantné súbory. Prílohy obsahujú
v štruktúrovanej forme. informácie vo forme modelov.*

Architektúra informačných systémov

Tabuľka 12 Architektúra informačných systémov - budúci stav

Súhrnný popis

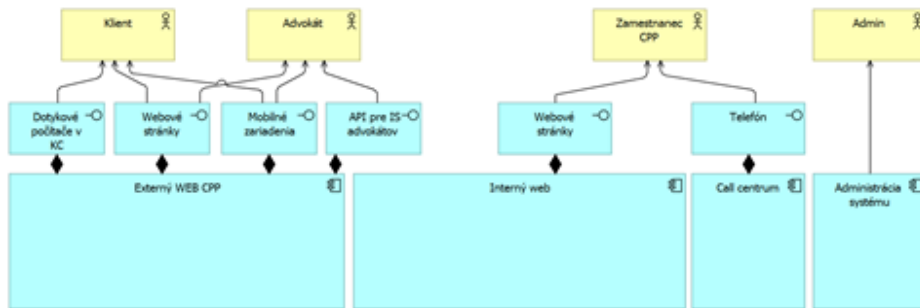
Návrh IS CPP môžeme rozdeliť na tieto vrstvy:

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

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

1.
 1. Externé systémy, či už z prostredia MSSR alebo aj iné. Zoznam integrovaných systémov na priloženom obrázku nie je definitívny a bude ho treba upraviť podľa aktuálnych požiadaviek a vývoja (napr. niektoré systémy už môžu byť zakryté MUKom).

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



Podrobnejší popis jednotlivých komponentov IS:

1. Prezentačná vrstva

- a. Z pohľadu klienta je kľúčovou aplikáciou web CPP pre externých používateľov určený jednak pre klientov a aj advokátov.
Na tomto webe môže klient vyhľadať informácie potrebné pre podanie žiadosti na poskytnutie právnej pomoci a aj podať samotnú žiadosť. Cieľom je kvalitným webom s prehľadnými informáciami postupne zvyšovať podiel klientov, ktorý na predbežnú konzultáciu využijú práve web a zmenší sa počet osobných konzultácií, čo umožní viac sa venovať prípadom, ktoré sa nedajú pokryť „štandardnou radou“. Klient môže potom na tomto webe zistiť informácie o vývoji v jeho kauze, objednať sa na osobné stretnutie, poskytnúť spätnú väzbu a podobne. Pre advokáta je web primárnym rozhraním, cez ktoré komunikuje s CPP.
V projekte je zvažované aj prihlasovanie sa cez eID kartu resp. komunikácia s klientami elektronicky cez UPVS emailové schránky štátu
- b. Pre interných používateľov – zamestnanci CPP – je určený interný web. Tento web bude používať aj pracovník call centra, aj pracovník pri osobnom stretnutí ako aj pracovník pri administratívnych úkonoch spojených s konaním. Musí teda obsahovať všetky informácie poskytované na verejnom webe obohatené o informácie viditeľné iba pre zamestnancov CPP. Rovnako musí umožniť prácu s prípadom klienta (založenie spisu, vytváranie rozhodnutí, prijatie žiadostí a podobne). Pracovník CPP na jednom mieste vidí pohľad na klienta aj na súvisiaceho advokáta, aby kompletnú agendu mohol vybaviť v jednom integrovanom systéme.
- c. Call centrum – aplikačná podpora pre call centrum, zaznamenávanie hovorov, monitorovanie počtu hovorov, monitorovanie tém, ktoré klientov zaujímajú a podobne.
- d. Administrácia systému – vzhľadom na rozsah systému bude potrebné monitorovať jeho výkon, spravovať obsah, číselníky, nastavenia, role používateľov a podobne.

2. Biznis logika – komponenty pokrývajúce funkcie systému

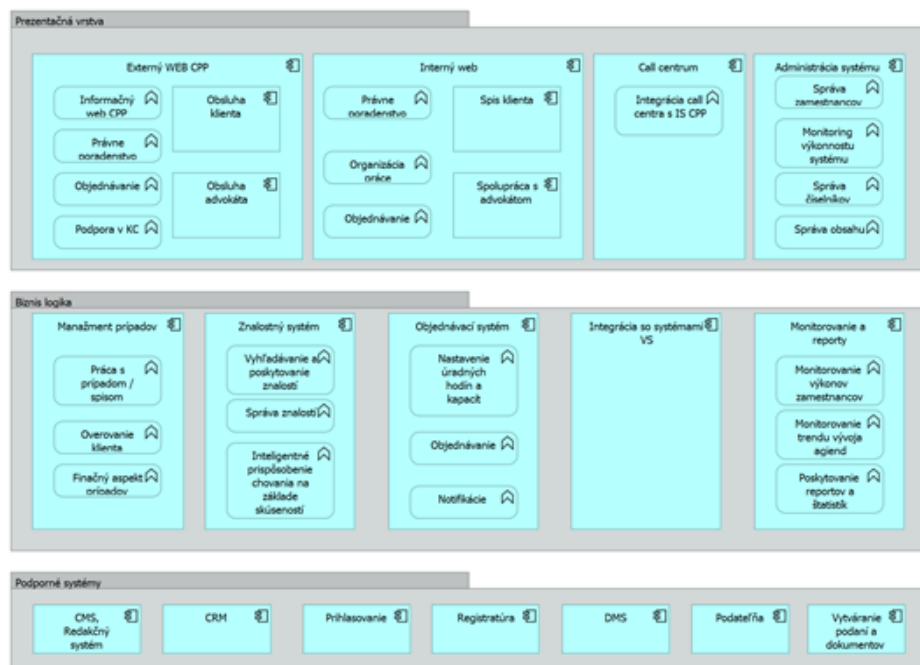
- a. Manažment prípadov (case management) – kompletná správa spisu, všetky informácie o klientovi, jeho prípadoch, stave jednotlivých káuz, integrované s informáciami získanými z iných informačných systémov.
- b. Znalostný systém obsahuje informácie o tom, ako postupovať v jednotlivých prípadoch. Jednak poskytuje informácie klientom (napr. cez webové rozhranie), ale hlavne pracovníkom CPP. Veľkou výzvou bude naplnenie tohto systému relevantnými informáciami.
- c. Objednávací systém spravuje konzultačné hodiny v jednotlivých kanceláriách, umožňuje zapisovanie na jednotlivé termíny, pripravuje denný program pre kanceláriu a podobne.
- d. Integrácia so systémami VS – jeden z kľúčových systémov, ktorým sa bude merať úspech projektu. Cieľom je odbremeniť klienta od získavania potvrdení, aby v súlade s filozofiou jedenkrát IS CPP získal potrebné informácie z IS automaticky.
- e. Monitorovanie a reporty – prehľady o výkonnosti, vývoji v jednotlivých agendách, počte prípadov a podobne.

3. Podporné subsystémy

- a. CMS, Redakčný systém – správa obsahu sídla, publikovanie obsahu
- b. CRM – správa kontaktov o klientoch, advokátoch
- c. Prihlasovanie – integrácia s IAM, autorizácia na základe oprávnení v jednotlivých systémoch
- d. Registratúra – správa registratúrnych záznamov v súlade s legislatívou

- e. DMS – Document management system – ukladanie dokumentov. Pravdepodobne integráciou na UBUS s vlastným modelom logickej štruktúry.
- f. Podateľňa – prijímanie a odosielanie pošty

Vytváranie podaní a dokumentov – automatizácia vytvárania štandardných dokumentov



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

- Detailná analýza požiadaviek:
 - Analýza požiadaviek na používateľské rozhranie
 - Zákaznícky výskum na identifikáciu potrieb používateľov v konkrétnych oblastiach realizácie.
- Vytvorenie detailného návrhu architektúry a špecifikácie riešenia:
 - Návrh informačnej architektúry – štruktúry zobrazovaných informácií a navigácie systému (sitemap a/alebo user flows), zohľadňujúc slovník sk.gov.
 - Kvantitatívna validácia informačnej architektúry s cieľovou skupinou používateľského rozhrania
 - Vytvorenie prototypu používateľského rozhrania v rozsahu relevantnom pre aktuálnu iteráciu s ohľadom na pravidlá definované v dizajn manuály sk.gov
 - Formatívne testovanie použiteľnosti prototypu na všetkých relevantných cieľových skupinách
 - Zapracovanie zistení identifikovaných počas testovania použiteľnosti do prototypu rozhrania
 - Opakované formatívne testovanie použiteľnosti prototypu na všetkých relevantných cieľových skupinách
 - Zapracovanie zistení identifikovaných počas testovania použiteľnosti do prototypu rozhrania
 - Návrh používateľského rozhrania na základe prototypu využívajúc komponenty, dostupné v sk.gov

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

Informačný systém zabezpečí zaznamenávanie logov, kto a aké informácie o fyzickej osobe alebo právnickej osobe, na aký účel a logy poskytovať služby "moje dáta" a termín, od kedy.

Riziká:

R_7: Závislosť na vybudovaní eGov cloudu, ako podmienky pre realizáciu SaaS služieb

Prílohy

Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.

Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení

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

Technologická architektúra

Tabuľka 13 Technologická architektúra - budúci stav

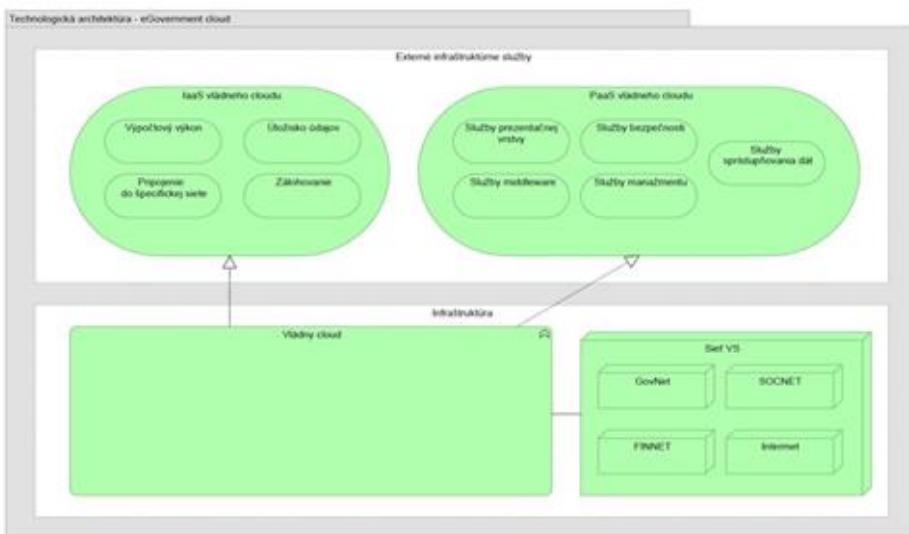
Súhrnný popis

Nasadenie IS CPP ako agendového rezortného referenčného systému bude využívať služby Vládneho cloudu. Odhadovaná rámcová špecifikácia požadovaných rozsahov služieb eGov cloudu sa nachádza v prílohe.

Pre úspešné nasadenie a prevádzku systému sa tiež odporúča okrem základných služieb PaaS (pozri obrázok) využitie aj nasledujúcich eGovernment cloudových služieb PaaS:

- Služby konfiguračného manažmentu;
- Služby pre riadenie procesu nasadzovania nových verzií a ich aktualizácie;
- Služby vývojového aplikačného manažmentu a testovacieho prostredia;
- Správu testovacích scenárov a plánovanie testov
- Služby migrácie systémov;
- Služby správy a konfigurácie softvéru;

Služby pre dohľad nad plynulou a bezpečnou prevádzkou systému.



Kritéria kvality:

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

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

Q-NF.3 Incidenty na aplikačnej úrovni budú významne klesať počas doby používania systému

Riziká:

R_7: Závislosť na vybudovaní eGov cloudu, ako podmienky pre realizáciu SaaS služieb

Prílohy

Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.

Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení

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

Implementácia a migrácia

Tabuľka 14 Implementácia a migrácia

Súhrnný popis

armonogram Projektu

Procesy, ktoré budú implementované budú zakreslené podľa metodiky sekcie verejnej správy, avšak až pre potreby procesu samotného verejného obstarávania, čiže budú slúžiť ako podklad pre špecifikáciu verejného obstarávania. Pre potreby schválenia samotnej štúdie nie je potrebné mať tieto procesy zakreslené podľa metodiky. Takto vznikne detailné zadanie pre potreby verejného obstarávania.

V prípade, ak by bolo nutné počkať na zakreslenie procesov už pre potreby štúdie, bol by ohrozený celý harmonogram implementácie, ktorý je z pohľadu požiadaviek MS SR prioritný.

Celý harmonogram je nastavený agilne podľa aplikačných modulov, ktoré budú implementované postupne. Samotné moduly sú vnímané ako výstupy projektu. Jedná sa o nasledovné výstupy vo väzbe na časovú následnosť:

Oblasť	Míľník	Popis	Dátum
EVS Projekt	Procesno-organizačný audit súvisiaci s EVS projektom (mimo OP II)	Návrh nových procesov resp. návrh optimalizácie procesov súvisiacich s Centrom	8/2017
	Legislatívna analýza (mimo OP II)	Legislatíva bude dôsledne zanalyzovaná, či navrhované riešenie nie je v rozpore so súčasnými právnymi predpismi	8/2017
Verejné obstarávanie	Pripravený detailný opis predmetu zákazky pre potreby verejného obstarávania	Jedná sa o podklad, ktorý bude vychádzať z realizácie procesno-organizačného auditu ako aj zo schválenej štúdie a bude pokladom pre VO projektu	10/2017
			4/2018

	Ukončený proces verejného obstarávania	Výstupom bude podpísaná zmluva s dodávateľom / dodávateľmi jednotlivých komponentov	
Zriadenie call centra		Jedná sa o technické vybavenie call centra, aby mohlo slúžiť centru podľa navrhovanej špecifikácie	9/2018
Zabezpečenie IKT vybavenia		Na základe špecifikácie budú vybavené jednotlivé pracoviská IKT vybavením	6/2018
Integrácie		Predstavuje integrovanie jednotlivých systémov so systémom IS	10[1]/2018
Služby poskytované CPP prostredníctvom nových modulov	Poskytnutie informácií o CPP	Jedná sa o proces implementácie modulov podľa schválenej DFŠ, pričom implementácia zahŕňa analýzu, programovanie, testovanie, spustenie modulu do prevádzky	6/2018[2]
	Poskytnutie predbežnej konzultácie		9/2018
	Poskytnutie právnej pomoci		8/2018
	Poskytnutie informácie o vývoji v kauze		2/2019
	Prijatie / odmietnutie prípadu		12/2018
	Vedenie informácií o kauze		2/2019
	Uplatnenie trov		10/2018
			4/2019

	Prehľad o vývoji agendy CPP	
Interné služby CPP realizované prostredníctvom nových modulov	Žiadosti, vzory, príklady a skúsenosti	1/2019 [3]
	Práca s prípadom	12/2018
	Ekonomika prípadov	9/2018
	Organizácie práce a komunikácia	3/2019
	Monitoring a reporting	4/2019

Plánovanie implementácie

Príprava:

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

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

- Zabezpečenie IKT vybavenia pracovísk Centra – jedná sa o zabezpečenie IKT vybavenia, ktoré pozostáva z notebookov, telefónov, mobilného internetu, projektorov, tabletov a pod. podľa presnej špecifikácie, ktorá čiastočne vyplynie aj z implementácie EVS projektu

- Vybudovanie Call Centra pre Centrum – Call Centrum bude vybudované pre 8 – 10 pozícií, pričom sa bude jednať o komplexné vybudovanie Call Centra, ktoré bude pripojiteľné na IS CPP, kde budú definované pomocné procesy pre pracovníkov Centra
- Vybudovanie IS CPP – vybudovanie IS CPP bude pozostávať z postupnej implementácie jednotlivých služieb, ktoré budú implementované nie „vodopádovým spôsobom“ ale agilne podľa priebežných analýz a vyhodnotenia situácie. V harmonograme je navrhnutý časový rámec a biznis požiadavky pre jednotlivé služby s tým, že samotnej implementácii bude vždy predchádzať analytická časť a detailné definovanie procesného ako aj technického zabezpečenia danej služby. Vybudovanie IS CPP bude pozostávať z troch celkov:
 - Integrácie
 - Služby pre klientov, žiadateľov a advokátov
 - Interné služby pre pracovníkov Centra

Implementácia:

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

Súčasťou realizovaných aktivít bude aj vyčistenie údajov.

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

- **Analýza a návrh** - v rámci analýzy a dizajnu riešenia bude vypracovaná funkčná špecifikácia riešenia, technická špecifikácia riešenia (aplikačná architektúra, fyzický dátový model, systémová architektúra, špecifikácia rozhraní), návrh postupov migrácie, plán nasadenia do testovacej, pilotnej a produkčnej prevádzky a bezpečnostný projekt.
- **Implementácia** - v rámci aktivity bude realizovaný vývoj aplikačného programového vybavenia a jeho komponentov, inštalovanie a konfigurovanie riešenia do príslušných prostredí.
- **Testovanie** - v rámci aktivity prebehne testovanie systému podľa testovacích scenárov. Testovanie zabezpečí odstránenie nedostatkov ešte pred plným nasadením informačného systému. (Bude doplnený zoznam testov v prílohe a Akceptačných kritérií.). V prípade, ak sa bude jednať o komponenty s ktorými prichádza do styku užívateľ, bude potrebné zabezpečiť aj nasledovné:
 - Formatívne testovanie použiteľnosti na všetkých relevantných cieľových skupinách
 - Zapracovanie zistení identifikovaných počas testovania použiteľnosti do výsledného produktu

- **Školenia** – pre kľúčových používateľov.
- **Nasadenie** - Nasadenie do pilotnej a produkčnej prevádzky bude okrem samotnej inštalácie a konfigurácie riešenia na prostrediach, obsahovať aj školenia používateľov systému, ktoré sa budú realizovať počas pilotnej prevádzky. V rámci aktivity prebehne migrácia a konsolidácia riešenie na základe vypracovaných postupov migrácie. V prípade, ak sa bude jednať o modul určený pre externých užívateľov, bude vypracovaný manuál používania.

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

Realizované budú zároveň podporné aktivity Riadenie projektu a Publicita.

Projektové závislosti

Tabuľka 35: Prehľad projektových závislostí

Projekt	Gestor	Závislosť
EVS projekt CPP	Centrum	▪ Návrh optimalizovaných procesov, ktoré budú implementované
Vybudovanie vládneho cloudu a nasadenie PaaS	MV SR	▪ Vytvorenie prostredia a „plaforiem“, do ktorých bude IS OSRS nasadený

Optimalizácia procesov	MV SR	Optimalizácia procesov spolupracujúcich inštitúcií
Modernizácia UPVS	NASES	Návrh zmien procesov VS a integrácia IS OR SR do UPVS

Integrácia a migrácia

Celý projekt je z veľkej miery vnímaný ako integračný projekt. Preto je potrebné mať vypracovaný detailný integračný plán.

Cieľom integrácie IS CPP na služby IS CSRÚ je:

- minimalizovať počet požadovaných dokladov a potvrdení dokladajúci sociálny a materiálny status žiadateľa právnej pomoci (naplnenie princípu „jedenkrát a dost“ pre fyzické osoby ohľadom poskytovania informácií orgánom verejnej moci)
- zjednodušiť a zefektívniť proces posudzovania oprávnenosti žiadateľa

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

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

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

- Prístupu k objektu evidencie Register právnických osôb (RPO),
- Prístupu k objektu evidencie „evidencia uchádzačov o zamestnanie“,
- Prístupu k objektu evidencie Daň z príjmov FO,
- Prístupu k objektu evidencie Daň z príjmov PO,
- Prístupu k objektu evidencie Úmrtný list,

- Prístupu k objektu evidencie Dávky a príspevky v hmotnej núdzi,
- Prístupu k objektu evidencie Peňažné príspevky,
- Prístupu k objektu evidencie Náhradné výživné,
- Prístupu k objektu evidencie Poberanie materského a sociálnych dávok,
- Prístupu k objektu evidencie Vlastníctvo nehnuteľností,

Integrované subjekty:

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

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

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

Migrácia

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

Kritéria kvality

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

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

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

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

Riziká

R_8: Harmonogram počíta s viacerými paralelnými projektmi financovanými z OPII a z OPEVS a BRIS

R_7: Závislosť na vybudovaní eGov cloudu, ako podmienky pre realizáciu SaaS služieb

R_9: Služby SaaS nebudú poskytované v dostatočnej kvalite (vyskytne sa veľké množstvo chýb, dlhé doby odozvy a podobne)

[1] Následne budú postupné dopĺňané integrácie podľa potrieb ostatných služieb

[2] Následne bude postupné dopĺňanie údajov o centre

[3] Následne bude postupné dopĺňanie obsahu, nových vzorov a pod.

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

Ďalšie informácie

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

Prílohy

Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.

Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení

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

Bezpečnostná architektúra

Tabuľka 15 Bezpečnostná architektúra - budúci stav

Súhrnný popis

Riešenie bude v oblasti bezpečnosti a ochrany dát na technologickej úrovni v čo najvyššej možnej miere využívať existujúce bezpečnostné politiky, komponenty a technológie eGovernment cloudu:

- Monitoring sieťových prístupov, bezpečnosti dát na diskových poliach, loggovanie prístupov a zmien pre audit
- Riadenie prístupov k virtualizačnej platforme
- Centrálna správa a prideľovanie rolí pre používanie aplikačných modulov;
- Nástroje pre ochranu proti škodlivému softvéru;
- Analytické nástroje pre monitorovanie a vyhodnocovanie bezpečnosti;

Nástroje pre testovanie a overovanie zraniteľnosti a odolnosti systémy voči hrozbám.

Zároveň vzhľadom na fakt, že služby Centra sú poskytované aj prostredníctvom mobilnej práce (konzultačné pracoviská mimo miesta sídla Centra) bude potrebné zabezpečiť aj ochranu vzdialených prístupov do site Centra prostredníctvom VPN pripojení. Pri mobilnej práci budú využívané notebooky a tablety v ktorých bude inštalovaná VPN protokol na bezpečné pripojenie.

Priestor pre sumárny obrázok / graf / diagram.

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

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

Kritéria kvality

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

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

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

Riziká

R_10: Možnosť zmeny dát.

R_11: Nedostatočné vybudovanie bezpečnostných technológií a komponentov v eGovernment cloude v čase spustenia projektu

Prílohy

Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.

Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení

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

Prevádzka

Tabuľka 16 Prevádzka - budúci stav

Súhrnný popis

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

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

V rámci metodická a aplikačná podpora je navrhnuté využitie trojvrstvovej úrovne podpory:

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

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

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

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

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

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

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

Kritéria kvality

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

Riziká

R_1: Nebude možné efektívne nastaviť procesy správy agendy registrov

R_7: Závislosť na vybudovaní vládneho cloudu, ako podmienky pre realizáciu SaaS služieb

R_8: Služby SaaS nebudú poskytované v dostatočnej kvalite (vyskytne sa veľké množstvo chýb, dlhé doby odozvy a podobne)

R_12: Organizačné zabezpečenie podpory nedokáže včas vybudovať štruktúru s dostatočnými skúsenosťami a kvalifikáciou

Prílohy

Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.

Diagramy, modely, obrázky v plnom rozlíšení

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

Ekonomická analýza

Tabuľka 17 Ekonomická analýza - budúci stav

Súhrnný popis

ýdavky na vybudovanie IS CPP ako aj na IKT zabezpečenie Call Centra a jednotlivých pracovísk budú vykom

Ekonomická analýza bola realizovaná zo zreteľom na nasledovné faktory:

- **Zefektívnenie procesov na strane klientov resp. žiadateľov.** Jedná sa o najpodstatnejší benefit projektu a to je neexistovala integrácia týchto systémov za účelom šetriť čas klientom. Zároveň vytváraním systému a zefektívnením že podania sú odsunuté v čase z titulu absencie dokladov zo strany klienta.
- **Úspora času a kapacity Centra s možnosťou využiť tieto zdroje efektívnejšie pre klientov.** Tento benefit bude možné za:
 - zavedenie Call Centra spôsobí, že právnici Centra budú odbremenení od nutnosti poskytovania informácií, ktoré budú využitie odborných kapacít právnikov Centra
 - implementácia klientskeho portálu umožní rovnako ako v prípade call centra efektívnejšie riešiť procesy zo strany klienta
 - integráciou IS CPP na iné systémy VS (viď. časť integrácie) sa:
 - zníži neefektivita pri dožadovaní údajov od klientov resp. od organizácií, ktoré preukazujú status klienta. Tento
 - zníži a neefektivita z titulu pravidelného prehodnocovania klientov, kedy sa vyžadujú rovnaké údaje ako pri p
- **Zefektívnenie mŕňania zdrojov pre poskytované služby advokátmi.** Navrhnutým riešením sa vytvára zásadný priestor na pomoci.
- **Vytvorenie priestoru na realizáciu odborných činností,** a tak zníženie nákladov na fluktuáciu zamestnancov. V predchádzajúcej nevyužívajú svoje odborné kapacity, ale „strácajú“ čas aktivitami bez pridanej hodnoty
- **Zefektívnenie komunikácie medzi dotknutými organizáciami.** Vytvorením integrácie medzi systémami sa zefektívni komunikácia
- **Zefektívnenie vyplácania trov advokátom.** Pripravovaný systém vytvorí priestor aj na zefektívnenie toto procesu, čím sa znižujú
- **Znižovanie nákladov na poštovné.** Vytvorením integrácií sa eliminujú náklady na poštovné či už na strane klienta, na strane

Z pohľadu vyhodnotenia ekonomiky projektu podľa stanovaných parametrov je projekt vyhovujúci. V nasledujúcej tabuľke sa nachádzajú

Ukazovateľ efektivity	Hodnota
Čistá súčasná hodnota	

Doba návratnosti

Detailný rozpad benefitov a nákladov sa nachádza v CBA projekte (sú vyhodnotené všetky alternatívy), pričom v tejto časti sú uvedené

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

Pozitívne benefity projektu sa v absolútnych hodnotách začínajú prejavovať v 3. roku realizácie projektu, pričom z pohľadu kumulatívne

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

V nasledujúcej tabuľke sú uvedené komplexné náklady zvolených alternatív:

Náklad	Oblasť	Detail	Alt 3	Alt 2	Alt 1	Alt 0
CAPEX	Zriadenie call centra	Zriadenie call centra	159 340 €	159 340 €	159 340 €	147 580 €
	Zabezpečenie IKT vybavenia	Zabezpečenie IKT vybavenia	262 650 €	257 520 €	257 520 €	257 520 €
	Integrácie	Integrácie	359 850 €	359 850 €	210 200 €	0 €
	Služby poskytované CPP prostredníctvom nových modulov	Poskytnutie informácií o CPP	248 200 €	248 200 €	248 200 €	0 €
		Poskytnutie predbežnej konzultácie	501 650 €	426 700 €	369 450 €	0 €
		Poskytnutie právnej pomoci	551 150 €	551 150 €	450 700 €	0 €
		Poskytnutie informácie o vývoji v kauze	232 550 €	232 550 €	141 150 €	0 €
		Prijatie / odmietnutie prípadu	262 250 €	262 250 €	262 250 €	0 €
		Vedenie informácií o kauze	503 300 €	332 700 €	284 170 €	0 €
		Uplatnenie trov	167 950 €	167 950 €	167 950 €	0 €

		Prehľad o vývoji agendy CPP	403 600 €	296 750 €	236 200 €	0 €
	Interné služby CPP realizované prostredníctvom nových modulov	Žiadosti, vzory, príklady a skúsenosti	246 450 €	185 500 €	119 700 €	0 €
		Práca s prípadom	696 550 €	545 150 €	330 950 €	0 €
		Ekonomika prípadov	281 900 €	233 150 €	0 €	0 €
		Organizácie práce a komunikácia	605 200 €	427 100 €	226 600 €	0 €
		Monitoring a reporting	113 500 €	113 500 €	0 €	0 €
	Projektový manažment	Projektový manažment	172 800 €	144 000 €	115 200 €	18 000 €
	CAPEX SUMA CELKOM		5 768 890 €	4 943 360 €	3 579 580 €	423 100 €
OPEX (ročne)	Spotreba cloudových služieb		50 000 €	50 000 €	25 000 €	0 €
	Obmena HW a SW		5 000 €	5 000 €	5 000 €	5 000 €
	Naklady na licencnu politiku		75 000 €	50 000 €	25 000 €	10 800 €
	Skolenia		2 000 €	2 000 €	0 €	0 €
	OPEX SUMA CELKOM		132 000 €	107 000 €	55 000 €	15 800 €
NAKLADY CELKOM			5 900 890 €	5 050 360 €	3 634 580 €	438 900 €

Rovnako pre komplexnosť uvádzame aj definované benefity pre jednotlivé alternatívy.

Benefit	Parameter	ALT 3	ALT 2	ALT 1	ALT 0
Využitie call centra na predbežné konzultácie	Počet predbežných konzultácií	3 500	3 500	3 500	3 500
	Trvanie predbežnej konzultácie (hod)	1	1	1	1
	Osobné náklady (Cper)	9	9	9	9
	% vybavenia cez Call centrum	50%	50%	50%	50%
	Benefit CENTRUM	15 015 €	15 015 €	15 015 €	15 015 €
Využitie call centra na bežné dopyty	Počet dopytov od klientov	50 000	50 000	50 000	50 000
	Trvanie vybavenia dopytu (hod)	0,17	0,17	0,17	0,17
	Osobné náklady (Cper)	9	9	9	9
	% Vybavenie call centrom	80%	80%	80%	30%
	Benefit CENTRUM	58 344 €	58 344 €	58 344 €	21 879 €
Využitie call centra a portálu na informácie o kauze	Počet žiadostí	6 000	6 000	4 000	4 000
	Osobné náklady (Cper)	9	9	9	9

	Trvanie poskytnutia informácie	0,25	0,25	0,25	0,25
	% vybavenia cez Call centrum	95%	95%	75%	0%
	Benefit CENTRUM	12 227 €	12 227 €	6 435 €	0 €
Integrácie - Zrýchlenie osobného bankrotu	Počet podaní - osobný bankrot	10 000	10 000	10 000	10 000
	% zaradenia klientov o bežného života	10%	10%	10%	10%
	Zrýchlenie procesu (mesiace)	1,00	1,00	0,50	0,00
	Dávka v hmotnej núdzi	150	150	150	150
	Daň	15	15	15	15
	Sociálne dávky	220	220	220	220
	Benefit (úspora rozpočtu)	150 000 €	150 000 €	75 000 €	0 €
	Benefit (príjem do rozpočtu)	235 000 €	235 000 €	117 500 €	0 €
Integrácie - šetrenie času - dokumenty	Počet žiadostí	6 000	6 000	6 000	6 000
	Priemerný počet dokumentov	5	5	5	5
	Skrátenie vybavenia dokladu - klient	0,75	0,75	0,75	0

	Skrátenie vybavenia dokladu - úrad	0,15	0,15	0	0
	Osobné náklady (Cper)	9	9	9	9
	Priemerná mzda v NH	5	5	5	5
	Benefit klient	109 125 €	109 125 €	109 125 €	0 €
	Benefit úrad	38 610 €	38 610 €	0 €	0 €
Integrácie - šetrenie času - preverovanie	Počet preverení klientov	6 000	6 000	6 000	6 000
	Trvanie preverenia klienta	2	2	2	2
	Osobné náklady (Cper)	9	9	9	9
	% zníženia potreby kapacít	90%	90%	30%	0%
	Benefit CENTRUM	92 664 €	92 664 €	30 888 €	0 €
Integrácie - dopytovanie sudov	Počet dopytov na sudy	700	700	700	700
	Trvanie spracovania - Centrum	0,5	0,5	0,5	0,5
	Trvanie spracovania - sud	1,5	1,5	1,5	1,5
	Osobné náklady (Cper)	9	9	9	9
	% zníženia potreby kapacít	95%	95%	0%	0%

	Benefit CENTRUM	2 853 €	2 853 €	0 €	0 €
	Benefit súdy	8 559 €	8 559 €	0 €	0 €
Znižovanie fluktuácia posilnením odborných činností	Osobné náklady (Cper)	9	9	9	
	Neefektívna činnosť (mesiace)	1,5	1,5	1,5	
	Počet zamestnancov	88	88	88	
	Využitelnosť zamestnanca počas zaúčania	80%	80%	80%	
	Fluktuácia AS IS	40%	40%	40%	
	Fluktuácia TO BE	20%	20%	40%	
	Benefit CENTRUM	28 994 €	28 994 €	0 €	
Zníženie nákladov na strane advokátov	Vyplatené odmeny advokátom	450 000 €	450 000 €	450 000 €	450 000 €
	Poskytnutá pomoc - advokát	3 500	3 500	3 500	3 500
	Poskytnutá pomoc - Centrum	380	380	380	380
	% poskytnutia pomoci Centrom AS IS	10%	10%	10%	10%
	% poskytnutia pomoci Centrom TO BE	30%	30%	10%	10%

	Benefit	100 800 €	100 800 €	0 €	0 €
Ekonomické prínosy SPOLU		852 189 €	852 189 €	412 307 €	36 894 €

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

Riziká

R_13: Nepodari sa dosiahnuť preukázateľné úspory podľa plánu

R_14: Náklady na vybudovanie IS CPP sa vymknú kontrole

R_15: Náklady na prevádzku IS CPP sa vymknú kontrole

Prílohy

Zoznam príloh. Prílohy obsahujú informácie v štruktúrovanej forme.

- mobilného internetového pripojenia, cez ktoré je možné vytvoriť prístupový bod
- alebo pevného internetového pripojenia cez wi-fi routre