

Analýza prevádzky a rozvoja PFS pre zabezpečenie udržateľnosti ESFS-OD



1 Základné informácie

Dokument vypracovalo Ministerstvo financií SR v spolupráci s finančnou správou a externou spoluprácou v rámci prípravy zabezpečenia prevádzky a úpravy informačného systému Portál finančnej správy (PFS) pre roky 2020+.

Cieľom dokumentu je stručne zhrnúť doterajší stav PFS, vývoj v posledných rokoch, ciele a zámery pokračovania prevádzky tohto informačného systému prevádzkovaného na finančnej správe na obdobie ďalších 4 rokov

Dokument zároveň slúži ako podklad pre analýzu hodnoty za peniaze v rámci dosahovania efektívnosti investícií verejných zdrojov a v záujme zabezpečenia jednotného postupu pri príprave investícií a projektov investičného charakteru je zverejnený na základe § 19a zákona 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a metodického usmernenia o postupe pri príprave investícií a projektov investičného charakteru podliehajúcich ekonomickému hodnoteniu Ministerstva financií SR, ktoré bolo vydané s účinnosťou od 1.1.2020.

1.1 Prehľad

Portál finančnej správy (PFS) je špecializovaný portál Slovenskej republiky ako prístupové miesto pre poskytovanie služieb Finančného riaditeľstva SR (FR SR) pre oblasť daní:

- Zabezpečuje vstupné služby priamo na PFS ako aj smerovanie podaní z ÚPVS
- Zabezpečuje obojsmernú komunikáciu vrátane výstupov pre klientov FS

Do prevádzky bol spustený 1. januára 2014 a koniec platnosti súčasnej podporno-rozvojovej zmluvy nastane v máji 2020.

PFS bol financovaný z prostriedkov štátneho rozpočtu, je integrálnou súčasťou komplexného systému, riešeného v rámci NFP projektu ESFS-OD – elektronické služby FS – oblasť daňová. Koncové služby projektu ESFS-OD sú preukazované elektronickými službami PFS.

FR SR plní prostredníctvom PFS úlohy v zmysle niekoľkých nasledujúcich legislatívnych noriem. Medzi najdôležitejšie patria:

- Zákon č.563/2009 Z. z. – Daňový poriadok
- Zákon č.305/2013 Z. z. – Zákon o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente)
- Zákon č.595/2003 Z. z. – Zákon o dani z príjmov

Portál finančnej správy poskytuje dve hlavné oblasti služieb

1. Informačný obsah (legislatíva, priame a nepriame dane, clo, verejné obstarávanie, aktuality, zoznamy, formuláre - 800 stránok + 3500 externých súborov),
2. Elektronické verejne dostupné služby a personalizované služby v rámci Osobnej internetovej zóny IZ
 - Od **1.1.2014** – povinná elektronická komunikácia pre platcov DPH
 - Od **1.1.2018** – povinná elektronická komunikácia pre všetky právnické osoby zapísané v OR SR a ich zástupcov.
 - Od **1.7.2018** – povinná elektronická komunikácia pre všetky fyzické osoby – podnikateľov registrovaných pre daň z príjmov a ich zástupcov.

Z pohľadu používateľov portálu sa vždy jedná o fyzickú osobu, ktorý má však svoje zameranie a sú identifikované predovšetkým nasledovné skupiny/segmenty:

Subjekt

Oblasť

Fyzická osoba	Vyhľadávanie, informačné oznamy, daňové a colné informácie a elektronické formuláre – FO typ A
SZČO	Vyhľadávanie, informačné oznamy, daňové a colné informácie a elektronické formuláre – FO typ B
Podnikateľ	Vyhľadávanie, informačné oznamy, daňové a colné informácie a elektronické formuláre – PO
Daňoví poradcovia, špecialisti a účtovníci (oprávnené osoby)	Vyhľadávanie, informačné oznamy, daňové a colné informácie a elektronické formuláre – PO/špecifické formuláre
Zástupcovia iných OVM	Vyhľadávanie, informačné oznamy, daňové a colné informácie
Zahraničné osoby	Vyhľadávanie, daňové a colné informácie v súvislosti so zahraničnými osobami a právnymi subjektami
Média	Vyhľadávanie, informačné oznamy, daňové a colné informácie

Tabuľka 1 Subjekty/klienti PFS

Spustením **Portálu finančnej správy** môžu občania vybavovať svoju daňovú a colnú agendu z pohodlia domova, bez nutnosti osobnej návštevy úradov. S finančnou správou komunikuje elektronicky **viac ako pol milióna daňovníkov** – platiteľov DPH, právnických osôb zapísaných v obchodnom registri, ale aj fyzických osôb podnikateľov. Portál finančnej správy, ktorý bol spustený 1.januára 2014, poskytuje všetky informácie všetkým typom klientov na jednom mieste.

Portál finančnej správy zabezpečuje centrálny a jednotný prístup k informačným zdrojom a službám daňových a colných úradov. Verejnosť na portáli získa informácie, rady, návody, popisy, ale tiež prostredníctvom portálu môže elektronicky komunikovať s finančnou správou prostredníctvom elektronických služieb.

Cieľom portálu je vytvoriť verejnosti priestor na plnenie si zákonných povinností v oblasti daní a ciel a tiež má ambíciu byť zdrojom potrebných informácií pre zorientovanie sa v daňovej problematike a v oblasti ciel. Portál všetky informácie a služby integruje a prehľadnou a prístupnou formou poskytuje verejnosti.

1.2 Cieľ

Cieľom novej zmluvy je zabezpečiť služby technickej podpory softvérového riešenia, úprav a zmien APV PFS z dôvodu zabezpečenia riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionality APV PFS ako komplexného informačného systému jednotného rozhrania medzi informačnými systémami Finančnej správy a okolím, pomocou prezentačných komponentov a modulov. Rozšírená funkcionality APV PFS predstavuje zmeny v oblasti rozsahu funkčných vlastností APV PFS.

Prevádzka a úpravy PFS, schvaľované témy, sú v súlade s celkovou stratégiou finančnej správy v oblasti IT ale aj vecných útvarov. Schválené témy sú komplementárnym doplnkom k témam Cieľového modelu Finančnej správy, ktoré zahŕňajú strategickejšiu a dlhodobější rozvoj nie len pre portál ale aj ďalšie systémy FS, témy prevádzky a úpravy PFS pre zabezpečenie udržateľnosti ESFS-OD sú zamerané predovšetkým na bežné prevádzkové oblasti a udržateľnosť systému spolu s potrebnými úpravami, ktoré sú schválené.

2 Dôvod

Dôvodom realizácie analýzy doterajšej prevádzky a rozvoja a definovania rozsahu a pravidiel pre ďalšiu prevádzku a úpravy Portálu finančnej správy sú:

1. Ukončenie podpory v 05/2020 podľa súčasnej zmluvy
2. Legislatívne povinnosti vo vzťahu k zákonom 563/2009 Z. z. a 595/2003 Z. z a postavenie elektronickej komunikácie voči finančnej správe zabezpečovanej Portálom finančnej správy
3. Stratégia podporovania špecializovaných portálov z pohľadu eGovernmentu v spojení s poskytovaním služieb aj prostredníctvom zákona 305/2013 Z .z.

Dôvodom vykonania analýzy a porovnania finančných charakteristík doterajšieho/súčasného stavu voči budúcemu stavu je overenie a nastavenie efektívnosti ďalších investícií a ich adekvátnosti v rámci prevádzky a úprav informačných systémov FS.

3 Motivácia

Hlavnou motiváciou MFSR a finančnej správy je zabezpečiť (1) **plynulú a bezchybnú prevádzku PFS** tak ako je už štandardným zvykom za posledné roky, čo však vyžaduje neustále zapojenie interných aj externých zdrojov v rámci SLA zmluvy.

Zároveň je snaha v rámci obchodných jednaní s dodávateľom o docielenie (2) „Cost minimizing“, teda efektívnosti vynakladaných prostriedkov avšak stále s primárnym cieľom o kvalitné zabezpečenie prevádzky jedného z najdôležitejších systémov FS.

Koncepcia nastavenia pravidiel implementácii zmien je postavená na (3) minimalizácii zvyšovanie ceny majetku a maximalizácii využívania bežných výdavkov v zmysle pravidiel ekonomickej klasifikácie rozpočtovej klasifikácie.

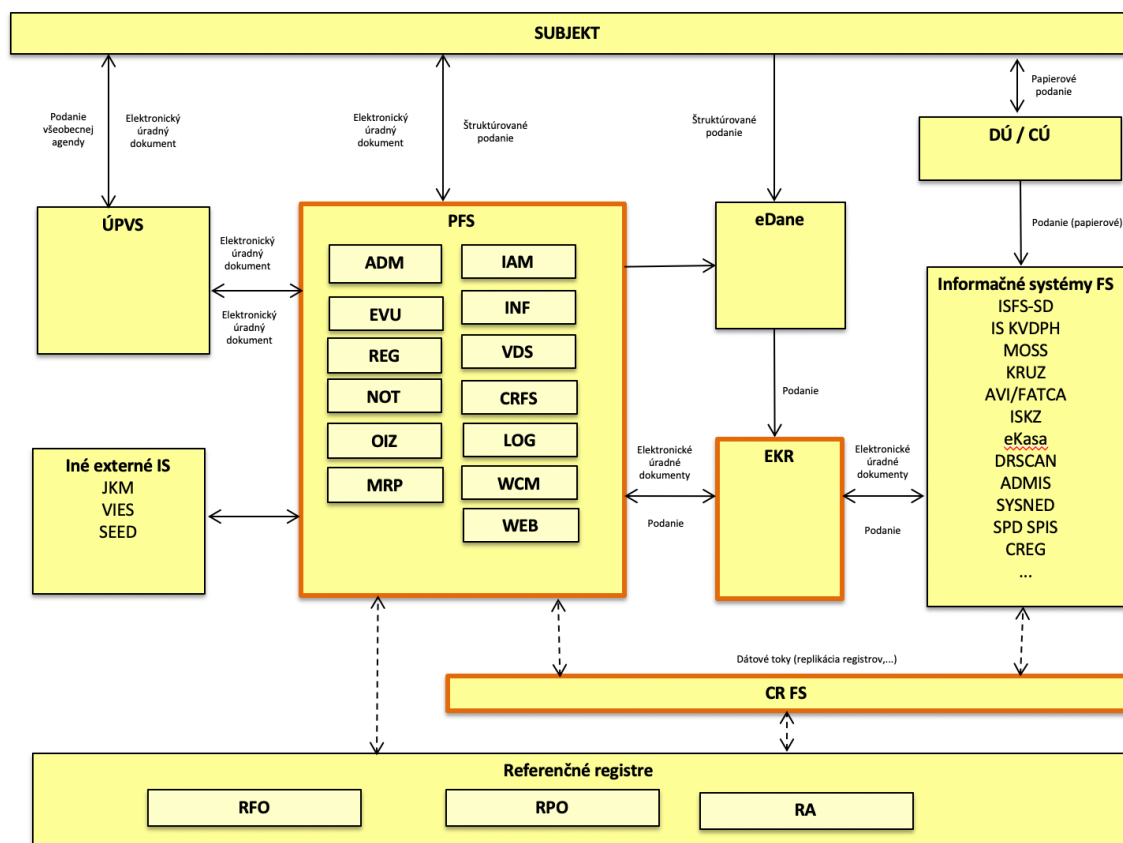
V neposlednom rade a v súvislosti s „cost minimazing“ berieme ohľad aj na interné zdroje a predovšetkým (4) znižovanie administratívnej náročnosti spracovania potrebných úkonov a naopak zvyšovanie kontroly kvality dodávaného obsahu.

4 Hlavné východiská pre realizáciu projektu (súčasný stav)

4.1 Portál finančnej správy

PFS ako transakčný systém je súčasťou integrovaného prostredia finančnej správy, obsahuje niekoľko navzájom prepojených logických modulov a je integrovaný do interného aj externého prostredia. APV PFS je komplexný informačný systém plniaci funkcie jednotného rozhrania medzi informačnými systémami Finančnej správy (FS) a okolím.

Diagram nižšie znázorňuje hlavné moduly systému, ich vzájomné súvislosti a uvádza externé systémy, s ktorými systém komunikuje:



Obrázok 1 Schéma PFS vrátane integrácii (tmavým orámované PFS)

4.1.1 Moduly PFS

System APV PFS je realizovaný ako modulárny systém pozostávajúci z nasledovných modulov:

Názov	Popis
Modul ADM	Administračný modul
Modul EVU	Elektronická výmena údajov (Integrácie) (vrátane EKR)
Modul IAM	Identifikačný a autentifikačný modul
Modul INF	Informačné služby
Modul LOG	Logovací modul
Modul MRP	Modul riadenia procesov
Modul NOT	Modul distribúcia notifikácií
Modul OIZ	Osobná internetová zóna (vrátane eForm)
Modul REG	Registre a číselníky (vrátane podmodulu CRFS)
Modul VDS	Verejne dostupné služby (vrátane Mobilnej aplikácie)
Modul WCM	Modul správy obsahu webu (systém Arnia)
Modul WEB	Modul Portál

Tabuľka 2 Moduly Portálu finančnej správy

Popis jednotlivých modulov je uvedený v [Prílohe 1](#) tohto dokumentu.

4.1.2 Interné integrácie

PFS je súčasťou integrovaného prostredia FS a je interne napojený na:

- **ISFS-SD** - registrácia daňových subjektov vrátane preberania správ z JKM, podávanie daňových priznaní, účtovných výkazov pre RÚZ a iných elektronických dokumentov, preberanie podaní a elektronických úradných dokumentov od iných OVM z ÚPVS, doručovanie elektronických úradných dokumentov subjektom do schránok na PFS a ÚPVS, zverejňovanie zoznamov, zasielanie informácií pre subjekty, overovanie pridelených údajov – OÚD, IČ DPH
- **CReg / SysNeD** – registrácia daňových subjektov za oblasť SPD, podávanie daňových priznaní a iných elektronických dokumentov, preberanie podaní a elektronických úradných dokumentov od iných OVM z ÚPVS, doručovanie elektronických úradných dokumentov subjektom do schránok na PFS a ÚPVS, zverejňovanie zoznamov, zasielanie informácií pre subjekty
- **EKR** - prístup na elektronickú podateľňu FR SR
- **ADMIS** - doručovanie elektronických úradných dokumentov subjektom do schránok
- **VREF** – prístup používateľa do systému, podávanie žiadostí o vrátenie DPH
- **AVI (moduly FATCA, DAC2, DAC4)** registrácia subjektov, podávanie oznámení a správ v rámci medzinárodnej výmeny informácií, zasielanie informácií subjektom
- **IS KV DPH** – podávanie kontrolných výkazov DPH, zasielanie protokolov zo spracovania, zasielanie informácií pre subjekty
- **IS KZ** – prístup používateľa do systému, podávanie dokumentov (žiadosti, stav evidencie) za oblasť KZ, zasielanie oznámení za oblasť KZ (pridelenie termín dodávky)
- **eKasa** – prístup používateľa do systému, podávanie dokumentov (žiadosti, oznámenia) za oblasť komunikácie s eKasa
- **MOSS** – registrácia do schémy, vystúpenie zo schémy, podávanie daňových priznaní

4.1.3 Externé integrácie

PFS je integrovaný na viacero externých IS a nimi poskytované služby, výsledky ktorých sprístupňuje jednak používateľom PFS, ako aj do interných IS FS. Medzi najvýznamnejšie patria:

- **ÚPVS** – preberanie podaní a elektronických úradných dokumentov od iných OVM z ÚPVS, doručovanie elektronických úradných dokumentov subjektom do schránok na ÚPVS, podpora registračného a autentifikačného procesu na PFS s využitím eID, prístup k údajom o elektronických schránkach pre potreby interných IS FS
- **JKM** – preberanie údajov zo ŽR pre registráciu FO a PO v interných IS FS
- **RFO** – prístup k referenčným údajom a službám pre potreby interných IS FS, podpora registračného procesu na PFS
- **RPO** – prístup k referenčným údajom a službám pre potreby interných IS FS
- **RA** – prístup k údajom a službám pre potreby interných IS FS
- **VIES** – prístup k údajom zo systému EÚ pre oblasť DPH
- **SEED** - prístup k údajom zo systému EÚ pre oblasť SPD

4.2 Prevádzka

Prevádzka informačného prostredia FS vrátane PFS je realizovaná v prostredí FS najmä činnosťou Sekcie informatiky, ktorá zabezpečuje prevádzku vo svojej rézii. Dodávateľ

zabezpečuje riešenie incidentov a problémov podľa potrieb FR SR na základe SLA zmlúv a podmienok definovaných v nich.

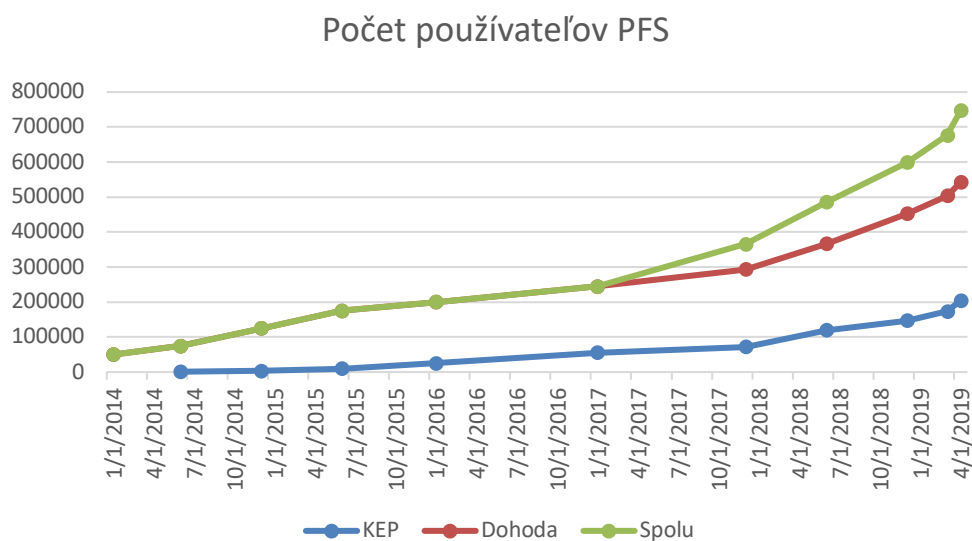
Všetky systémy spadajú pod procesy prevádzky po ich odovzdaní a ukončení implementačného projektu. Prevádzka je realizovaná „tradičným“ spôsobom prostredníctvom líniovej organizácie špecializovaných oddelení.

Úrovně podpory PFS sú zhrnuté v nasledovnej tabuľke vrátane rozdelenia medzi vlastné zdroje (FS) a dodávateľ PFS:

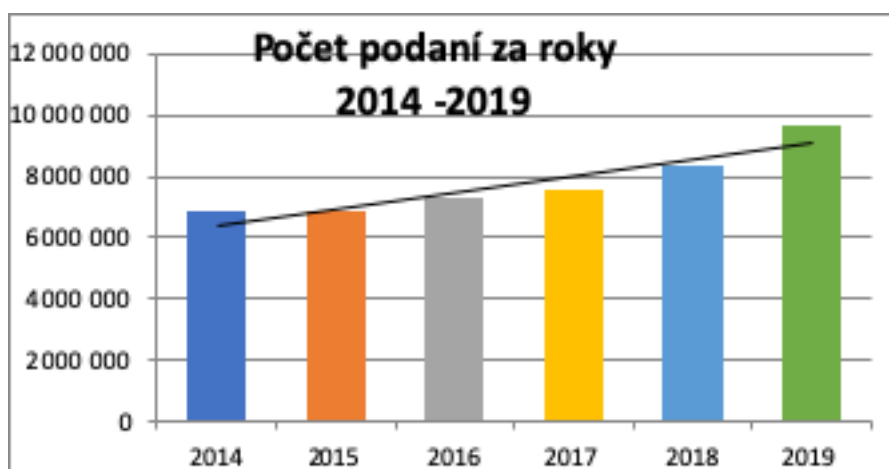
Úroveň	Názov	Rozsah činností	Počet FTE	Zabezpečuje
L0	Call centrum FS	Telefonická aj písomná podpora pre subjekty, rozdeľujú tikety na metodické a technické (štandardne 8 operátorov)	8	Finančná správa
L1	Service desk	Riešenie technických tiketov, tie čo nevedia vyriešiť presúvajú na riešiteľské skupiny FS (pre PFS zabezpečujú 4 operátori)	4	Finančná správa
L2	Riešiteľské skupiny FS	Externé elektronické služby (PFS, eKasa, ISKZ,...), majú samostatnú riešiteľskú skupinu, ktorá rieši technické incidenty na úrovni aplikácie, databázy, HW, siete,... (8 ľudí)	8 + 25 (technická podpora)	Finančná správa
L3	Dodávateľ PFS	V zmysle SLA zmluvy (zabezpečovanie technických aspektov v rámci prevádzky)	5 + 7,5 (pohotovosť)	Dodávateľ PFS

Tabuľka 3 Úrovně podpory PFS

Portál finančnej správy je veľmi frekventovaný informačný systém z pohľadu používateľov rôznych segmentov. Počet používateľov rástol v súvislosti so zavádzaním služieb a predovšetkým povinností elektronickej komunikácie. Graf nižšie zobrazuje vývoj počtu používateľov od roku 2014 spolu s typom autentifikácie a autorizácie, ktorá bola použitá.



V súvislosti s nárastom počtu používateľov a povinností bol zároveň nárast počtu podaní za obdobie 2014-2019.

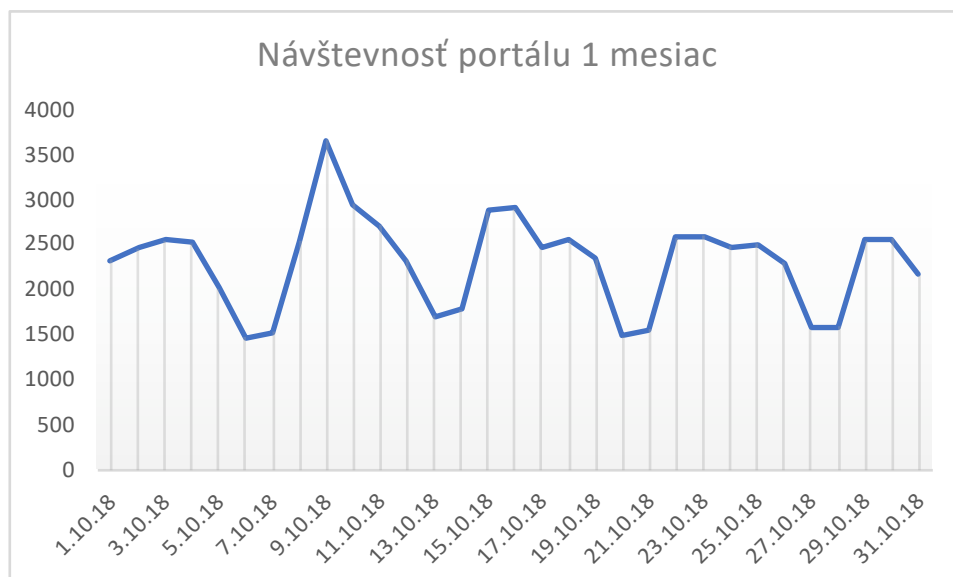


Obrázok 2 Počet elektronických podaní za roky 2014-2019

(Pozn.: Podanie – elektronický dokument vstupujúci do komunikácie s FR SR, napr. daňové priznania, žiadosti, oznámenia,...

Zdroj: Výročná správa FR SR 2018 a aktuálne prevádzkové štatistiky PFS)

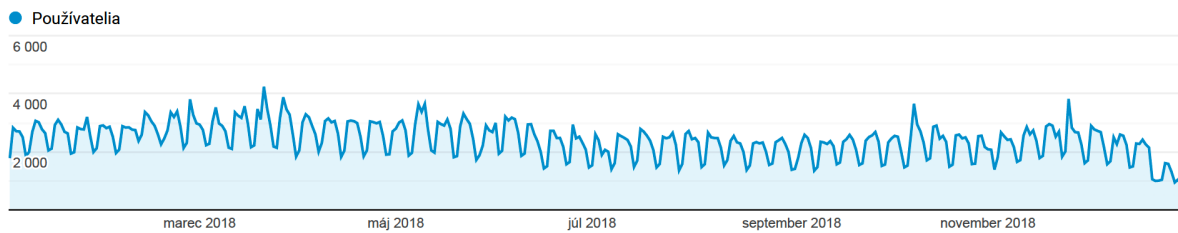
V rámci jedného mesiaca sú dni kedy je návštevnosť vyššia vzhľadom na termíny daňového kalendára (<https://www.financnasprava.sk/sk/elektronicke-sluzby/verejne-sluzby/danovy-kalendar>) a dni kedy návštevnosť mierne klesá, intervaly sú však rádovo 1-2 dni čo nedáva priestor na efektívne uplatňovanie dynamickej SLA, resp. jej zmeny by boli príliš dynamické.



Obrázok 3 Návštevnosť PFS - 1 mesiac

Zdroj: Google analytics, rok 2018

V ročnom vyjadrení je štatistika nasledovná:



Obrázok 4 3 Návštevnosť PFS - 1 rok

Zdroj: Google analytics, rok 2018

4.3 Doterajšia prevádzka a rozvoj PFS

Systém prevádzkovaný od roku 2014 bol od začiatku prevádzkovaný spolu s dodávateľom na základe zmluvných vzťahov

01/2013: Zmluva o vytvorení, dodávke a implementácii PFS

05/2014: Zmluva o technickej podpore prevádzky APV PFS

10/2014: Zmluva o rozšírení funkcionality APV PFS

08/2015: Zmluva o technickej podpore prevádzky a rozvoja APV PFS, vrátane platných dodatkov

Každý rok boli všeobecne realizované:

1. **Servisné zásahy** (profylaktika a monitoring, riešenie incidentov, riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie)

Celková štatistika hlásení v rámci finančnej správy - technická podpora PFS je sumarizovaná v nasledovnej tabuľke.

Rok	Finančná správa		Dodávateľ
	Počet prijatých hovorov	Počet vybavených mailov + chat	Hlásenia na dodávateľa (L3)
2018	68 338	31 626	846
2019	72 149	31 314	915
Celkový súčet	140 487	62 940	1 761

Tabuľka 4 Počty prevádzkových hlásení na dodávateľa PFS od roku 2018-2019

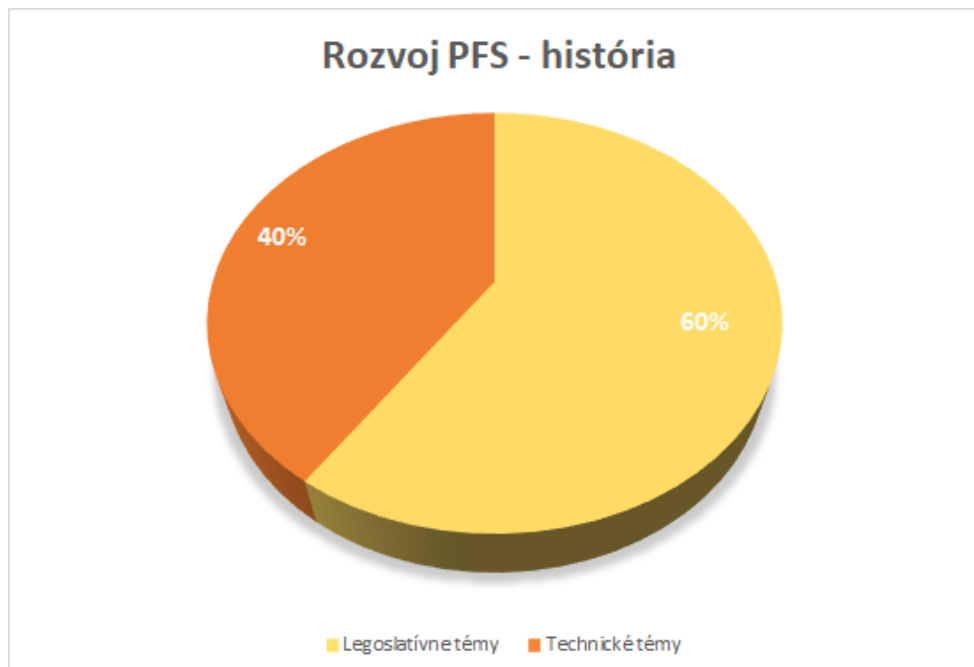
2. **Rozvoj** (Vykonanie úprav implementovaného APV, vývoj riešenia, vylepšenia a/alebo modifikácie APV PFS, vyplývajúce z požiadaviek Objednávateľa a legislatívnych zmien)

V rokoch 2014 až 2019 boli realizované nasledovné hlavné zmenové oblasti a témy:

- **Vybudovanie a modifikácie Integrácie na iné IS** – Admis, MOSS, ISKZ, ePlatby, CRFS, UPVS, VREF, ISVS, RFO, FATCA, AVI – DAC2, CRS, Sl. pošta, VRP, AVI/DAC4, eKasa,
- **Rozširovanie obsahu a formy zverejňovaných dát z daňovej oblasti** – nové zoznamy, služby (účet, spis)

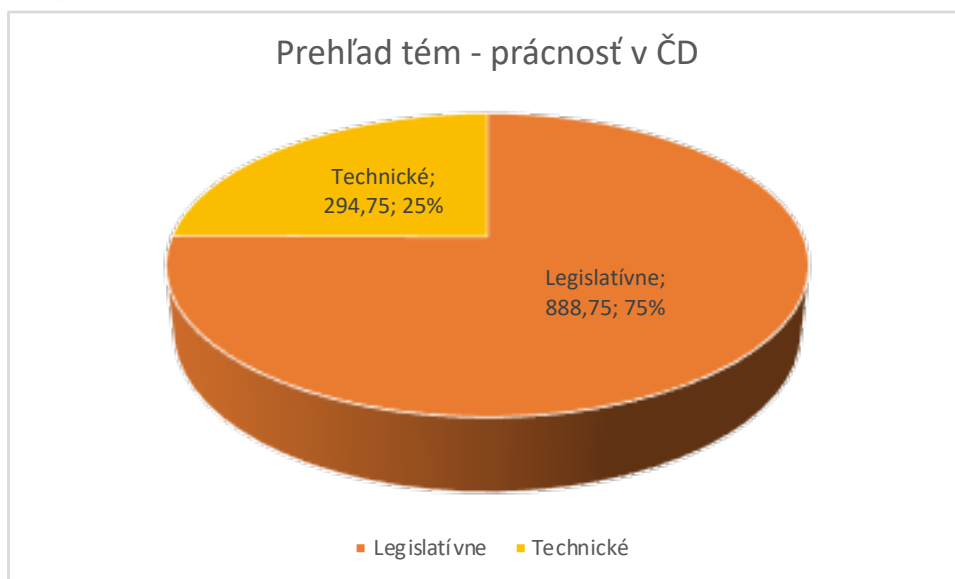
- **Úpravy personalizovanej oblasti PFS (OIZ)** – napr. zobrazovanie správ, potvrdenky, nové podanie z HEK, poskytnutie detailu údajov subjektu, modifikácie procesov podávania, rozšírenie informácií pre subjekty, zmena prístupnosti dát, spracovanie neúspešných podaní, bezpečnosť prihlasovania, posielanie notifikácií
- **Rozširovanie nových typov podaní, ich príloh a pod.**, modifikácia existujúcich
- **Rozširovanie funkčnosti transakčnej časti PFS** – napr. úpravy logovania, aplikácie Admin, štatistiky, ZEP, konsolidácia, úpravy štruktúr OŠ, reg. čísel, spracovanie štatistík, nové prehľady, upozornenia na možné problémy spracovania, správa kalendára, zasielanie správ, spracovanie žiadostí (autorizácia, zastupovanie, OBK)
- **Rozširovanie funkčností VDS** – napr. daňové kalkulačky, procesy registrácie, autorizácie
- **Úpravy WCMS Arnia** – ANJ, FB posty, obsah, novinky, aktuality, prepájanie VDS a OIZ, rozširovanie redakčných funkcionalít, nové info stránky, prelink z JASPI na Slov-lex, štandardy ISVS, úpravy systému zverejňovania dokumentov, nové moduly (zmluvy, faktúry), služby (mailing list), fulltext search, rozšírenie info oblastí, malí a strední podnikatelia, aktualizácia ciest klienta, úpravy niektorých modulov (zverejňovanie dokumentov),
- **Rozšírenie o modul CRFS a jeho komponenty** – postupná modifikácia funkčností, poskytovanie údajov, algoritmy stotožňovania, dávkové spracovanie apod.
- **Úpravy základných modulov PFS** – napr. IAM, OIZ a eForm, EVU a EKR, INF, REG, LOG – vzhľadom na úpravy funkčností a nových automatizovaných procesov

Percentuálne rozdelenie požiadavky podľa typu:



Obrázok 5 Prehľad rozdelenia tém - história

Pozn. Počet legislatívnych tém je nižší ako počet technických tém, rozsah legislatívnych tém z pohľadu prácnosti je ale širší.



Sumárny prehľad finančných prostriedkov vynaložených na PFS SLA + úpravy:

Celkové náklady na úpravy PFS		
Prevádzka PFS (SLA)	náklady na Update	náklady na Upgrade
5 200 942 EUR	4 725 072,00 €	10 116 018,00 €
	14 841 090,00 €	

Tabuľka 5 Doterajšie náklady na PFS - Prehľad

Prehľad súčasných nákladov na prevádzku (zmluva od roku 2015) a reálnych potrebných výkonov vzhľadom na prevádzku riešenia:

Časť	MFSR zmluvná platba paušál	Jednotková cena	Skutočné výkony prevádzka	Vypočítaná jednotková cena
Prevádzka	64 144 EUR /mesiac/86 ČD	744 EUR/ČD	115 842,63 EUR /mesiac	413 EUR/ČD
Pohotovosť	19 950 EUR /mesiac		19 950 EUR /mesiac	
Spolu	84 094 EUR/mesiac		135 792,63 EUR	

Tabuľka 6 Doterajšie náklady na PFS - Prehľad

Prvá časť tabuľky – „MFSR zmluvná platba paušál“ obsahuje zmluvne definované poplatky za služby a jednotkovú cenu vypočítanú z pomeru cena paušál / počet človekodní (ČD). Druhá časť tabuľky zobrazuje skutočnosť realizovaných prác ako mesačný priemer od začiatku roku 2018¹ vynásobený jednotkovou mzdou pre paušál. Vypočítaná jednotková cena vyjadruje pomer zmluvného paušálu 64 144 EUR a skutočne potrebných 154 dní (mesačný priemer). Vzhľadom na rast obsahu PFS a potrebných výkonov je z dostupných výkazov a štatistík FS evidentný nedostatok finančného zabezpečenia prevádzky PFS zo strany dodávateľa a to na úrovni celkového objemu ako aj jednotkového reálneho prepočtu (tmavšie stĺpce).

¹ Príloha SLA_PFS_Rozpocet_20191121_public_v2.xlsx, záložka „SLA 2018-2019“

5 Predmet novej SLA a budúcich úprav PFS

1. Účelom budúcej Zmluvy je upraviť práva a povinnosti zmluvných strán pri zabezpečovaní služieb technickej podpory softvérového riešenia pre automatizáciu činností spojených s aplikačným programovým vybavením Portálu finančnej správy (ďalej len „APV PFS“) a úprav funkcionality APV PFS ako komplexného informačného systému jednotného rozhrania medzi informačnými systémami Finančnej správy a okolím, pomocou prezentačných komponentov a modulov. Rozšírená funkcionality APV PFS predstavuje zmeny v oblasti rozsahu funkčných vlastností APV PFS.
2. Cieľom budúcej Zmluvy je zabezpečenie služieb technickej podpory softvérového riešenia, úprav a zmien APV PFS z dôvodu zabezpečenia riadnej prevádzkyschopnosti a úprav funkcionality APV PFS.

5.1 Zabezpečenie prevádzky a SLA

- a) poskytovanie služieb servisného hotline
- b) podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému)
- c) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring)
- d) realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti systému alebo jeho komponentov
- e) realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie)
 - rutinná a štandardná údržba softvéru a aplikácií, napr. update – aktualizácia programového produktu vykonaním malých zásahov do existujúceho produktu, diagnostika a odstraňovanie porúch a chybových stavov systému, riešenie užívateľských chýb formou dátovej intervencie.
- f) ostatné služby – rozvoj (rekonštrukcia a modernizácia softvéru – upgrade² – pridávanie nových funkcionalít zhodnocujúcich softvér)

Úroveň SLA služieb definovaná zmluvne a je uvedená v [Prílohe 2 – SLA parametre](#) (Platné pre súčasný aj budúci stav).

5.2 Úpravy PFS

Predmetom úprav PFS je:

1. Vykonanie úprav implementovaného APV PFS, ktoré predstavujú zmeny v nastaveniach existujúcej funkcionality APV PFS, vyplývajúce predovšetkým zo zmien legislatívy, zmien technologickej platformy a integračných rozhraní. Súčasťou týchto plnení je tiež úprava príslušnej dokumentácie, projektový manažment, koordinácia testovacieho procesu a prípadné vyškolenie používateľov APV PFS,
2. Analýzy, návrh a vývoj riešenia, vylepšenia a/alebo modifikácie APV PFS, vyplývajúce z požiadaviek Objednávateľa a legislatívnych zmien.
3. Upgrade systémového software a aplikačného programového vybavenia nevyhnutného na zabezpečenie prevádzky APV PFS v jeho prevádzkovom prostredí,

² Zdroj: Opatrenia Ministerstva financií Slovenskej republiky z 8. decembra 2004 č. MF/010175/2004-42, ktorým sa ustanovuje druhová klasifikácia, organizačná klasifikácia a ekonomická klasifikácia rozpočtovej klasifikácie

4. Konzultácie technologické (z oblasti jednotlivých technológií, ktoré sú súčasťou technickej, systémovej a aplikačnej infraštruktúry APV PFS) alebo metodické (z oblasti príslušných pracovných postupov)
5. Školenia koncových používateľov, školenia školiteľov, administrátorov, metodikov v oblasti pracovných postupov
6. Servisný zásah v prípade Incidentu spôsobeného poškodením technológie neodbornou obsluhou a/alebo poškodením technológie v dôsledku vyššej moci,
7. Opravy škôd, ktoré vznikli porušením podmienok prevádzky, stanovených dodávateľom a definovaných v manuáloch dodaných k jednotlivým technológiám
8. Odstránenia chybových stavov databáz po chybnom spracovaní
9. Úpravy číselníkov a konfigurácie systému

6 Prehľad plánovaných nákladov

Tabuľka nižšie sumarizuje predpokladané náklady na kalkulované obdobie 4 roky, výpočet je určený na základe porovnania doterajších nákladov a skutočných výkonov. Náklady na úpravy (Upgrade a Update) sú určené zo schválených tém na základe rozhodnutia RVP PFS zo dňa 24.10.2019, pre ktoré je postup spracovania uvedený v kapitole 7.

Oblasť	Časť	Náklad	Úspora	Jednotková cena návrh	Jednotková cena bez úspory
SLA PFS 2020+	Podpora	99 128 EUR z toho práce 79 178,62 EUR z toho Pohotovosť 19 950 EUR	27% z kalkulácie výkonov, 1 759 872,52 EUR / 4 roky	511 EUR/ČD (jednotkový prepočet)	744 EUR/ČD (jednotkový prepočet)
	Realizácia UPDATE	150 tém/2055 ČD/rok (cena 627 EUR/ČD)		627 EUR/ČD	716 EUR/ČD
		206 643,75€ / mesiac	-	-	-
Úpravy PFS 2020+		15 231 084 EUR / 4 roky 50 tém / 1214 ČM (cena 627 EUR/ČD)	Na základe objednávok finančnej správy	627 EUR/ČD	627 EUR/ČD

Tabuľka 7 Prehľad plánovaných nákladov

Predpokladaná výška nákladov pre časť „Podpora“ pre SLA PFS 2020+ vychádza zo skutočnej priemernej mesačnej práci na podpore (154,91 ČD) a stanoveného limitu 10% nákladov na prevádzku z celkovej hodnoty diela vrátane pohotovosti a nákladov na update-y. Súčasnú náklady na Pohotovosť (19 950 EUR / mesiac) ostávajú nezmenené, ročné, resp. mesačné náklady na UPDATE-y vychádzajú z ocenených tém (viď Tabuľka 10). Z uvedeného bola vypočítaná predpokladaná cena mesačných prác na podpore vo výške 79 178,62 EUR.

Táto hodnota plánovanej očakávanej zníženej ceny (79 178,62 EUR / 154 ČD) prepočítanej na jednotku ČD predstavuje oproti súčasnej zmluvnej jednotkovej priemernej cene (744 EUR / ČD) úsporu 27%, ktorá bude predmetom rokovania s dodávateľom.

Merateľným ukazovateľom pre prevádzku bude dodržiavanie zmluvných SLA parametrov pri fixnom mesačnom paušále za podporu vrátane pohotovosti.

Výška paušálnych platieb na SLA PFS 2020+ vyjadrená k celkovej cene diela je uvedená v nasledovnej tabuľke:

Výška paušálnych platieb na SLA PFS 2020+ vyjadrená k celkovej cene diela je uvedená v nasledovnej tabuľke

Rok	Dielo	Paušál	Podiel
2014	6 989 970,00 €	43 390,00 €	7%
2015	10 017 126,00 €	55 820,00 €	7%
2016	13 727 398,50 €	84 094,00 €	7%
2017	17 437 671,00 €	84 094,00 €	6%
2018	21 147 943,50 €	84 094,00 €	5%
2019	24 858 216,00 €	84 094,00 €	4%
2020	28 665 987,00 €	206 643,75 €	9%
2021	32 473 758,00 €	206 643,75 €	8%
2022	36 281 529,00 €	206 643,75 €	7%
2023	40 089 300,00 €	206 643,75 €	6%

Tabuľka 8 Percentuálny podiel paušálu SLA k cene diela

Suma na realizáciu UPDATE bola vypočítaná na základe schválených tém a ich ocenenia súčasným dodávateľom, ako jednotková cena za človekoden sa používa súčasná zľavnená cena 627 EUR (pôvodne zmluvne definované na 716 EUR).

Suma na Úpravy PFS bola vypočítaná na základe schválených tém a ich ocenenia súčasným dodávateľom, ako jednotková cena za človekoden sa používa plánovaná zľavnená cena 627 EUR, ktorá bude predmetom rokovania s dodávateľom.

Zoznam tém schválených RVP PFS dňa 24.10.2019 v počte 107 tém bol rozdelený na 50 UPGRADE-ov a 57 tém³, ktoré predstavujú drobné úpravy systému.

Prehľad počtu tém schválených finančnou správou na RVP PFS 24.10.2019 – Úpravy (Upgrade) PFS:

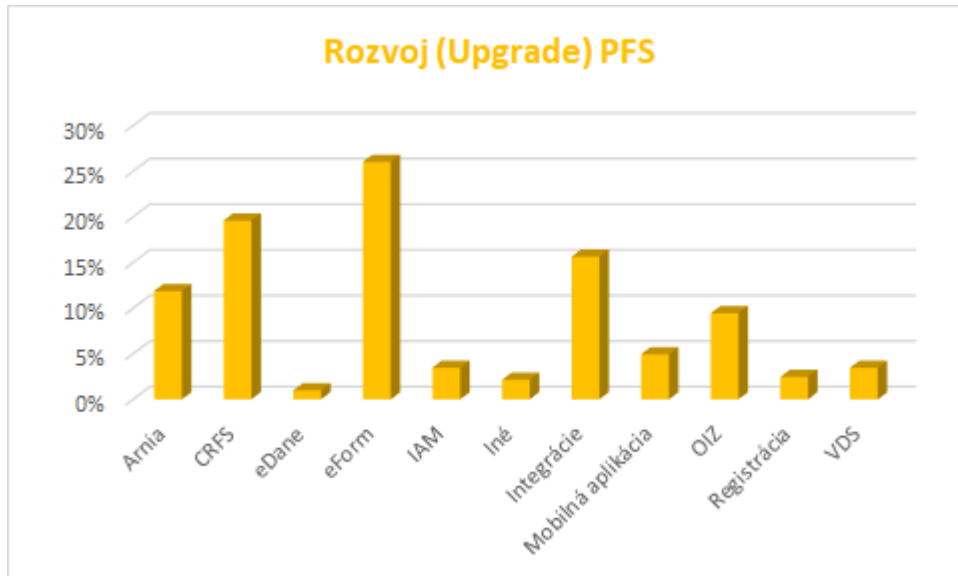
Úpravy (Upgrade) PFS		
Modul PFS	Počet	Suma v €
Modul IAM	2	€526 680,00
Modul OIZ	6	€1 437 084,00
Modul REG - CRFS	16	€2 984 520,00
Registrácia	2	€376 200,00
Modul VDS	4	€677 160,00
Modul OIZ - eForm	7	€3 962 640,00
Modul EVU - Integrácie	9	€2 382 600,00
Modul VDS - Mobilná aplikácia	1	€752 400,00
Modul WCM – Arnia	1	€1 805 760,00
Iné	2	€326 040,00
Spolu	50	€15 231 084,00

Tabuľka 9 Prehľad budúcich tém - UPGRADE

Pozn. Prehľad uvádza hlavné priradenie tém na moduly PFS. Jednotlivé témy okrem hlavného modulu realizácie majú väčšinou aj dopad na ďalšie moduly. Medzi „Iné“ boli zaradené témy z konsolidácie prostredí FS a úprava procesu overovania KEP na online proces.

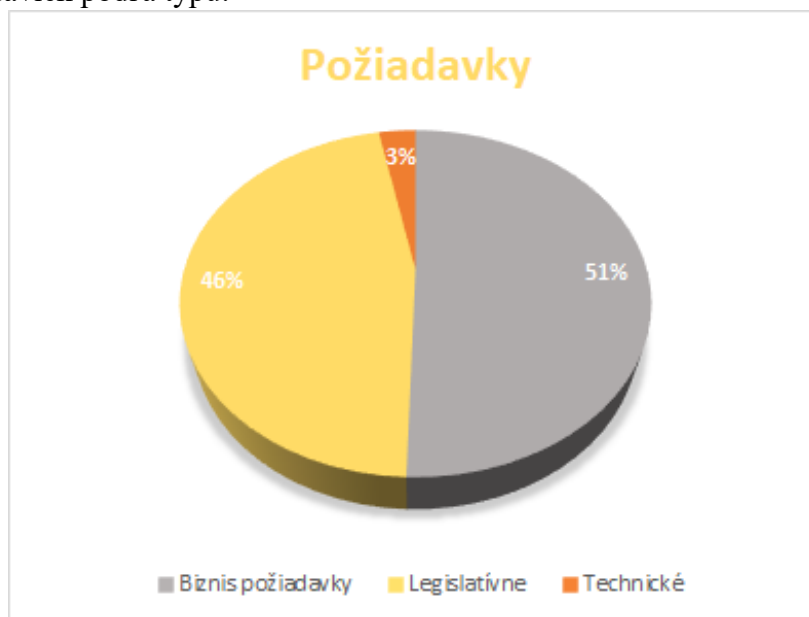
Grafický prehľad plánovaných tém podľa modulov:

³ SLA_PFS_Rozpocet_20191121_public_v2.xlsx, záložky "UPGRADE 2020+" a "UPDATE 2020+"



Obrázok 6 Prehľad budúcich tém - UPGRADE

Prehľad požiadaviek podľa typu:



Obrázok 7 Prehľad budúcich tém - UPGRADE

Schválených 57 tém s charakterom drobná úprava systému bolo následne rozložených do 150 UPDATE-ov.

Všetky UPDATE požiadavky sú rozdelené do 4 oblastí:

1. Aktualizácia programového produktu vykonaním malých zásahov do existujúceho riešenia
2. Aktualizácia programového produktu vykonaním malých zásahov na zvýšenie bezpečnosti riešenia
3. Odstránenie drobnejších závad na zabezpečenie plynulosti riešenia
4. Zapracovanie dopadov aktualizácie číselníkov systému.

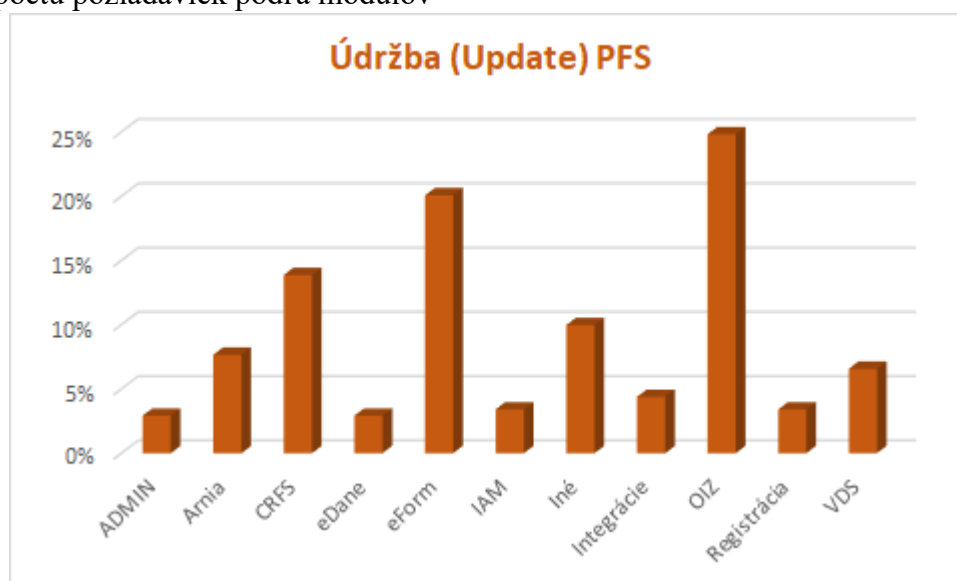
Prehľad počtu tém schválených finančnou správou na RVP PFS 24.10.2019 - Údržbu (Update) PFS:

Údržba (Update) PFS		
Modul / oblasť PFS	Počet	Suma v €
Modul ADM	4	€150 480,00
Modul IAM	5	€175 560,00
Modul EVU - Integrácie	6	€225 720,00
Notifikácie	4	€150 480,00
Modul OIZ	33	€1 153 680,00
OIZ - eForm	30	€1 009 470,00
REG - CRFS	20	€714 780,00
Registrácia	5	€175 560,00
Modul VDS	15	€489 060,00
WCM - Arnia	13	€395 010,00
Iné	15	€514 140,00
Spolu	150	€5 153 940,00

Tabuľka 10 Prehľad budúcich tém - UPDATE

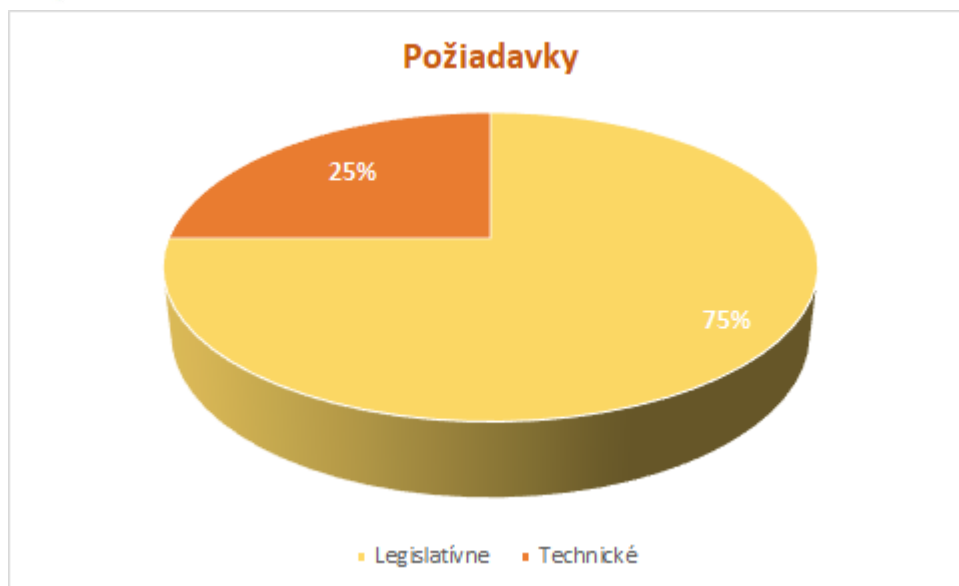
Pozn.. Medzi „Iné“ boli zaradené témy ako napríklad výstupy z bezpečnostného projektu, servisné okná, školenia a pod

Prehľad počtu požiadaviek podľa modulov



Obrázok 8 Prehľad budúcich tém - UPDATE

Prehľad požiadaviek podľa typu požiadavky:



Obrázok 9 Prehľad budúcich tém - UPDATE

7 Riadenie zmien v prostredí FS

7.1 Proces zberu, vyhodnocovania a schvaľovania požiadaviek FS

V rámci jednotlivých IS v správe FS SR popri prevádzke neustále prebiehajú zmeny, ktoré reflektujú požiadavky vyplývajúce z legislatívnych zmien, požiadavky a potreby interných používateľov v prostredí finančnej správy a požiadavky externých používateľov elektronických služieb (FO/PO).

Typ požiadavky na zmenu	Popis
Požiadavky na štandardné zmeny	Zmeny s malým rizikom a nízkou prácnosťou , pričom táto zmena je relatívne všeobecná, vykonaná v súlade s procedúrou, alebo pracovnou inštrukciou (napríklad zmena hesla alebo poskytnutie štandardného zariadenia pre nových zamestnancov a podobne).
Požiadavky na neštandardné zmeny	Zmeny s veľkým dopadom, s vyšším rizikom a vyššou prácnosťou , pričom táto zmena je unikátna, vykonávaná špecificky na základe naplánovaného postupu (napríklad zmena funkcionality aplikačného vybavenia, pridanie / zrušenie IT služby).

Tabuľka 11 Typy požiadaviek (štandardné / neštandardné)

V kontexte interných smerníc resp. riadiacich aktov FS sú zmeny prvej skupiny štandardnými zmenami a zmeny v rámci druhej skupiny sú neštandardnými zmenami.

Za účelom riadenia a schvaľovania týchto zmien bol prijatý aj interný riadiaci akt (metodický pokyn), ktorým bol organizačne a procesne zavedený proces predkladania zmien. Metodickým pokynom je stanovené:

- jednotný spôsob predkladania požiadaviek na zmeny v oblasti IT v prostredí finančnej správy,
- zodpovednosť žiadateľov za vecnú správnosť požiadavky,

- forma požiadavky na zmenu a stanovená povinnosť určiť biznis garantov daných požiadaviek.

Požiadavky sú registrované a zaradované do vybraných kategórií IT služieb a následne prebieha ich plánovanie, schvaľovanie a implementácia. V rámci týchto procesov sú zodpovední a súčinní jednotliví IT koordinátori a biznis garanti v rámci svojej pôsobnosti.

Organizačnú štruktúru projektu tvoria zástupcovia IT ako aj biznis garanti a „vlastníci“ procesov. Detail organizačnej štruktúry a obsadenie rolí je uvedené v [Prílohe 3 – Interná organizačná štruktúra projektu PFS](#)

Proces schvaľovania požiadaviek prebieha nasledovne:

1. Projektové tímy definované riadiacim výborom (biznis tím oblasť daňová, biznis tím oblasť SPD, technický tím, tím pre komunikáciu, tím pre bezpečnosť), CC, alebo Komora daňových poradcov predkladajú požiadavky na úpravy PFS projektovému manažérovi prostredníctvom mailu, dokumentu s detailnejším popisom požiadavky, alebo v rámci stretnutí
2. Projektový manažér vyhodnotí zozbierané požiadavky a v spolupráci s tímami uvedenými v bode č.1 určí požiadavkám prioritu. Proces vyhodnocovania zozbieraných požiadaviek nie je formalizovaný.
3. Zoznam nových tém predkladá projektový manažér najskôr Internému riadiacemu výboru projektu a po schválení následne Riadiacemu výboru projektu (účasť aj dodávateľa) na schválenie
4. Schválený zoznam je podkladom pre následné rokovanie MF SR s dodávateľom

Pre zmeny, ktoré sú realizované projektmi platí, že ich zadávanie a spracovanie sa riadi aj projektovou metodikou na základe platnej smernice pre programové a projektové riadenie. Smernica definuje procesy životného cyklu projektu a fázy projektu, určuje povinnosti, zodpovednosti a právomoci členov jednotlivých tímov projektového manažmentu, vymedzuje aj vzťahy líniového a projektového riadenia, kompetencie projektovej kancelárie a rozsah projektovej dokumentácie.

7.2 Procesy riadenia realizácie požiadaviek FS - UPGRADE

Realizácia požiadaviek na úpravy informačných systémov FS a konkrétne prípad PFS je riadená nasledovne:

1. Schválené požiadavky z predchádzajúcej kapitoly sú plánované na realizáciu.
2. Okruhy UPGRADE-ov budú zadefinované v zmluve podpísanej štatutárnym zástupcom MFSR a štatutárnym zástupcom dodávateľa, ktorá bude obsahovať zoznam tém, v počte 50 UPGRADE-ov z celkového počtu 107 tém, schválených RVP PFS zo dňa 24.10.2019.
3. Dodávateľ pre každú požiadavku poskytuje nacenenie a návrh spôsobu realizácie formou „Štúdie realizovateľnosti“ (podľa platnej ako aj budúcej Zmluvy Čl III, 6f).
4. Finančná správa prostredníctvom projektových tímov ([Príloha 3 – Interná organizačná štruktúra projektu PFS](#)) reviduje výstupy dodávateľa a rieši technické aspekty realizácie ako aj adekvátnosť výšky nákladov. Aktuálne nie je proces formalizovaný.
5. Projektový manažér dodávateľa spolu s Projektovým manažérom FS pripraví harmonogram realizácie, ktorý podlieha schváleniu Riadiacim výborom projektu. Objednávku dodávateľovi podpisuje projektový manažér FS + líniový manažér FS + zástupca MFSR
6. Po schválení realizácie požiadavky je vykonaná implementácia a nasadenie na predprodukčné prostredie FS, kde je realizované testovanie zástupcov FS a v prípade potreby aj dodávateľa.

7. Po úspešnom otestovaní a dohode s FS je realizované nasadenie na produkčné prostredie.

7.3 Procesy riadenia realizácie požiadaviek FS - UPDATE

Realizácia požiadaviek na aktualizácie informačných systémov FS a konkrétne prípad PFS je riadená nasledovne:

1. Schválené požiadavky z predchádzajúcej kapitoly sú plánované na realizáciu. Paušálne hrazené budú okrem prevádzky a pohotovosti aj položky typu UPDATE-y, ktoré budú prezentované 4.okruhmi.
2. Okruhy UPDATE-ov budú zadefinované v zmluve, ktorá bude obsahovať zoznam tém, v počte 150 UPDATE-ov z ostávajúceho počtu 57 tém ďalej vyšpecifikovaných na 150 implementačných jednotiek, schválených RVP PFS zo dňa 24.10.2019. Dodávateľ pre každú požiadavku poskytuje nacenenie a návrh spôsobu realizácie.
3. Finančná správa prostredníctvom projektových tímov ([Príloha 3 – Interná organizačná štruktúra projektu PFS](#)) reviduje výstupy dodávateľa a rieši technické aspekty realizácie ako aj adekvátnosť výšky nákladov.
4. Harmonogram realizácie a výsledná suma podlieha schváleniu Projektového manažéra FS.
Po dohode finálneho ročného harmonogramu UPDATE-ov na oboch stranách, projektový manažér FS harmonogram schváli.
5. Po schválení realizácie požiadavky je vykonaná implementácia a nasadenie na predprodukčné prostredie FS, kde je realizované testovanie zástupcov FS a v prípade potreby aj dodávateľa.
Každý mesiac od podpisu zmluvy bude zo strany objednávateľa predložený akceptačný protokol na časť prevádzky + pohotovosti a osobitný akceptačný protokol pre časť UPDATE-y, v ktorej bude uvedený rozsah odpracovaných MD a názvy dodaných UPDATE-ov.
6. Po úspešnom otestovaní a dohode s FS je realizované nasadenie na produkčné prostredie.

V priebehu kalendárneho roka k 11. mesiacu bude bilancovaný počet odpracovaných MD voči vyplatenému paušálu v zmysle schváleného harmonogramu UPDATE-ov.

Objednávateľ môže v priebehu plnenia ročného (12-mesačného) harmonogramu UPDATE-ov iniciovať zmenu priorít jednotlivých tém, ktoré sú zo zoznamu tém (schválený RVP PFS zo dňa 24.10.2019).

8 Zhrnutie a stratégia FS

Finančná správa vníma PFS ako jeden z kľúčových informačných systémov, ktoré prevádzkuje a ktorý zabezpečuje vstupnú bránu k elektronickým službám finančnej správy. Stratégia teda predovšetkým definuje zabezpečenie udržateľnosti na nasledovné 4 roky a zároveň vysporiadanie autorských práv a zdrojových kódov k predmetnému dielu (PFS). Vysporiadanie autorských práva umožní využívanie všetkých možností verejného obstarávania, ktoré sú dnes obmedzené a zároveň umožní prenos niektorých kompetencií na interných pracovníkov FS s cieľom ďalšej optimalizácie prevádzky a prevádzkových nákladov. Ktorých modulov alebo častí systému sa interné výkony budú týkať bude predmetom analýzy v rámci ďalšieho obdobia.

9 Prílohy

9.1 Príloha 1 – SLA parametre

Poskytovateľ poskytuje služby za nasledovných podmienok:

- a) Základná doba (ďalej len „Základné časové pokrytie“) pre poskytovanie služieb podľa tejto Zmluvy je od 8:00 do 16:00 hod., od pondelka do piatku, s výnimkou štátom uznaných sviatkov (ďalej len „8x5“), pokiaľ nie je explicitne uvedené inak pre vybrané služby.
- b) Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať služby a vykonávať nasledovne:

Servisná služba v súlade s bodom II.2. Zmluvy	Úroveň časového pokrytia	
	Kritické problémy a požiadavky	Ostatné problémy a požiadavky s normálnou prioritou
a) poskytovanie služieb servisného hotline	24x7	24x7
b) podpora pri realizácii prevádzkových zásahov (podpora prevádzky systému)	24x7	8x5
c) realizácia pravidelných preventívnych zásahov (profylaktika a monitoring)	8x5	8x5
d) realizácia servisných zásahov (riešenie incidentov) v prípade nefunkčnosti systému alebo jeho komponentov	24x7	8x5
e) realizácia servisných zásahov podľa požiadaviek (riešenie požiadaviek na zmenu konfigurácie)	24x7	8x5

- c) Poskytovateľ sa zaväzuje začať so servisným zásahom kritického problému a požiadavky (riešením Incidentu kompetentným zamestnancom podpory) v lehote do 1 hodiny od nahlásenia Incidentu takto:
 - i. v prípade potreby sa telefonicky spojí s technickou podporou Objednávateľa,
 - ii. v prípade potreby je schopný okamžite sa vzdialene pripojiť na infraštruktúru objednávateľa,
 - iii. v prípade potreby je schopný osobne sa dostaviť do priestorov prevádzky objednávateľa v Bratislave a/alebo v Banskej Bystrici
- d) Poskytovateľ sa zaväzuje začať so servisným zásahom bežného problému a požiadavky (riešením Incidentu kompetentným zamestnancom podpory) bez zbytočného odkladu v lehote najneskôr do 24 hodín od nahlásenia Incidentu takto:
 - i. v prípade potreby sa telefonicky spojí s technickou podporou Objednávateľa,
 - ii. v prípade potreby sa okamžite vzdialene pripojí na infraštruktúru objednávateľa,
 - iii. v prípade potreby sa osobne dostaví do priestorov prevádzky objednávateľa v Bratislave a/alebo v Banskej Bystrici
- e) V prípade potreby sa Poskytovateľ zaväzuje v súčinnosti s technickou podporou Objednávateľa okamžite riešiť Incident až do:
 - i. jeho vyriešenia, alebo
 - ii. zabezpečenia dočasného režimu funkčnosti systému (funkcia a plánovaná použiteľnosť systému je v zmysle požiadaviek a funkčnej špecifikácie siete poskytovaná odlišne, avšak nie je podstatne ovplyvňované jej pôvodne plánované použitie) vytvorením náhradného postupu alebo dočasného riešenia.

Prevádzka APV PFS

APV PFS bude v prevádzke s poskytovanými elektronickými službami s nasledovnými parametrami:

Prevádzkový parameter	Hodnota parametra	Merná jednotka
Plánovaná doba dostupnosti	24x7	počet hodín x počet dní v týždni
Úroveň dostupnosti	99,00	%
Maximálna kumulatívna doba plánovaných odstávok za 1 mesiac	- max 16 hodín mesačne*nahlásenie nedostupnosti systému	Hodiny
Doba obnovenia služby (RTO)	6	Hodiny
Doba servisnej podpory	V zmysle Prílohy 9.2 a)-b) Zmluvy	počet hodín x počet dní v týždni
Doba začatia servisu	V zmysle Prílohy 9.2 c)-e) Zmluvy	Hodiny