

Porovnávacia štúdia

Prevádzka služby eKolok v rokoch 2024-2034

Identifikácia služby

Povinná osoba	Ministerstvo financií Slovenskej republiky
Názov služby	Prevádzka služby eKolok v rokoch 2024-2034
Zodpovedná osoba za službu	Ing. Marek Kulka
Realizátor služby	Ministerstvo financií Slovenskej republiky
Vlastník služby	Ministerstvo financií Slovenskej republiky

Schvaľovanie dokumentu

Položka	Meno a priezvisko	Organizácia	Pracovná pozícia	Dátum	Podpis (alebo elektronický súhlas)
Vypracoval	Roland Takács	Bovia	dodávateľ		
Prevzal	Marián Spišiak	MF SR	odberateľ		

OBSAH

1	POPIS ZMIEN DOKUMENTU	7
1.1	HISTÓRIA ZMIEN	7
2	ÚČEL DOKUMENTU, SKRATKY (KONVENCIE) A DEFINÍCIE	8
2.1	POUŽÍVANÉ POJMY	8
2.2	POUŽITÉ SKRATKY	13
3	MANAŽÉRSKE ZHRNUTIE	15
4	DEFINOVANIE SLUŽBY	17
4.1	ZHODNOTENIE SÚČASNÉHO STAVU SLUŽBY EKOLOK S OHĽADOM NA NASTÁVAJÚCE OBDOBIE	18
4.2	MOTIVÁCIA A ROZSAH	20
4.3	ZAJINTERISOVANÉ STRANY / STAKEHOLDERI	21
4.4	CIELE SLUŽBY A MERATEĽNÉ UKAZOVATELE	22
5	ŠPECIFIKÁCIA POTRIEB KONCOVÉHO POUŽÍVATEĽA	24
6	RIZIKÁ A ZÁVISLOSTI	25
7	VÝCHODISKÁ A SÚČASNÝ STAV	26
7.1	SÚČASNÝ STAV	26
7.2	PARAMETRE SÚČASNEJ SLUŽBY EKOLOK	27
7.3	PRÁVNE VÝCHODISKO	29
7.4	GENERALIZOVANÁ ARCHITEKTÚRA EKOLKU	31
7.5	ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB	33
7.5.1	Služby poskytované Prevádzkovateľom služby eKoloK (Slovenská pošta)	34
7.5.2	Služby poskytované prevádzkovateľom centrálnych komponentov (NASES)	39
7.5.3	Služby e-Government	39
7.6	EKONOMICKÉ PARAMETRE SÚČASNÉHO RIEŠENIA	40
7.6.1	Náklady na službu eKoloK	40
7.6.2	Počet poskytovaných služieb a používateľa eKolu	43
7.7	HARDVÉROVÁ INFRAŠTRUKTÚRA SLUŽBY EKOLOK A JEJ PREVÁDZKA V DÁTOVÝCH CENTRÁCH	45
7.8	MEDZINÁRODNÉ POROVNANIE – ÚHRADY POPLATKOV ZA SLUŽBY ŠTÁTU V OKOLITÝCH KRAJINÁCH	47
8	ALTERNATÍVY POKRAČOVANIA PREVÁDZKY SLUŽBY EKOLOK A MULTIKRITERIÁLNA ANALÝZA	50
8.1	PLATOBNÉ KANÁLY	51
8.1.1	Platobné kiosky s príjmom hotovosti	51
8.1.2	Platobné kiosky bezhotovostné	52
8.1.3	SW pokladňa	53
8.1.4	Platby prostredníctvom systému Štátnej pokladnice – POS terminály	55
8.1.5	Platby prostredníctvom systému Štátnej pokladnice – hotovostné automaty	56
8.1.6	Platby prostredníctvom Slovenskej pošty	57
8.1.7	Virtuálny kiosk	58
8.1.8	Platby prostredníctvom mobilnej aplikácie	59
8.1.9	Platby prostredníctvom SMS	60
8.1.10	Platby prostredníctvom ÚPVS (platobnej brány)	61
8.1.11	Platby prevodom na účet	62
8.1.12	Nominálne koly	63
8.2	POTREBNÉ ZMENY / DOPLNENIA RIEŠENIA	64

8.2.1	Číselník poplatkov	64
8.2.2	Integrácia Štátnej pokladnice	65
8.2.3	Využitie centrálného modulu ÚPVS Logovanie (zmena architektúry)	66
8.2.4	Kontajnerizácia riešenia	66
8.2.5	Archivácia historických údajov	67
8.2.6	Automatické prepojenie POS a MSP (OEK).....	68
8.2.7	Zvýšenie bezpečnosti služby eKolk.....	69
8.2.8	Ostatné zmeny	69
8.3	METODIKA PRE OPTIMALIZÁCIU PLATOBŇYCH KANÁLOV/ZARIADENÍ	69
8.4	STANOVENIE ALTERNATÍV PREVÁDZKY SLUŽBY EKOLOK POMOCOU BIZNISOVEJ VRSTVY ARCHITEKTÚRY	71
8.4.1	Alternatíva 1 – Súčasný stav so zakúpeným novým HW, SW a potrebnými CR.....	71
8.4.2	Alternatíva 2 – Alternatíva 1 so zakomponovanými prvkami Štátnej pokladnice a optimalizáciou bezhotovostných platieb.....	73
8.4.3	Alternatíva 3 – Vybudovanie nového systému s funkcionalitou Alternatívy 2.....	77
8.4.4	Alternatíva 4 - Priame platby prostredníctvom Štátnej pokladnice (Zrušenie elektronických kolkov) 81	
8.5	MULTIKRITERIÁLNA ANALÝZA	84
8.6	STANOVENIE ALTERNATÍV POMOCOU APLIKAČNEJ VRSTVY ARCHITEKTÚRY	87
8.6.1	Aplikačná architektúra pre alternatívu 1	87
8.6.2	Aplikačná architektúra pre alternatívu 2	88
8.6.3	Aplikačná architektúra pre alternatívu 3	88
8.6.4	Aplikačná architektúra pre alternatívu 4	89
8.7	STANOVENIE ALTERNATÍV POMOCOU TECHNOLOGICKEJ VRSTVY ARCHITEKTÚRY	90
8.7.1	Možnosti využitia cloudových služieb	90
9	POŽADOVANÉ VÝSTUPY (PRODUKT PROJEKTU)	92
10	NÁHĽAD ARCHITEKTÚRY	93
11	LEGISLATÍVA	94
12	ROZPOČET A PRÍNOSY	95
12.1	TCO ALTERNATÍV	95
12.2	DYNAMICKÉ POLOŽKY (NÁKLADY)	96
12.3	SUMARIZÁCIA NÁKLADOV A PRÍNOSOV	98
12.4	POROVNANIE NÁKLADOV BUDÚCEHO STAVU JEDNOTLIVÝCH ALTERNATÍV	99
12.5	ZÁVERY FINANČNÉHO POROVNANIA ALTERNATÍV	102
13	ZHODNOTENIE JEDNOTLIVÝCH ALTERNATÍV A ODPORÚČANIA PRE VÝBER ALTERNATÍV.....	103
13.1	INTENZÍVNE VYUŽÍVANIE POS TERMINÁLOV	103
13.2	ZAVEDENIE KANÁLA PRE SMS.....	103
13.3	VYUŽÍVANIE ŠTÁTNEJ POKLADNICE	103
13.4	ZMIERNENIE VENDOR LOCK	104
13.5	ŽIVOTNOSŤ KIOSKOV	104
14	HARMONOGRAM JEDNOTLIVÝCH FÁZ ROZVOJA SLUŽBY A METÓDA RIADENIA	105
15	RIADENIE SLUŽBY EKOLOK A SPRÁVA PRÍSTUPOV	106
16	PRÍLOHY	108

Zoznam obrázkov

Obrázok 1: Prehľad platobných kanálov služby eKoloK (zdroj: Slovenská pošta):	18
Obrázok 2: Súčasný biznis proces služby eKoloK	26
Obrázok 3: Komponenty služby eKoloK	31
Obrázok 4: Komponenty a procesy eKoloK (zdroj: MF SR)	32
Obrázok 5: Porovnanie počtu transakcií podľa jednotlivých spôsobov platby	35
Obrázok 6: Odmena prevádzkovateľovi (dlhodobý trend)	41
Obrázok 7: Komunikačná architektúra eKoloK, zdroj: NASES	46
Obrázok 8: Infraštruktúrna architektúra IS PEP, zdroj: NASES	47
Obrázok 9: Proces nákupu elektronického kolku cez kiosk v hotovosti mimo čakania na službu	51
Obrázok 10: Proces nákupu elektronického kolku cez kiosk v hotovosti počas čakania na službu	52
Obrázok 11: Proces nákupu elektronického kolku cez kiosk kartou mimo čakania na službu.....	52
Obrázok 12: Proces nákupu elektronického kolku cez kiosk kartou počas čakania na službu.....	53
Obrázok 13: Proces nákupu elektronického kolku cez kiosk integrovaný na IS Štátna pokladnica kartou mimo čakania na službu	53
Obrázok 14: Proces nákupu elektronického kolku cez kiosk integrovaný na IS Štátna pokladnica kartou počas čakania na službu	53
Obrázok 15: Proces nákupu elektronického kolku cez POS terminál	54
Obrázok 16: Proces nákupu elektronického kolku cez POS terminál s integráciou na IS Štátna pokladnica	54
Obrázok 17: Proces nákupu elektronického kolku hotovosťou v SW pokladni	55
Obrázok 18: Proces platby za službu z integrovaného agendového systému cez POS terminál napojený na IS Štátna pokladnica	56
Obrázok 19: Proces platby za službu bez integrácie agendového systému cez POS terminál napojený na IS Štátna pokladnica	56
Obrázok 20: Proces platby za službu z integrovaného agendového systému cez hotovostný automat.....	57
Obrázok 21: Proces nákupu elektronického kolku na pošte pred vybavovaním na úrade	57
Obrázok 22: Proces nákupu elektronického kolku na pošte počas iného vybavovania na pošte	58
Obrázok 23: Proces nákupu elektronického kolku na pošte na základe pokynu úradníka na úrade	58
Obrázok 24: Proces nákupu elektronického kolku cez virtuálny kiosk	59
Obrázok 25: Proces nákupu elektronického kolku cez virtuálny kiosk s platobnou bránou IS Štátna pokladnica / predrezervácia platby v Štátnej pokladnici	59
Obrázok 26: Proces nákupu elektronického kolku cez MASP	60
Obrázok 27: Proces nákupu elektronického kolku cez MASP s platobnou bránou IS Štátna pokladnica	60
Obrázok 28: Proces nákupu elektronického kolku cez SMS dopredu.....	61
Obrázok 29: Proces nákupu elektronického kolku cez SMS pri priehradke.....	61
Obrázok 30: Proces platby za e-Government službu	62
Obrázok 31: Proces platby za e-Government službu s platobnou bránou IS Štátna pokladnica	62
Obrázok 32: Proces platby poštovým poukazom na pošte.....	63
Obrázok 33: Proces platby prevodom z účtu.....	63
Obrázok 34: Prehľad počtu hotovostných operácií na kioskoch umiestnených v rezorte MV SR (zdroj: MV SR, MF SR).....	70
Obrázok 35: Aplikačná architektúra pre alternatívu 1.....	87

Obrázok 36: Aplikačná architektúra pre alternatívu 2.....	88
Obrázok 37: Aplikačná architektúra pre alternatívu 3.....	89
Obrázok 38: Aplikačná architektúra pre alternatívu 4.....	89
Obrázok 39: Súčet TCO a finančných (transakčných) nákladov za sledované obdobie 10 rokov.	100
Obrázok 40: Úspora voči alternatíve 1 za obdobie 10 rokov (záporné čísla znamenajú zvýšenie nákladov)	100
Obrázok 41: Ekonomické (nepriame časové náklady úradníka a poplatníka) za obdobie 10 rokov	101
Obrázok 42: Celkové priame a dynamické náklady (finančné, kvalitatívne aj ekonomické) za obdobie 10 rokov	101
Obrázok 43: Organizačná schéma, zdroj: MF SR	106

Zoznam tabuliek

Tabuľka 1: Porovnanie nákladov pre jednotlivé alternatívy	16
Tabuľka 2: Zoznam zainteresovaných strán	22
Tabuľka 3: Platobné kanály súčasného stavu	26
Tabuľka 4: Parametre súčasnej služby eKolak.....	29
Tabuľka 5: Ročná výška nákladov podľa fakturácie Slovenskej pošty, zdroj: MF SR, rok 2014 je od apríla, rok 2024 je predpoklad do apríla, rok nebol v čase tvorby tabuľky uzavretý a je kvalifikovaným odhadom	42
Tabuľka 6: Počty poskytovaných služieb a používateľov eKolkou, zdroj: Slovenská pošta	44
Tabuľka 7: Počet evidovaných úkonov v IS PEP, zdroj: Slovenská pošta	44
Tabuľka 8: Porovnanie súčasného stavu a stavu po prípadnej zmene pre CR Kontajnerizácia	67
Tabuľka 9: Porovnanie súčasného stavu a stavu po prípadnej zmene pre CR Dátové sklady	68
Tabuľka 10: Porovnanie súčasného stavu a stavu po prípadnej zmene pre CR Prepojenie POS a MSP	69
Tabuľka 11: Platobné kanály Alternatívy 1	72
Tabuľka 12: SWOT Alternatíva 1.....	72
Tabuľka 13: Platobné kanály Alternatívy 2	74
Tabuľka 14: SWOT Alternatíva 2.....	75
Tabuľka 15: Platobné kanály Alternatívy 3	78
Tabuľka 16: SWOT Alternatíva 3.....	78
Tabuľka 17: Platobné kanály Alternatívy 4 – prvých 5 rokov.....	82
Tabuľka 18: Platobné kanály Alternatívy 4 – druhých 5 rokov	82
Tabuľka 19: SWOT Alternatíva 4.....	83
Tabuľka 20: Porovnanie alternatív z pohľadu stakeholderov	86
Tabuľka 21: Zoznam stakeholderov.....	86
Tabuľka 22: Multikriteriálna analýza	87
Tabuľka 23: Porovnanie TCO	95
Tabuľka 24: Predpokladané počty transakcií pre jednotlivé kanály a alternatívy	98
Tabuľka 25: Porovnanie alternatív z pohľadu dynamických nákladov.....	98
Tabuľka 26: Porovnanie nákladov	99
Tabuľka 27: Porovnanie nákladov z dlhodobej perspektívy	99
Tabuľka 28: Porovnanie nákladov z dlhodobej perspektívy	99

1 POPIS ZMIEN DOKUMENTU

1.1 HISTÓRIA ZMIEN

Verzia	Dátum	Zmeny	Meno
0.1	24.7.2023	Súhrn z iniciačných stretnutí	Roland Takács
0.2	31.8.2023	Prvý draft	Roland Takács
0.3	8.9.2023	Doplnenie východísk	Marek Kuľka
0.4	12.9.2023	Porovnanie alternatív a MKA	Roland Takács
0.5	25.9.2023	Rozpočet a prínosy	Roland Takács
0.6	5.10.2023	Final draft	Roland Takács
0.7	12.10.2023	Doplnenie Legislatíva a Medzinárodné porovnanie	Marek Kuľka
0.8	16.10.2023	Doplnenie UHP	Michal Jerga
0.9	18.10.2023	Zpracovanie pripomienok	Roland Takács
0.10	23.10.2023	Doplnenie MF SR	Marek Kuľka
0.11	30.10.2023	Aktualizácia finančných parametrov a finalizácia pre RV	Marek Kuľka, Roland Takács
0.12	6.11.2023	Manažérske zhrnutie, grafy, tabuľky	Marek Kuľka, Ján Luchava
1.0	10.12.2023	Zpracovanie pripomienok ŠP, SP, MIRRI, NASES	Roland Takács
1.1	20.12.2023	Oprava finančných porovnaní na základe nových údajov SP, ŠP	Roland Takács
1.2	1.3.2024	Zpracovanie pripomienok z verejného pripomienkovania	Roland Takács

2 ÚČEL DOKUMENTU, SKRATKY (KONVENCIE) A DEFINÍCIE

Tento dokument je porovnávacou štúdiou pred pokračovaním prevádzky služby eKolak. Potreba bola vyvolaná faktom, že od spustenia služby už prebehlo 10 rokov a je preto potrebné overiť, či neexistujú k prevádzkovej službe vhodnejšie alternatívy.

V súlade s Vyhláškou č. 401/2023 Z. z. Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy - je dokument Projektový zámer pre iniciačnú fázu určený na rozpracovanie detailných informácií prípravy pokračovania, rozvoja a prípadne zmien služby eKolak v rokoch 2024-2034.

Povinnosť vypracovať štúdiu realizovateľnosti (ďalej len „štúdia“ alebo „projektový zámer“) vyplýva z § 19a ods. 1 zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov a je povinne zverejňovanou na webovom sídle MF SR. Štúdia sa spracováva podľa „Metodického pokynu k spracovaniu biznis case a cost benefit analýzy informačných technológií verejnej správy“ ako projektový zámer so zoznamom rizík a závislostí. Až na základe zverejnenej štúdie v lehote najneskôr 30 kalendárnych dní pred začiatkom prípravy investície alebo koncesie je možné pristúpiť k ďalším krokom, a to najmä zazmluvnenie služby a spustenie obstarávaní na Slovenskej pošte. V prípade služby eKolak ide o investíciu/koncesiu nad ustanovenou hranicou podľa § 19a ods. 8 zákona č. 523/2004 Z. z. v zmysle § 1 Nariadenia vlády R č. 174/2019 Z. z. o podmienkach vypracovania štúdie uskutočniteľnosti investície a štúdie uskutočniteľnosti koncesie (suma investície/koncesie prevyšuje sumu 10 mil. Eur – predpokladaná hodnota zákazky na roky 2024 – 2034 sa podľa zvolenej alternatívy budú pohybovať v statických cenách od 90 do 125 mil. Eur s DPH).

2.1 POUŽÍVANÉ POJMY

Pojem	Popis
Bezhotovostný kiosk	Samoobslužné platobné zariadenie, ktoré je inštalované na Mieste v sieti, ktoré umožňuje poplatníkovi zaplatiť poplatok za požadovaný úkon. Bezhotovostný kiosk umožňuje vykonanie platby bezhotovostnou formou. Zariadenie má evidenčnú funkcionality a umožňuje evidovať údaje o vyžiadaných službách a zaplatených poplatkoch (vo forme elektronického kolkou), ktoré bude zasielať do IS PEP. Bezhotovostný kiosk na konkrétnom Mieste v sieti umožňuje výber len zo zadaných služieb.
Centrálny systém evidencie poplatkov/Centrálny systém poplatkov	Systém, ktorý eviduje poplatky, ktoré sú príjmom štátneho rozpočtu a sú zúčtované prostredníctvom systému IS PEP. Tento systém tvorí súbor informačných systémov a technických zariadení, prostredníctvom ktorých sa poskytuje služba eKolak a ďalšie všeobecne záväzným právnym predpisom s tým súvisiace služby a úkony. V rámci centrálného systému evidencie poplatkov sa zabezpečuje najmä výber súdnych a správnych poplatkov, ich evidencia, spracovanie, zúčtovanie a prevod do štátneho rozpočtu (ďalej aj ako „prevádzka centrálného systému evidencie poplatkov“).
eKolak	Systémy, zabezpečujúce vytvorenie, predaj, evidenciu, spotrebu a iné činnosti s elektronickými kolkami (elektronickými kolkami)
	Jednoznačný a unikátny záznam v centrálnej evidencii IS PEP, ktorý obsahuje predovšetkým informácie o: <ul style="list-style-type: none"> Výške poplatku Type služby

Elektronický kolok/ kolok	<ul style="list-style-type: none"> • Orgány, za ktorý sa poplatok vybral • Dátume a čase vygenerovania • Prístupovom mieste zaplataenia (napr. typ a identifikátor technického prostriedku, prostredníctvom ktorého bolo zaplatené) • Spôsobe platby (hotovosť, platobná karta, bankový prevod, poštový poukaz) • Stave elektronického kolku (vygenerovaný, zaplatený, použitý, stornovaný, refundovaný a pod.) <p>Elektronický kolok nadobúda tiež formu grafického QR kódu, ktorý je vytlačený na Potvrdení o zaplattení prostredníctvom technických prostriedkov inštalovaných v mieste správneho orgánu, alebo ktorý je v elektronickej podobe priložený k elektronickému dokumentu v prostredí spoločných modulov UPVS.</p> <p>Elektronický kolok môže mať takisto podobu potvrdenia pre evidenciu poplatku v nominálnej hodnote alebo podobu potvrdenia jeho zaplattenia (potvrdenia o úhrade poplatku) prostredníctvom Web/mobilnej aplikácie.</p> <p>V Slovenskej republike sú poplatky správne a súdene poplatky hradené výlučne elektronickými kolkami.</p>
Evidencia elektronických kolkov	Evidencia záznamov o elektronických kolkoch obsahujúca definovaný súbor údajov o elektronickom kolku
Evidencia prijatých platieb ku elektronickým kolkom	Evidencia platieb prijatých voči evidovaným elektronickým kolkom a párovanie prijatých platieb
Hotovostný automat	Samoobslužné platobné zariadenie, ktoré umožňuje poplatníkovi zaplatiť poplatok za požadovaný úkon. Hotovostný automat umožňuje vykonanie platby hotovosťou na priehradke. Zariadenie slúži na bezzásahovú platbu hotovosťou a následné evidenčné operácie, súvisiace s hotovosťou.
Hotovostný kiosk	Samoobslužné platobné zariadenie, ktoré je inštalované na Mieste v sieti, ktoré umožňuje poplatníkovi zaplatiť poplatok za požadovaný úkon. Hotovostný kiosk umožňuje vykonanie platby hotovosťou. Zariadenie má evidenčnú funkcionality a umožňuje evidovať údaje o vyžiadovaných službách a zaplattených poplatkoch (vo forme elektronického kolku), ktoré bude zasielať do IS PEP. Hotovostný kiosk na konkrétnom Mieste v sieti umožňuje výber len zo zadenovaných služieb. Označuje sa aj ako kiosk s príjmom hotovosti.
IS PEP	Informačný systém verejnej správy pre platby a centrálnu evidenciu správnych a súdnych poplatkov, ktorý tvorí súčasť riešenia služby eKolok. Na tento systém sú pripojené všetky koncové zariadenia prostredníctvom ktorých sa informácia o vykonaných transakciách zaznamenáva do databázy IS PEP.
IS Posta	Informačné systémy Slovenskej pošty, ktoré realizujú činnosti a automatizácie pre potreby služby eKolok. Veľkú časť v súčasnosti pokrýva systém APONET.
IS VS	Informačným systémom verejnej správy v zmysle zákona 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe je informačný systém v pôsobnosti správcu podporujúci služby verejnej správy, služby vo verejnom záujme alebo verejné služby.

Modul správy poplatkov (MSP)	<p>Softvér (web aplikácia) pre obslužné miesta, ku ktorému úrady prístupujú cez sieť GOVNET alebo prostredníctvom verejnej siete cez virtuálny desktop. Modul správy poplatkov umožňuje úradníkom nasledovné aktivity:</p> <ul style="list-style-type: none"> - generovanie platobných predpisov, - overovanie predpisov a elektronických kolkov a ich spotrebu, - zaznamenanie úhrady platobného predpisu v hotovosti / platobnou kartou. <p>Elektronické kolky je možné overiť a spotrebovať aj prostredníctvom QR kódu.</p>
Nariadenie GDPR	Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).
Platba správnych a súdnych poplatkov	Zaplatenie správnych a súdnych poplatkov na priehradke úradu, na základe výzvy úradu alebo akýmkoľvek dostupnými platobnými kanálmi.
Platobný modul	<p>je jedným zo spoločných modulov ÚPVS, ktorý v zmysle § 10 ods. 6 zákona o e-Governmente sprostredkúva vykonanie úhrady a poskytnutie informácie o úhrade podľa zákona o e-Governmente, ak ide o úhradu správnych poplatkov, súdnych poplatkov, ako aj iné platby, ktoré sú podľa osobitných predpisov alebo na ich základe vykonávané v prospech orgánu verejnej moci.</p> <p>Modul elektronických platieb (MEP) je na účely úhrady PnÚ označovaný aj ako komunikačná časť platobného modulu.</p>
Platobný predpis / Príkaz na úhradu (PnÚ)	<p>Elektronický záznam v centrálnej evidencii IS PEP.</p> <p>Platobný predpis nadobúda formu dokumentu vystaveného v MSP úradníkom na účely úhrady správneho alebo súdneho poplatku poplatníkom v kiosku, v mobilnej aplikácii eKoloK, vo Virtuálnom kiosku, v SW pokladni OVM, bankovým prevodom alebo poštovým poukazom.</p> <p>PnÚ vzniká po vyžiadaní elektronickej služby v Platobnom module a po poskytnutí súboru informácií na jeho vyhotovenie z centrálnej evidencie IS PEP, najmä informácie o čísle účtu, variabilnom symbole platby, identifikácii poplatníka, identifikácii služby/úkonu OVM, ktorý sa následne doručuje do elektronickej schránky poplatníka (eDesk). PnÚ nadobúda vizualizovanú elektronicnú formu dokumentu, ktorý poplatník za účelom poskytnutia služby OVM uhradí podľa platobných inštrukcií, čím po prijatí platby na určený účet dôjde k spárovaniu platby s PnÚ.</p> <p>Tlačová zostava príkazu na úhradu obsahuje aj poštový poukaz pre prípad platby na Slovenskej pošte.</p>
Podávajúci	<p>Právnická alebo fyzická osoba, ktorá komunikuje s orgánom verejnej moci, primárne prostredníctvom priehradky.</p> <p>Vo vzťahu ku elektronickým kolkom je podávajúci v prípade, že vzniká povinnosť zaplatiť poplatok Poplatníkom.</p>
Poplatník	Právnická alebo fyzická osoba, ktorej vznikne poplatková povinnosť
Poplatok	Správny a/alebo súdny poplatok
Potvrdenie o úhrade	Doklad, ktorý potvrdzuje evidenciu jednoznačného a unikátneho záznamu v

správneho/súdného poplatku	<p>centrálnej evidencii IS PEP, ktorý je v tlačenej forme reprezentovaný QR kódom. Potvrdenie o úhrade správneho/súdného poplatku:</p> <ol style="list-style-type: none"> je možné zakúpiť na vybraných pracoviskách Prevádzkovateľa systému. Vydáva ho zamestnanec Slovenskej pošty, a.s. na technickom zariadení Prevádzkovateľa systému v ľubovoľnej nominálnej hodnote na základe požiadavky poplatníka bez vopred určenej viazanosti na konkrétny typ poplatku (službu) alebo konkrétny úrad. Po predložení potvrdenia o úhrade správneho/súdného poplatku sa v MSP a v súdnom manažmente vyznačí spotreba tohto potvrdenia. Platnosť Potvrdenia o úhrade správneho/súdného poplatku je dva roky od zaplatenia; je dokladom o zakúpení správneho/súdného poplatku na kiosku v konkrétnej nominálnej hodnote na základe požiadavky poplatníka s určenou viazanosťou na konkrétny typ poplatku (služby). Po predložení potvrdenia o úhrade správneho/súdného poplatku sa v MSP a v súdnom manažmente vyznačí spotreba tohto potvrdenia. Platnosť tohto Potvrdenia o úhrade správneho/súdného poplatku pre vyžiadanie služby je 30 kalendárnych dní od zakúpenia, avšak dva roky od zaplatenia je možné Potvrdenie o úhrade správneho/súdného poplatku zameniť za finančné prostriedky u Prevádzkovateľa systému. je dokladom o úhrade správneho/súdného poplatku v SW pokladni úradu/súdu na základe platobného predpisu vydaného úradom na konkrétnu službu uvedenú v platobnom predpise. Potvrdenie o úhrade platobného predpisu na zaplatenie správneho/súdného poplatku vydáva zamestnanec úradu/súdu po vykonaní platby správneho/súdného poplatku. <p>Potvrdenie o úhrade správneho/súdného poplatku je elektronickým kolkom</p>
Právny poriadok	Znamená právny poriadok Slovenskej republiky, ktorý zahŕňa všetky platné a účinné všeobecne záväzné právne predpisy
Prenesený výkon štátnej správy	<p>vykonávajú obce a vyššie územné celky, ktorými sú podľa osobitného zákona samosprávne kraje, a to v rozsahu a spôsobom ustanovenými v zákone č. 416/2001 Z.z. o prechode niektorých pôsobností z orgánov štátnej správy na obce a na vyššie územné celky v znení neskorších predpisov, v zákone č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení v znení neskorších predpisov a v osobitných právnych predpisoch – napr. zákon č. 154/1994 Z. z. o matrikách v znení neskorších predpisov. Prenesený výkon štátnej správy sa vykonáva aj na iných úsekoch, napr. v oblasti školstva, zdravotníctva, ochrany prírody, územného plánovania a stavebného poriadku a pod. Správne poplatky zaplatené poplatníkmi za služby preneseného výkonu štátnej správy sú príjmom rozpočtu obcí a rozpočtu vyšších územných celkov.</p>
Prevádzkovateľ IS PEP	Prevádzkovateľ komponentu IS PEP Služby eKolak, ktorým je NASES
Prevádzkovateľ služby (systému)	Prevádzkovateľ centrálného systému evidencie, zúčtovania a vrátenia súdnych a správnych poplatkov, ktorý poskytuje komplexnú Službu eKolak na základe Zmluvy uzatvorenej s Ministerstvom financií SR. V súčasnosti je prevádzkovateľ služby Slovenská pošta, a.s.
Priehradka	Manuálne rozhranie orgánu verejnej moci pre styk s osobami
Príjmový účet VPS	Príjmový účet pre správne a súdne poplatky, VPS vedený v Štátnej pokladnici

Riadiaci výbor eKolok a Prevádzkový výbor eKolok	Najvyššie riadiace a rozhodovacie orgány Služby eKolok, ktorých kompetencie a vzájomné vzťahy sú uvedené v Článku VIII. Zmluvy.
Služba eKolok	Poskytovanie komplexných služieb výberu, evidencie, zúčtovania, vrátenia poplatníkom a prevodu vybraných súdnych a správnych poplatkov do štátneho rozpočtu v zmysle zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 145/1995 Z. z. o správnych poplatkoch v znení neskorších predpisov a zákona Slovenskej národnej rady č. 71/1992 Zb. o súdnych poplatkoch a poplatku za výpis z registra trestov v znení neskorších predpisov, vrátane prevádzkovania centrálného systému evidencie, zúčtovania a vrátenia súdnych a správnych poplatkov (ďalej aj ako „systém eKolok“ alebo „centrálny systém evidencie poplatkov“); Služba eKolok je službou vo verejnom záujme podľa čl. 106 Zmluvy o fungovaní Európskej únie.
Správca IS PEP	Ministerstvo financií Slovenskej republiky
Správny poplatok	Poplatok podľa zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 145/1995 Z. z. o správnych poplatkoch v znení neskorších predpisov
Subdodávateľ	Akákoľvek právnická alebo fyzická osoba, s ktorou príslušná Zmluvná strana uzavrela zmluvné dojednanie potrebné pre zabezpečenie plnenia predmetu Zmluvy
Súdny poplatok	Poplatok podľa zákona Slovenskej národnej rady č. 71/1992 Zb. o súdnych poplatkoch a poplatku za výpis z registra trestov v znení neskorších predpisov
Softvérová pokladňa, skrátené SW pokladňa, SWP	Identický názov pre Softvérovú pokladňu
SWP/Softvérová pokladňa Prevádzkovateľa	<p>Technické zariadenie inštalované v sieti Prevádzkovateľa systému.</p> <p>Aplikácia na úhradu poplatkov v sieti Prevádzkovateľa systému. Prostredníctvom SW pokladne inštalovanej v sieti Prevádzkovateľa systému môže poplatník uhradiť poplatok. SW pokladňa prevádzkovateľa je pripravená na zaevidovanie vydaného Potvrdenia o úhrade správneho/súdneho poplatku a prijatej platby; Úschovu hotovosti a jej správne zúčtovanie je povinnosťou Prevádzkovateľa systému.</p> <p>SW pokladňa Prevádzkovateľa umožňuje aj bezhotovostnú platbu prostredníctvom POS terminálu.</p>
Technické vybavenie alebo technické zariadenie	Koncové zariadenie platobného front end-u, ktoré bude zapojené do centrálného systému evidencie poplatkov
Úrad	Orgány štátnej správy, štátne archívy, DataCentrum, súdy, orgány štátnej správy súdov a orgány prokuratúry
ÚPVS	Ústredný portál verejnej správy je informačný systém verejnej správy na poskytovanie služieb a informácií verejnosti prostredníctvom spoločného prístupového miesta v sieti internet podľa § 6 zákona o e-Governmente.
Mobilná aplikácia (MASP)/ virtuálny kiosk (VK)	<p>technické zariadenie Prevádzkovateľa systému vo forme voľne dostupného softvéru pre poplatníkov vo verejnej sieti Internetu, slúžiace na online úhradu správnych alebo súdnych poplatkov. Prostredníctvom mobilnej aplikácie alebo virtuálneho kiosku môže poplatník uhradiť súdny a správny poplatok za úkon konkrétneho Miesta v sieti.</p> <p>Virtuálny kiosk (VK) je webovou aplikáciou s funkcionalitami mobilnej aplikácie, ale plní tiež funkciu online úhrady správnych alebo súdnych poplatkov z elektronickej</p>

	schránky subjektu (eDesk) pre elektronické služby poskytované na ÚPVS alebo špecializovanými portálmi, ak sú splnené podmienky podľa zákona o e-Governmente.
Zákon o e-Governmente	Zákon č. 305/2013 Z. z o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov.
Zberné účty	osobitné účty v banke účelovo zriadené Prevádzkovateľom systému podľa koncových zariadení, ktoré slúžia výlučne len pre potreby zberu poplatkov

2.2 POUŽITÉ SKRATKY

SKRATKA	POPIS
APONET	IS Slovenskej pošty pre automatizáciu poštových operácií
BO	BackOffice
CBA	Analýza nákladov a prínosov
CEP	Centrálne elektronická podateľňa
CR	Zmenové konanie, zmeny a doplnenia
ČR	Česká republika
DPH	Daň z pridanej hodnoty
EK	Európska komisia
EÚ	Európska únia
IS FO	FrontOffice eKolak
FTE	Zamestnanec na plný úväzok
GDPR	Nariadenie EÚ na ochranu osobných údajov
GovNET, GOVNET	Vládna sieť
HW	Hardvér
IIS VS	Integrovaný informačný systém verejnej správy
IS	Informačný systém
IS FO	IS FrontOffice
IS PEP	Informačný systém pre platby a evidenciu správnych a súdnych poplatkov
IS VS	Informačný systém verejnej správy
ISŠP	Informačný systém Štátnej pokladnice
KAMO	Kontaktné centrum MV SR
KO	vylučujúci
MASP	Mobilná aplikácia Slovenskej pošty
MEP	Modul elektronických platieb
MF SR	Ministerstvo financií SR
MSP	Modul správy poplatkov

SKRATKA	POPIS
MV SR	Ministerstvo vnútra SR
NA	Nie je relevantné, netýka sa (Not Appropriate)
NASES	Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby
NH	Národné hospodárstvo
NKIVS	Národná koncepcia informatizácie verejnej správy
OEK	Systém MSP (kópia), určený pre pracoviská MV SR
OS	Operačný systém
OVM	Orgán verejnej moci
PnÚ	Príkaz na úhradu
POS	Terminál pre bezhotovostné platby
QR	Dvojrozmerný kód
SLA	Zmluva o podpore
SMS	Správa prostredníctvom mobilného operátora
SP, SIP	Slovenská pošta
SR	Slovenská republika
SW	Softvér
SWP	Softvérová pokladňa
ŠP, ŠtP	Štátna pokladnica
TCO	Celkové náklady na riešenie
UAT	Používateľské akceptačné testy
ÚPVS	Ústredný portál verejnej správy
VK	Virtuálny kiosk Slovenskej pošty
VPS	Všeobecná pokladničná správa

3 MANAŽÉRSKE ZHRNUTIE

Služba eKolok je súhrn informačných systémov, zariadení a prepojení, slúžiaci na výber, pridelenie a spotrebovanie správnych poplatkov v Slovenskej republike. Prvá pilotná verzia bola spustená do prevádzky v apríli 2014. V súčasnosti je potrebné naplánovať spôsob, akým budú systémy pokračovať nasledujúcich 10 rokov (roky 2024 – 2034).

Tento dokument je porovnávacou štúdiou pred pokračovaním prevádzky služby eKolok. Potreba bola vyvolaná faktom, že od spustenia služby už prebehlo 10 rokov a je preto potrebné overiť, či neexistujú k prevádzkovej službe vhodnejšie alternatívy.

Predlohy dokumentov boli použité z metodiky, vyžadovanej zákonom o informačných technológiách vo verejnej správe č. 95/2019 Z.z. a Vyhláškou č. 401/2023 Z. z. Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy, i keď pre tento typ štúdie nie sú úplne vyhovujúce.

Všetky doporučené zmeny, rozšírenia prípadne nové komponenty sa musia riadiť spomenutou metodikou, t.j. v prípade väčšieho rozsahu je pre ne potrebné zaviesť samostatné projektové riadenie a pripraviť prípravnú projektovú dokumentáciu (samostatné štúdie uskutočniteľnosti).

Jedným z kľúčových aspektov pri porovnávaní platobných kanálov bolo zabezpečenie platieb na úradoch v hotovosti tak, aby bolo zabezpečené právo občanov vykonať platbu za nákup tovarov a poskytnutie služieb v hotovosti zákonným platidlom, ktoré majú na základe článku 39a, odsek 2, Ústavy Slovenskej republiky, č. 460/1992 Z.z v znení platnom a účinnom od 1.7.2023.

Okrem požiadaviek a zmien pre existujúci systém sme zvažili aj alternatívy pre vytvorenie nového systému, prevzatie funkcionality do systémov Štátnej pokladnice a takisto kombináciu súčasného riešenia a systémov Štátnej pokladnice.

Jednotlivé alternatívy sú nasledujúce:

Alternatíva 1 – súčasné riešenie, so zachovanými počtami a typmi zariadení pri zabezpečení prevádzkyschopnosti a nevyhnutného rozvoja a zmien

Alternatíva 2 – súčasné riešenie s optimalizovanými počtami platobných zariadení, zrušením bezhotovostného nákupu na úradoch prostredníctvom kioskov (zrušenie tzv. bezhotovostných kioskov a ich náhrada POS terminálmi u úradníkov) a zmenou finančnej inštitúcie (Štátna pokladnica)

Alternatíva 3 – nové riešenie s optimalizovanými počtami platobných zariadení, zrušením bezhotovostného nákupu na úradoch prostredníctvom kioskov (zrušenie tzv. bezhotovostných kioskov a ich náhrada POS terminálmi u úradníkov) a zmenou finančnej inštitúcie (Štátna pokladnica), plne pokrývajúce funkcionality súčasného riešenia

Alternatíva 4 – ukončenie používania súčasného riešenia a rozšírenie pôvodných systémov Štátnej pokladnice a vytvorenie nových potrebných komponentov systémov Štátnej pokladnice pre výber správnych a súdnych poplatkov a poplatkov pre verejnú správu pri náhrade kioskov na predaj elektronických kolkov v hotovosti za hotovostné automaty a zrušením bezhotovostného nákupu na úradoch prostredníctvom kioskov (zrušenie tzv. bezhotovostných kioskov a ich náhrada POS terminálmi u úradníkov)

Pri takto nastavených alternatívach **z pohľadu multikriteriálnej analýzy je najvhodnejšou alternatívou Alternatíva 2. Z pohľadu rozpočtu a prínosov je počas sledovaného obdobia najvýhodnejšou alternatívou Alternatíva 2. Z dlhodobej perspektívy (po odpísaní investícií do nového systému) je výhodnejšia alternatíva 4.** Je to dané najmä drahšími uvažovanými platobnými zariadeniami pre alternatívu 2 a faktom, že poskytovateľ služby pre Alternatívu 2 (Slovenská pošta) navyše oproti poskytovateľovi služby pre Alternatívu 4 (Štátna pokladnica) v podkladoch uvádza aj primeraný zisk a spoločné náklady (réžiu).

Náklady na Alternatívu 2 za 10-ročné sledované obdobie by z pohľadu TCO a poplatkoch bez DPH v neindexovaných cenách nemali presiahnuť 95 000 000 Eur.

Porovnanie hrubých odhadov na jednotlivé alternatívy (bez DPH pri položkách, zaťažených DPH) vrátane kvalitatívnych úspor a vyčíslenia administratívnej záťaže (ekonomické náklady) sú v nasledujúcej tabuľke:

Všetky finančné náklady za sledované obdobie bez indexácie	Alternatíva			
	1	2	3	4
TCO	79 009 030	78 652 186	89 670 685	79 898 500
Dynamické finančné	14 573 730	12 597 946	13 338 865	13 243 622
Spolu Finančné náklady 10Y bez indexácie	93 582 761	91 250 134	103 009 553	93 142 127
Porovnanie voči súčasnému stavu - úspora 10Y		2 332 626	-9 426 792	440 634

Tabuľka 1: Porovnanie nákladov pre jednotlivé alternatívy

4 DEFINOVANIE SLUŽBY

Ministerstvo financií SR je ústredný orgán štátnej správy pre oblasť financií, daní a poplatkov. Správne a súdne poplatky sú dôležitou časťou nedaňových príjmov SR (v roku 2022 príjmy predstavovali približne 218 mil. EUR). Na výber správnych a súdnych poplatkov do štátneho rozpočtu sa v **roku 2014 sprevádzkoval centrálny systém evidencie poplatkov** (ďalej aj „**služba eKolak**“), ktorý nahradil pôvodné riešenie v podobe kolkových známok, zaviedol centrálnu riešenie s dostupnosťou informácií o rozsahu poskytovaných služieb s možnosťou moderných foriem úhrady správnych a súdnych poplatkov (mobilná aplikácia, virtuálny kiosk s využitím platobnej brány) a súlad s procesmi e-Governmentu (integrácia na modul elektronických platieb = komponent ÚPVS). **Ministerstvo financií SR je** z hľadiska domény v oblasti poplatkov **biznis vlastníkom služby eKolak a vlastníkom centrálného systému pre platby a evidenciu poplatkov (IS PEP, modul správy poplatkov – MSP)** podľa zákona o ITVS, a preto je orgánom, ktorý predkladá návrh budúcej organizácie služby eKolak. Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby (NASES) je prevádzkovateľom centrálného systému (IS PEP a MSP). Prevádzkovateľom služby eKolak je Slovenská pošta, a. s.

Služba eKolak podľa § 18a ods. 2 zákona č. 145/1995 Z. z. o správnych poplatkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o správnych poplatkoch“) a § 16a ods. 2 zákona č. 71/1992 Zb. o súdnych poplatkoch a poplatku za výpis z registra trestov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o súdnych poplatkoch“) **je službou vo verejnom záujme**. Túto službu vykonáva podľa zákonných povinností uvedených v § 18a ods. 1 zákona o správnych poplatkoch a v § 16a ods. 1 zákona o súdnych poplatkoch Slovenská pošta, a. s. (ďalej aj ako „SP“) v pozícii prevádzkovateľa systému, ktoré s MF SR dňa 15.4.2014 uzatvorilo Zmluvu o poskytovaní služby vedenia centrálnej evidencie, zúčtovania a vrátenia poplatkov a prevádzkovania centrálného systému pre službu evidencie, zúčtovania a vrátenia poplatkov (ďalej len „Zmluva“). Ďalej, podľa § 18a ods. 2 zákona o správnych poplatkoch a § 16a ods. 2 zákona o súdnych poplatkoch musí Zmluva obsahovať podmienky a náležitosti ustanovené osobitným predpisom s odkazom na:

- Čl. 106 Zmluvy o fungovaní Európskej únie a
- **Rozhodnutie Komisie (EÚ) č. 2012/21/EÚ z 20. decembra 2011 o uplatňovaní článku 106 ods. 2 Zmluvy o fungovaní Európskej únie na štátnu pomoc vo forme náhrady za službu vo verejnom záujme** udeľovanej podnikom povereným poskytovaním služieb všeobecného hospodárskeho záujmu. (Ú. v. EÚ L 7, 11. 1. 2012) (ďalej len „Rozhodnutie EK“).

Služba eKolak bola zverená právnickej osobe, ktorá je v 100 % vlastníctve štátu, pretože podľa § 19gb ods. 2 zákona o správnych poplatkoch a § 18cb ods. 2 zákona o súdnych poplatkoch je prevádzkovateľom systému (eKolak) právnická osoba so 100 % majetkovou účasťou štátu, ktorá vykonávala distribúciu, predaj, výmenu a odkupovanie kolkových známok podľa zákona č. 264/2008 Z. z. o kolkových známkach a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Služba eKolak oddeľuje platobné úkony za služby verejnej moci od samotného výkonu verejnej moci. V rámci služby eKolak sa vyberajú:







- **správne poplatky** za úkony a konania správnych orgánov zapojených do centrálného systému pre evidenciu poplatkov, ktoré sú príjmom štátneho rozpočtu do kapitoly Všeobecná pokladničná správa (zapojený nie je z legislatívnych dôvodov len Úrad priemyselného vlastníctva, z technických dôvodov Štátny ústav pre kontrolu liečiv a zahraničné zastupiteľstvá z dôvodu prijímania hotovosti v cudzích menách),
- **správne poplatky** za vybrané služby Ministerstva vnútra SR, **ktoré sú preneseným výkonom štátnej správy a sú príjmom obcí**. Služba eKolak na mesačnej báze robí rozúčtovanie príjmov pre obce podľa rozsahu poskytnutých služieb a na čísla účtov, ktoré obce na tento účel zaevidovali,
- **súdne poplatky** za úkony a konania súdnych orgánov (súdy, orgány štátnej správy súdov a prokuratúry), ktoré sú príjmom štátneho rozpočtu.

4.1 ZHODNOTENIE SÚČASNÉHO STAVU SLUŽBY EKOLOK S OHĽADOM NA NASTÁVAJÚCE OBDOBIE

Prevádzkovateľ systému (SP) vsúčasnosti zabezpečuje komplexné služby, ktoré zahŕňajú tieto činnosti:

- prevádzka centrálného informačného systému (zabezpečenie štandardnej prevádzky platobného systému), vzťahy s úradmi, incident manažment,
- vykonávanie finančných operácií v prospech štátneho rozpočtu (v určitých prípadoch aj v prospech samosprávy) vo forme hotovostných (vrátane zabezpečenia cash managementu) a bezhotovostných platieb od poplatníkov, párovanie nespárovaných platieb a riešenie incidentov pri platobných úkonoch (cca ročne 4 - 5 miliónov transakcií),
- umožnenie úhrady poplatku, alebo vopred zakúpeného kreditu (tzv. elektronického kolkou) za účelom úhrady správneho poplatku alebo súdneho poplatku vo výške uvedenej v sadzobníku správnych poplatkov a sadzobníku súdnych poplatkov (ďalej aj ako „predaj elektronických kolkov“) na technických zariadeniach (hotovostné kiosky, bezhotovostné kiosky, SW pokladne, virtuálny kiosk, mobilná aplikácia, APONET – poštový IS),
- spätné finančné operácie: zadávanie pokynov na vracanie mylných platieb v platobnom systéme, vracanie platieb z rozhodnutia orgánu verejnej moci v prospech poplatníkov,
- reklamačné konania,
- poskytovanie zákazníckeho centra voči poplatníkom.

Prehľad nasadených funkcionalít v rámci služby eKolak

Úhrada poplatku na kiosku	Úhrada poplatku cez Platobný predpis	Úhrada poplatku v SW pokladni	Úhrada poplatku cez MASP	Úhrada poplatku na SP - cez APONET	Úhrada cez Virtuálny kiosk
					
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1192 čítačiek ✓ 173 hotovostných a 66 bezhotovostných kioskov ✓ Vydaných viac ako 9,6 mil. ks eKolkov z kioskov 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Zapojených 1749 úradov a súdov a ich lokalit ✓ Integrácia aplikácie Súdny manažment ✓ Vystavených 9,4 mil. ks platobných predpisov 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 200 SW pokladni: ✓ Úhrada predpisu v hotovosti a platobnou kartou 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 18 606 inštalácií ✓ Úhrada poplatku výberom služby s možnosťou úhrad vybraných služieb na iOS a Android do v. 4.4 a vyššie ✓ 19 022 úhrad cez MASP (starší údaj) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 767 pôšt ✓ Úhrada presnej hodnoty služby ✓ Maloodber ✓ Veľkoodber ✓ Náhrada Nominálnych eKolkov ✓ Úhrada akoukoľvek PK ✓ Predaných cca. 0.5 mil. potvrzení ročne 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ https://m.ekolky.gov.sk, 1190 reg. userov ✓ Úhrada poplatku vopred z pohodlia domova ✓ Podpora všetkých druhov služieb (interval, zľava, násobok) ✓ Úhrada platobnou kartou

Obrázok 1: Prehľad platobných kanálov služby eKolak (zdroj: Slovenská pošta):

FACT BOX

Priemerný ročný výber správnych a súdnych poplatkov do ŠR 206 mil. Eur.
 Priemerné ročné náklady 2015 – 2020 10 mil. Eur s DPH, rok 2021 – 2022 9,4 mil. Eur s DPH.
 Suma všetkých výdavkov 4/2014 – 4/2024 cca 93,7 mil. Eur s DPH.
 Nákladovosť služby ako celok voči príjmom ŠR 5,1%.
 Podiel kartových transakcií v roku 2015 – 18%, podiel kartových transakcií v 1. polroku 2023 – 50,2%.

Počet hotovostných transakcií na kioskoch v roku 2022 – 1 285 054 (45,7%) v sume 47 994 989 Eur (38,3%). Náklady MF SR v roku 2022 na vykonanie jednej transakcie na hotovostnom kiosku boli 1,12 eur (bez poplatku za platbu kartou). Náklady MF SR v roku 2022 na vykonanie jednej transakcie na bezhotovostnom kiosku 0,96 eur bez DPH (bez poplatku za platbu kartou). Náklady na jednu transakciu za kúpu elektronického kolkou na pobočke pošty (APONET) 1,17 Eur bez DPH.

Náklady v roku 2022 (bez DPH):

- na centrálné komponenty vrátane 26 FTE 2,4 mil. Eur (30%) z toho 960 tis. Eur pre NASES.
 - na hotovostné kiosky 2,8 mil. Eur (36%), jednotková cena 1410,75 Eur bez DPH/kus, 173 zariadení v prevádzke.
 - na bezhotovostné kiosky 434 tis. Eur (5,5%), jednotková cena 579,57 Eur bez DPH/kus, 66 zariadení v prevádzke.
 - na SW pokladne 75 tis. Eur (1%), jednotková cena 31,19 Eur bez DPH/kus, 200 zariadení v prevádzke.
 - čítačky QR kódov 127 tis. Eur (1,6%), jednotková cena 8,94 Eur bez DPH/kus, 1187 zariadení v prevádzke
 - odmena za predaj elektronických kolkov cez pobočky pošty (APONET) 607 tis. Eur (7,7%), j. c. 1,17 Eur bez DPH/kus.
 - odmena za platbu platobnou kartou 805 tis. Eur (10,3%), 0,83% z hodnoty transakcie.
 - implementácia zmenových požiadaviek 552 tis. Eur (7%).
- Od 10/2021 sa znížil počet hotovostných kioskov o 102 kusov. Počet SW pokladní sa v roku 2020 znížil o 350 ks.

Aktuálny počet používateľov:

- 1 749 OVM, 20 177 používateľov úradníkov, 80 prevádzkových prístupov do IS PEP, 85 464 registrovaných používateľov mobilnej aplikácie/virtuálneho kiosku, cca 12 mil. platobných predpisov, cca 30 mil. vydaných elektronických kolkov, cca 700 000 refundácií, z toho cca 300 000 z rozhodnutia úradu.

Pre udržanie prevádzkyschopnosti súčasnej prevádzky služby eKolok je nevyhnutné:

- **urgentná potreba výmeny hardvérovej infraštruktúry** v dvoch datacentrách,
- **racionalizácia počtu technických zariadení**, najmä úplná eliminácia hotovostných kioskov, ktoré v mnohých lokalitách vykazujú neefektívny výber, sú viac poruchové ako bezhotovostné kiosky a tým spôsobujú viac incidentov, ktoré zaťažujú bežnú prevádzku úradov. Priemerný výber poplatkov na kioskoch v roku 2022 bol 44 000 Eur mesačne, 10 najmenej výkonných kioskov malo výber nižší ako 2 300 Eur mesačne. **Až 58% lokalít MV SR vykazuje menej ako 30 hotovostných platieb na stránkový deň, resp. 55% lokalít MV SR vykazuje menej ako 4 hotovostné platby na stránkovú hodinu** (čiže cca polovica úradov má hotovostnú platbu menej často ako raz za 15 minút). Náklady MF SR v ponukových cenách eKolku 2024+ pri zachovaní ich počtu a počtu transakcií (AS IS = TO BE stav) budú 1,27 Eur bez DPH a na bezhotovostnom kiosku 1,86 Eur bez DPH (v oboch prípadoch bez poplatku za platbu kartou). Optimalizácia počtu kioskov a metodika pre ich umiestňovanie resp. náhradu za POS je v časti 8.3. Je to dané najmä faktom, že hotovostných kioskov je viac a realizujú sa na nich aj bezhotovostné platby.
- predpokladaná **modernizácia na strane ÚPVS** (vrátane prístupových bodov – jednotlivé elektronické služby a životné situácie) tak, **aby došlo k algoritmickej výške poplatku v číselníku poplatkov**, ktorý komunikuje s elektronickým portálom (viac pozri časť 6) a zároveň služba bola uhradená pri podaní **(platba cez platobnú bránu pri odosielaní podania ako v e-shope namiesto doručovania platobného príkazu do eDesk schránky subjektu)**.

Pre ďalšiu optimalizáciu je potrebné zvážiť aj nasledujúce aspekty:

- presunutie zberných a konsolidačných účtov do Štátnej pokladnice (zmena účtovania a procesov), možnosť využitia POS terminálov Štátnej pokladnice a platobnej brány Štátnej pokladnice (in-housing),
- preklopenie čo najväčšieho počtu hotovostných platieb do bezhotovostných platieb.

Vzhľadom k relatívne dlhému obdobiu, potrebe zmien (rozšírení) na aplikačnej a technologickej úrovni, vyplývajúcich z poznania a skúseností z doterajšej prevádzky a stavu HW a základného (preexistentného) SW je pokračovanie v prevádzke rozpracované aj do podoby, vyžadovanej zákonom

o informačných technológiách vo verejnej správe č. 95/2019 Z. z. a Vyhláškou č. 401/2023 Z. z. Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy.

4.2 MOTIVÁCIA A ROZSAH

Zmluva medzi MF SR a Slovenskou poštou, a. s. k službe eKoloK **je uzatvorená na 10 rokov** a jej platnosť uplynie **14.4.2024**. Preto je potrebné pred uplynutím tohto termínu **systematické prehodnotenie** konceptu služieb zabezpečovaných prevádzkovateľom systému eKoloK a posúdenie rozsahu distribučných kanálov a technických zariadení eKolu z pohľadu ekonomickej efektivity súčasného parametrického nastavenia služby eKoloK. Rozhodujúci dátum 14.4.2024 je z právneho hľadiska dôležitý len vo vzťahu k povereniu Slovenskej pošty, a. s. vykonávať funkciu prevádzkovateľa systému eKoloK, ktoré na základe zmluvného vzťahu medzi MF SR a SP, a. s. týmto dňom končí. Samotné technické riešenie a komponenty služby eKolu nie sú s týmto dátumom viazané a je možné ich používať naďalej, avšak s nevyhnutnou investíciou.

Jedným z kľúčových aspektov pri porovnávaní platobných kanálov bolo zabezpečenie platieb na úradoch v hotovosti tak, aby bolo zabezpečené právo občanov vykonať platbu za nákup tovarov a poskytnutie služieb v hotovosti zákonným platidlom, ktoré majú na základe článku 39a, odsek 2, Ústavy Slovenskej republiky, č. 460/1992 Z.z v znení platnom a účinnom od 1.7.2023.

Zadávatel štúdie (MF SR) navrhol spracovať štúdiu realizovateľnosti v zmysle „**Metodického pokynu k spracovaniu biznis case a cost benefit analýzy informačných technológií verejnej správy**“ v štyroch alternatívach so samostatnými CBA, aby sa dôsledne zanalyzovali všetky racionálne a realizovateľné možnosti na budúci stav výberu správnych a súdnych poplatkov v SR. Všetky alternatívy sú osobitne rozdelené na posúdenie front-office a back-office riešenia, ktoré sa vzájomne kombinujú, v skratke:

- **alternatíva 1 počíta so zachovaním súčasného stavu (AS IS = TO BE)** v súčasnej architektúre, došlo by však k realizácii modernizačných zmenových požiadaviek ako napr. systémové zmeny, číselník poplatkov a obmena hardvérovej infraštruktúry a technických zariadení v súčasnom počte.
- **alternatíva 2 je úpravou existujúceho riešenia služby eKoloK (adjusted AS IS)** a rozvoj o nové súčasti so súčasným dodávateľom. Centrálny systém pre správu a evidenciu poplatkov (zahŕňa najmä komponenty IS PEP, MSP, IS FO) sú amortizované investície, avšak naďalej funkčné bez výraznejších potrieb dodatočných investícií do technologického upgradu (samozrejme investície v dôsledku zmien legislatívy alebo optimalizácie procesov v rámci riadnych zmenových konaní financovaných priebežne počas životnosti diela sú a budú v nevyhnutnej miere naďalej potrebné a sú rovnaké vo všetkých alternatívach). Na druhej strane nemožno opomenúť, že s ďalšou prevádzkou centrálnych komponentov je spojený tzv. vendor lock-in. Ďalej by v tejto alternatíve išlo o výmenu front-endových koncových zariadení (nové hotovostné kiosky v opodstatnenom počte), dodanie platobných POS terminálov napojených na IS Štátna pokladnica, zapojenie platobnej brány Štátna pokladnica a využitie transakčných účtov vedených v Štátna pokladnica. Bezpečné prepojenie systémov s platobnou bránou tretej strany sú plne v réžii Štátnej pokladnice.
- **alternatíva 3 je postavená na vybudovaní technologického riešenia v súčasnej architektúre nanovo s odstránením vendor lock-in.** Bude potrebné obstaranie nových centrálnych komponentov formou verejného obstarávania (vytvorenie centrálného IS na zelenej lúke), pričom bude potrebné zohľadniť kompatibilitu HW a SW riešenia, migráciu dát, splnenie všetkých funkčných a nefunkčných požiadaviek podľa definovanej aplikačnej architektúry riešenia, zohľadnenie logického dátového modelu, kompletne prepracovanie všetkých integrácií do vnútra služby eKoloK, ako aj navonok (napr. integrované agendové IS – Súdny management, integrácia na slovensko.sk). Táto možnosť je náročná z hľadiska projektovej prípravy, projektového riadenia, prípravy súťažných podmienok na verejné

obstarávanie, následné dodanie diela s potrebou nadrezortnej koordinácie pri migrácii dát a zmene integrácií atď. Z časového a finančného hľadiska obstaranie nových centrálnych komponentov je realizovateľné s výrazným časovým odstupom (v priebehu plynutia ďalšieho 10-ročného obdobia by bolo potrebné určitý čas počítať s kontinuálnou prevádzkou súčasných komponentov). Front-end riešenie je identické ako v alt. II., čiže išlo by o výmenu front-endových koncových zariadení (nové hotovostné kiosky v opodstatnenom počte), napojenie platobných POS terminálov na IS Štátna pokladnica, zapojenie platobnej brány IS Štátna pokladnica a využitie transakčných účtov vedených v Štátnej pokladnici. Bezpečné prepojenie systémov s platobnou bránou tretej strany sú plne v režii Štátnej pokladnice.

- **alternatíva 4 počíta s vytvorením funkcionalít na systéme IS Štátna pokladnica.** V tejto alternatíve sa počíta s kompletným nahradením centrálnych komponentov služby eKoloK za IS Štátna pokladnica s dobudovanými komponentmi podľa biznisových požiadaviek vlastníka a stakeholderov. **Táto alternatíva si vyžaduje aj legislatívnu zmenu** (zákona o správnych poplatkoch, zákona o súdnych poplatkoch a prípadné ďalšie vyvolané zmeny v zákone o e-Governmente alebo v zákone o Štátnej pokladnici). Dôležitou súčasťou je plán na migráciu existujúcich dát v IS PEP. Predpokladom je postupný nábeh prevádzky s postupným absorbovaním úradov (OVM), ktoré budú pracovať s týmto systémom, **avšak do úplného nasadenia všetkých funkcionalít je potrebné akceptovať duálnu prevádzku dvoch systémov centrálnej evidencie poplatkov.**

4.3 ZAJINTERESOVANÉ STRANY/STAKEHOLDERI

ID	AKTÉR / STAKEHOLDER	SUBJEKT (názov / skratka)	ROLA (vlastník procesu/ vlastník dát/zákazník/ užívateľ člen tímu atď.)	Informačný systém (názov ISVS a MetaIS kód)
1.	Ministerstvo financií SR	MF SR	Správca systému	ISVS: Informačný systém pre platby a evidenciu správnych a súdnych poplatkov (IS PEP), ako súčasť komplexnej služby E-kolok, MSP, isvs_5585
2.	Občan / podnikateľ	FO/PO	Používateľ elektronických kolkov	isvs_5585
3.	OVM	OVM	Poskytovateľ služieb občanom a podnikateľom	isvs_5585
4.	Štátna pokladnica	ŠP	Člen tímu	Informačný systém Štátnej pokladnice (ISŠP), isvs_46
5.	Ministerstvo pre investície, regionálny rozvoj a informatizáciu	MIRRI	Garant informatizácie	isvs_5585
Ďalšie zúčastnené strany				
6.	Národná agentúra pre sieťové a elektronické	NASES	Prevádzkovateľ systémov BackOffice	

	služby			
7.	Slovenská pošta	Pošta	Poskytovateľ služieb pre výber poplatkov	
8.	Súd	Súd	Poskytovateľ služieb občanom a podnikateľom (súčasť OVM)	
8.	Ministerstvo vnútra SR	MV SR	Kanál pre služby občanom prostredníctvom klientskych centier KAMO (súčasť OVM)	

Tabuľka 2: Zoznam zainteresovaných strán

4.4 CIELE SLUŽBY A MERATEĽNÉ UKAZOVATELE

Cieľmi služby eKolok pre nasledujúce obdobie sú:

- **KVALITA A DOSTUPNOSŤ** – udržanie kvality a dostupnosti poskytovaných služieb aj v plánovanom období na úrovni predchádzajúceho obdobia
- **VALUE FOR MONEY** - znižovanie existujúcich reálnych nákladov na prevádzku systému eKolok (náklady nižšie ako súčasný stav) so zapojením financovania nákladov na obmenu HW infraštruktúry a jej prevádzku (v súčasnom riešení absentovalo),
- **BEHAVIORÁLNA ZMENA** - úprava samotného procesu spracovania úhrady správneho a súdneho poplatku pri úradnom výkone tak, aby sa minimalizovala administratívna záťaž poplatníkov a úradníkov,
- **DOSTUPNOSŤ PROSTRIEDKOV** – skrátenie času pre dostupnosť zaplatených prostriedkov pre štát.

Ďalšie možnosti pre budúce riešenie sú:

- **ZACHOVANIE CENTRÁLNEHO SYSTÉMU** pre správu a evidenciu poplatkov (t. z. nie decentralizovaný systém),
- **CASHLESS PRINCÍP** – motivácia vyššieho používania bezhotovostných platieb na úkor používania hotovosti (zníženie výberu hotovosti na úradoch, zavedenie možnosti platiť bezhotovostne priamo u úradníka),
- **ZACHOVANIE PRE-PAID SYSTÉMU** – čiže možnosť kúpy elektronického kolku vopred (s QR kódom) napr. z dôvodu zasielania žiadosti na správne alebo súdne orgány poštovým stykom, pri štandardných procesoch (napr. osobná návšteva na úrade) eliminácia/minimalizácia potreby kúpy elektronického kolku vopred,
- **SPRACOVANIE FINANČNÝCH OPERÁCIÍ V ŠTÁTNEJ POKLADNICI** - zapojenie Štátnej pokladnice do spracovania platieb prostredníctvom platobnej brány IS Štátna pokladnica (úhrada poplatku cez MASP/VK) a prostredníctvom POS terminálov napojených na IS Štátna pokladnica. Odvod uhradených poplatkov zo všetkých platieb poplatkov sa bude realizovať na klientsky účet služby eKolok v Štátnej pokladnici s dispozičným právom pre Slovenskú poštu, a. s.

Mapovanie splnenia cieľa na merateľné ukazovatele uvádza nasledujúca tabuľka.

ID	CIEĽ	NÁZOV MERATEĽNÉHO A VÝKONNOSTNÉHO UKAZOVATEĽA (KPI)	POPIS UKAZOVATEĽA	MERNÁ JEDNOTKA (v čom sa meria ukazovateľ)	AS IS MERATEĽNÉ VÝKONNOSTNÉ HODNOTY (aktuálne hodnoty)	TO BE MERATEĽNÉ VÝKONNOSTNÉ HODNOTY (cieľové hodnoty projektu)	SPÔSOB MERANIA/ OVERENIA PO NASADENÍ (overenie naplnenia cieľa)	POZNÁMKA
MU_1	udržanie kvality a dostupnosti poskytovaných služieb	SLA parametre	udržanie SLA parametrov na súčasnej úrovni	%	99,5	99,5	vyhodnocovanie SLA na konci každého obdobia (roka)	
MU_2	znižovanie existujúcich reálnych nákladov	nákladovosť riešenia	udržanie nákladovosti v pomere k vybraným prostriedkom	%	5,5	5,5	vyhodnocovanie pomeru skutočných nákladov ku objemu transakcií na konci každého obdobia (roka)	
MU_3	úprava procesu úhrady a spracovania poplatku smerujúca k zníženiu záťaže	využívanie POS terminálov na platbu	počet priehradiek (POS terminálov), kde je možné platenie za služby prostredníctvom POS terminálov na úradoch	počet	100	1200	štatistika bezhotovostných platieb prostredníctvom POS na konci každého obdobia (roka)	
MU_4	skrátene času pre dostupnosť prostriedkov pre štát	perióda pre odvádzanie platieb	časový interval, za ktorý prevádzkovateľ služby odovzdáva zaplatené prostriedky na účet VPS	časové obdobie	mesiac	týždeň	kontrola frekvencie pripisovania finančných prostriedkov na účet VPS	

5 ŠPECIFIKÁCIA POTRIEB KONCOVÉHO POUŽÍVATEĽA

Potrebou koncového používateľa (občan, podnikateľský subjekt) je vykonanie úhrady správneho poplatku alebo súdneho poplatku spôsobom podľa platnej legislatívy (vrátane hotovosti a zohľadňujúc moderné riešenia platieb používaných v komerčnej sfére).

Dôsledky zmien počtov platobných kanálov alebo spôsobu platby aj z pohľadu potrieb používateľa sú uvedené v kapitole 12.2 ako ekonomické náklady. Jednotlivé časy administratívnej záťaže sú mapované na procesné kroky v rámci kapitoly 8.1.

6 RIZIKÁ A ZÁVISLOSTI

Riziká sú uvedené v prílohe I_01_Príloha 1: ZOZNAM RIZÍK a ZÁVISLOSTI

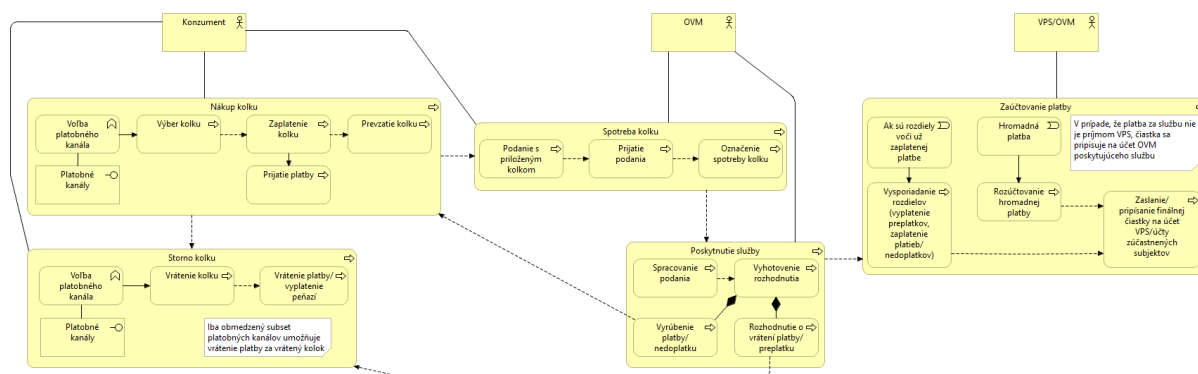
7 VÝCHODISKÁ A SÚČASNÝ STAV

7.1 SÚČASNÝ STAV

Súčasný stav je plnofunkčné prevádzkované riešenie. Pokračovanie v jeho využívaní pri zabezpečení najnutnejšej obnovy HW, SW a potrebných zmien, vyplývajúcich z legislatívy a potrieb prevádzky označujeme aj ako alternatívu 1.

V súčasnosti napriek tomu, že prevádzka má rozpočtovaný priestor na zmeny z dôvodu legislatívy, potrieb prevádzky a podobne musíme skonštatovať, že proces schvaľovania tzv. drobných zmien je neefektívny a komplikovaný so zapojením aktérov, ktorí z pohľadu správy nemajú dôvod byť do schvaľovacieho procesu zapojení. V praxi to znamená, že v súčasnosti evidujeme množstvo požiadaviek drobných zmien a vylepšení, ktoré neboli realizované (niektoré aj niekoľko rokov), rozvoj systému je tým brzdený, nedosahujú sa nové kvalitatívne a ekonomické prínosy, ktoré by boli vyššie ako finančné prínosy z nevyčerpaných prostriedkov.

Súčasný biznis proces služby eKolk je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 2: Súčasný biznis proces služby eKolk

Platby sa realizujú prostredníctvom virtuálnej ceny – elektronického kolku (ďalej aj kolku), ktorý sa zakupuje alebo vopred (ak sú platby splatné pri podaní), alebo následne, v prípade platieb na vyzvanie.

Z pohľadu platobných kanálov a vstupných zariadení je súčasný stav nasledovný:

Kanál	Počet
Platobné kiosky s príjmom hotovosti	173
Platobné kiosky bezhotovostné	66
POS terminály	200
Platby prostredníctvom Slovenskej pošty	1
Virtuálny kiosk	1
Platby prostredníctvom mobilnej aplikácie	1
Platby prostredníctvom platobnej brány	1
Bezhotovostné platby prevodom na účet	1
Nominálne kolky	1
Čítačky QR kódu*	1200

Tabuľka 3: Platobné kanály súčasného stavu

* nie je samostatný platobný kanál, ale technické zariadenie na snímanie QR kódu z elektronického kolku
Popis jednotlivých kanálov je v kapitole 8.1.

7.2 PARAMETRE SÚČASNEJ SLUŽBY EKOLOK

Parametre súčasnej služby sú v nasledujúcej tabuľke:

Názov	Početnosť úkonov/činností/transakcií za 2022
eKolok – poplatník	
Úhrada elektronického kolku na kiosku – hotovosť + karta	2 811 931
Úhrada elektronického kolku prostredníctvom SW pokladne prevádzkovateľa (APONet) – hotovosť + karta	503 710
Hromadný predaj elektronických kolkov prostredníctvom APONet – karta	16 035
Úhrada elektronického kolku prostredníctvom MASP/VK – karta	211 378
Stornovanie elektronického kolku na kiosku – hotovosť + karta	177 691
Stornovanie elektronického kolku v SW pokladni prevádzkovateľa (APONet) – hotovosť + karta	2 103
Stornovanie elektronického kolku prostredníctvom MASP/VK – karta	827
Výmena elektronického kolku na kiosku – hotovosť + karta	30 136
Refundácia elektronického kolku v SW pokladni prevádzkovateľa (APONet) – hotovosť + na účet	65 693
Platobný predpis (PP) v MSP/v integrovanom AIS – poplatník	
Úhrada PP bankovým prevodom	NA
Úhrada PP prostredníctvom poštového poukazu (SW pokladňa prevádzkovateľa systému - APONet) – hotovosť + karta	NA
Úhrada PP prostredníctvom MASP/VK – karta	NA
Úhrada PP prostredníctvom SW pokladne na úrade – hotovosť + karta	NA
Úhrada PP na kiosku – hotovosť + karta	NA
Príkaz na úhradu (PnÚ) prostredníctvom slovensko.sk - poplatník	
Vystavenie PnÚ typu „U“ prostredníctvom MEP	145 697
Úhrada PnÚ bankovým prevodom	NA
Úhrada PnÚ prostredníctvom poštového poukazu (SW pokladňa prevádzkovateľa systému - APONet) – hotovosť + karta	NA
Úhrada PnÚ prostredníctvom platobnej brány MASP/VK (elektronickým kolkom) – karta	NA
Úhrada PnÚ prostredníctvom SW pokladne na úrade – hotovosť + karta	NA
Úhrada PnÚ na kiosku – hotovosť + karta	NA
Orgán verejnej moci (úrad) – MSP	
eKolok	
Overenie stavu elektronického kolku prostredníctvom filtra alebo čítačky QR kódov	NA
Spotreba elektronického kolku vystavením PP a spárovaním	NA
Off-line spotreba elektronického kolku (evidencia údajov poplatníka)	NA
Prehľad spotrebovaných elektronických kolkov - filter	NA
Orgán verejnej moci (úrad) - Platobný predpis (PP)	
Vystavenie PP (evidencia služieb, sadzieb, zliav, násobkov, poplatníkov, čísel konaní/podaní/spisov, dátum splatnosti)	3 752 311
Overenie stavu úhrady PP	NA
Úhrada PP elektronickým kolkom prostredníctvom natypovania alebo čítačky QR kódov	NA
Zadanie avíza o vrátení poplatku	4 548
Stornovanie PP	15 776
Zmena PP (zmena služieb, splatnosti)	NA
Vyhľadanie platobného predpisu/PnÚ/elektronického kolku prostredníctvom filtra alebo čítačky QR kódov	NA
Zobrazenie detailu PP	NA

Tlač PP/dokladu o úhrade	NA
Načítanie zoznamu platobných predpisov/PnÚ - filter	NA
Poskytnutie služby na PP	NA
Vystavenie PP na doplatok	NA
Vydanie Rozhodnutia úradu o vrátení poplatku/preplatku (mimo MSP)	27 324
Report PP/PnÚ/spotreby elektronických kolkov - filter	NA
Prepárovanie platobného predpisu/PnÚ z úradníka na úradníka	nepovolené
Oprava úhrady PP/PnÚ - prepárovanie platby	nepovolené
Orgán verejnej moci (úrad) – SW pokladňa	
Úhrada PP v hotovosti	NA
Úhrada PP platobnou kartou	NA
Odvody	1 493
Uzávierky	8 471
Aktualizácia POS terminálov 2x ročne	400
Otvorenie/zatvorenie SWP, prevzatie SWP, denník SWP, protokol stavu - tlač, odvod na Slovenskú poštu	NA
Tlač dokladu o úhrade – hotovosť + karta	NA
Číselník a katalóg služieb	
Zasielanie hodnôt pre číselník služieb a číselník poplatkov	100
Prevádzkovateľ systému eKolak	
Číselník a katalóg služieb	
Správa úradov – zakladanie nových OVM, priradzovanie agend	50
Spravovanie číselníka služieb a číselníka poplatkov, vrátane zoznamu služieb, štátov, manuálne prepisovanie údajov z údajov zaslaných zo strany OVM	150
Overenie verzií číselníkov a stavu koncového zariadenia	50
Vytvorenie a úprava šablóny na MSP/kiosk/ MASP/VK/slovensko.sk	300
Riadenie časovaných služieb všetkých prostredí (UAT, FIX, PROD automatický)	100
Správa FE zariadení, SW pokladní	50
Nahlasovanie čísel účtov obcí na ÚPVS na účely rozúčtovania príjmov za prenesený výkon (ÚPVS proces)	NA
Evidencia elektronických kolkov, žiadostí, PP/PnÚ, hromadných PnÚ, dobropisov, refundácií, nominálnych kolkov, stavov eTicketov, SW pokladní, reportov, fraudov, preneseného výkonu, platieb, pohybov na účtoch, nespárovaných platieb	NA
Párovanie transakcií kioskov, SWP, MASP/VK, APONet	NA
Spracovanie importovaných súborov	NA
Zobrazenie súborov na SFTP serveri	NA
Deploy portál	NA
Zmenový režim	
Požiadavka na zmenový režim	NA
Plnenie inštalačných požiadaviek	NA
Zabezpečenie zmenového režimu	NA
Prevádzka technických zariadení	
Monitoring prevádzky a zariadení, SLA manažment	NA
Inštalácia technických zariadení, pripojenie úradu	NA
Evidencia technických zariadení	30
Inventarizácia technických zariadení	1
Zásahy pri reklamáciách	50
Servis, opravy a údržba - koordinácia	50
Vrátenie poplatkov/preplatkov	
Vrátenie poplatkov/preplatkov na základe doručených rozhodnutí	31 872
Vrátenie úhrady za nespotrebované elektronické kolky refundácie	65 692
Vrátenie úhrady pri vrátení výdavku	15 570
Vrátenie chybne zadanej úhrady PP	955
Reklamácie	
Spracovanie a vybavenie reklamácie	1785

Vrátenie mylnej úhrady	59
Účtovanie	
Spracovanie súborov SEPA z informačného systému PEP v bankovom module,	NA
Párovanie príjmov bankového výpisu za uzávierky Kioskov s uzávierkami pohľadávok v informačnom systéme PEP,	NA
Spracovanie vygenerovaných nespárovaných kartových transakcií za Kiosky, SW pokladne, mobilnú aplikáciu, virtuálny kiosk v informačnom systéme PEP,	NA
Dohľadávanie v informačnom systéme PEP nespárované platby s predpisom,	8356
Komunikácia s príslušnou bankou, orgánmi štátnej správy (najmä Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky a Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky) vrátenie platby, resp. spárovanie platby s predpisom,	NA
Exportovanie reportu údajov pre prenos účtovných dát z informačného systému PEP do informačného systému SAP,	NA
Vykonávanie činnosti vo vzťahu k účtom hlavnej knihy vrátane analýz v informačnom systéme SAP,	NA
Vyrovňovanie účtovne pridelených účtov v informačnom systéme SAP,	NA
Spracovávanie bankových výpisov v module SBV a následné zaúčtovávanie do systému SAP	NA
Analýza zostatkov pridelených účtov hlavnej knihy v informačnom systéme SAP a ich porovnanie s IS PEP, odstupovanie zistených rozdielov na riešenie	NA
Vykonávanie dokladovej inventarizácie účtov hlavnej knihy.	NA
Rozúčtovanie platieb za prenesený výkon	NA
Ostatné	
Riadenie zmluvnej dokumentácie vrátane Obchodných podmienok pre službu eKolok	NA
Zabezpečenie, aktualizácia a zverejňovanie školiacich dokumentov	NA
Zabezpečenie informačnej kampane	NA
Analýza finančných transakcií a fraudov, prešetrovanie reklamácií	1 284
Správa SW pokladní, POS terminálov a čítačiek QR kódov	200
Správa prístupov do IS a aplikácií, logovanie	20
Manažment zmien a problémov	NA
Release, Deployment, testovanie a Integrovaný manažment	NA
Opravy dát	NA
Správa a údržba HW a SW, bezpečnosť	NA
Zálohovanie, archivácia	NA
Implementácia DLM (Riadenie životného cyklu dát)	NA
Spôsob logovania - napr. Apache Kafka, Elasticsearch, Logstash, Kibana a MongoDB	NA
Prevádzková podpora	
komunikácia s úradmi – podpora v rámci služby eKolok (práca v MSP, obchodné podmienky), riešenie podnetov, technických problémov	NA
Call centrum – podpora služieb zákazníkom, postúpenie reklamácie, sťažnosti	6655
Incident manažment – nahlasovanie, analýzy, postúpenie a riešenie incidentov, SLA manažment	
HELPDESK - kiosky	4949
HELPDESK – IS PEP, IS FO	109
HELPDESK – MSP / SWP	61
HELPDESK – MASP/VK, APONET	NA

Tabuľka 4: Parametre súčasnej služby eKolok

7.3 PRÁVNE VÝCHODISKO

Služba eKolok (resp. centrálny systém evidencie poplatkov) podľa § 18a ods. 2 zákona č. 145/1995 Z. z. o správnych poplatkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o správnych poplatkoch“) a § 16a ods. 2 zákona č. 71/1992 Zb. o súdnych poplatkoch a poplatku za výpis z registra trestov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o súdnych poplatkoch“) je službou vo verejnom záujme. Túto službu vykonáva podľa zákonných povinností uvedených v § 18a ods. 1 zákona o správnych poplatkoch a v § 16a ods. 1 zákona o súdnych poplatkoch Slovenská pošta, a. s. (ďalej aj ako „SP“) v pozícii prevádzkovateľa systému, ktoré s MF SR uzatvorilo Zmluvu o poskytovaní služby vedenia

centrálnej evidencie, zúčtovania a vrátenia poplatkov a prevádzkovania centrálného systému pre službu evidencie, zúčtovania a vrátenia poplatkov (ďalej len „Zmluva“). Ďalej, podľa § 18a ods. 2 zákona o správnych poplatkoch a § 16a ods. 2 zákona o súdnych poplatkoch musí Zmluva obsahovať podmienky a náležitosti ustanovené osobitným predpisom s odkazom na:

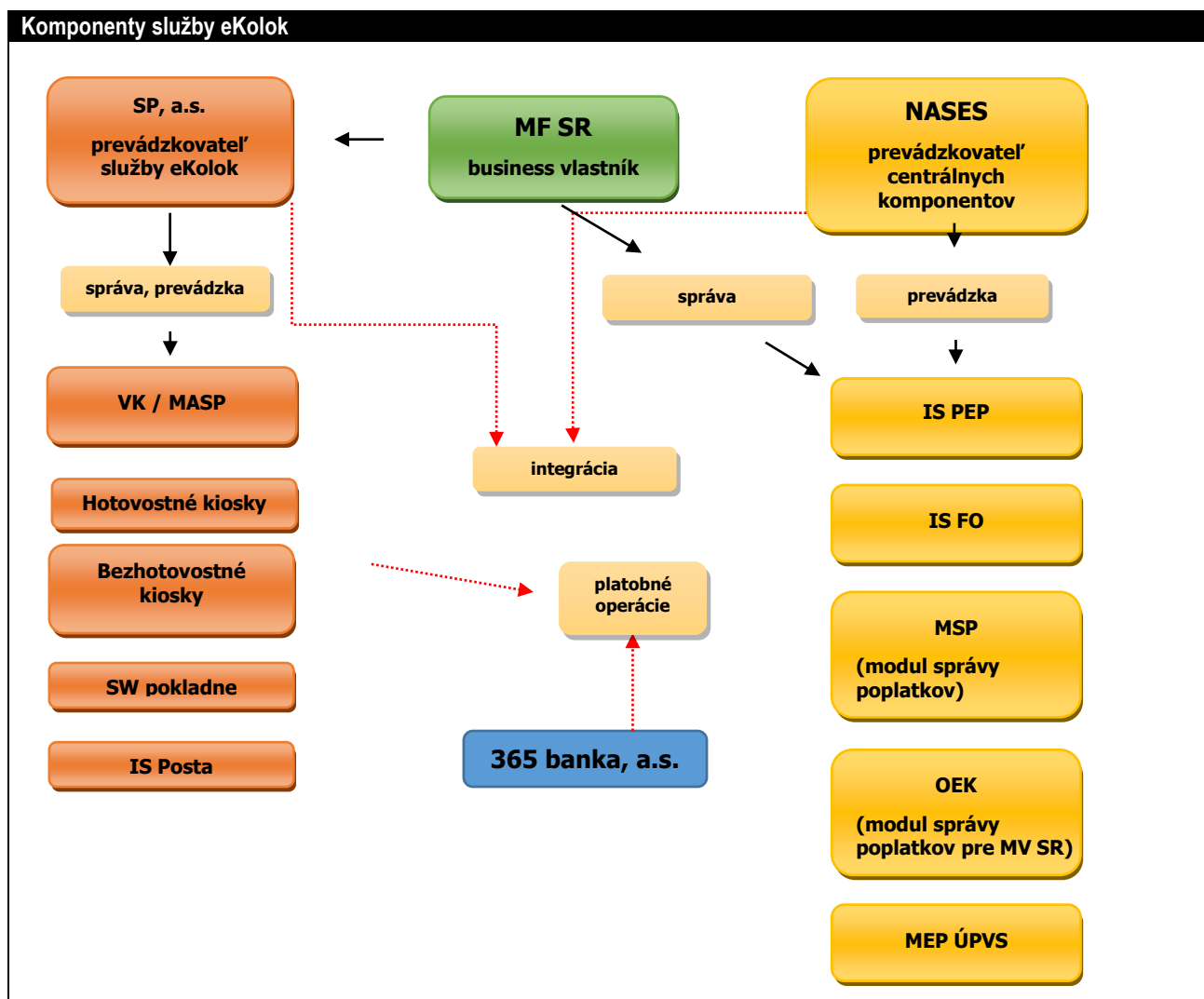
- Čl. 106 Zmluvy o fungovaní Európskej únie a
- Rozhodnutie Komisie (EÚ) č. 2012/21/EÚ z 20. decembra 2011 o uplatňovaní článku 106 ods. 2 Zmluvy o fungovaní Európskej únie na štátnu pomoc vo forme náhrady za službu vo verejnom záujme udeľovanej podnikom povereným poskytovaním služieb všeobecného hospodárskeho záujmu. (Ú. v. EÚ L 7, 11. 1. 2012) (ďalej len „Rozhodnutie EK“).

Služba eKolak bola zverená právnickej osobe, ktorá je v 100 % vlastníctve štátu, pretože podľa § 19gb ods. 2 zákona o správnych poplatkoch a § 18cb ods. 2 zákona o súdnych poplatkoch je prevádzkovateľom systému (eKolak) právnická osoba so 100 % majetkovou účasťou štátu, ktorá vykonávala distribúciu, predaj, výmenu a odkupovanie kolkových známok podľa zákona č. 264/2008 Z. z. o kolkových známkach a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Predmetom vykonávania činností prevádzkovateľom systému je zabezpečenie prevádzky komplexnej služby, ktorá nie je bežne dostupná na trhu, pretože organizácia a technické riešenie služby eKolak je unikátne. Uvedený spôsob poverenia bol zvolený z toho dôvodu, že v platobnom systéme eKolu sa vykonávajú úhrady v prospech štátneho rozpočtu a orgánov samosprávy, ktoré by pri ich nesprávnom použití poškodili finančné záujmy štátu a taktiež z dôvodu, že súčasťou platobného systému sú hotovostné transakcie, ktoré sa v štátnych orgánoch v obvyklých podmienkach nevykonávajú (napr. aj daňové úrady administrujú príjmy z daní a cieľ výlučne bezhotovostne).

Podmienkami Rozhodnutia EK, okrem iného, sú že, náhrada za poskytovanie služieb všeobecného hospodárskeho záujmu je vo výške menej ako 15 mil. EUR ročne (ak sa výška náhrady mení počas trvania poverenia, ročná suma sa vypočíta ako priemer ročných výšok náhrad, ktoré sa očakávajú uhradiť počas obdobia poverenia). Obdobie, počas ktorého je podnik poverený poskytovaním služby všeobecného hospodárskeho záujmu, nesmie presiahnuť 10 rokov. Výška náhrady nepresiahne sumu potrebnú na pokrytie čistých nákladov, ktoré vznikli pri plnení záväzkov služieb vo verejnom záujme a primeraný zisk. Čisté náklady možno vypočítať ako rozdiel medzi nákladmi a príjmami, ako ich vymedzujú odseky 3 a 4 článku 5 Rozhodnutia EK.

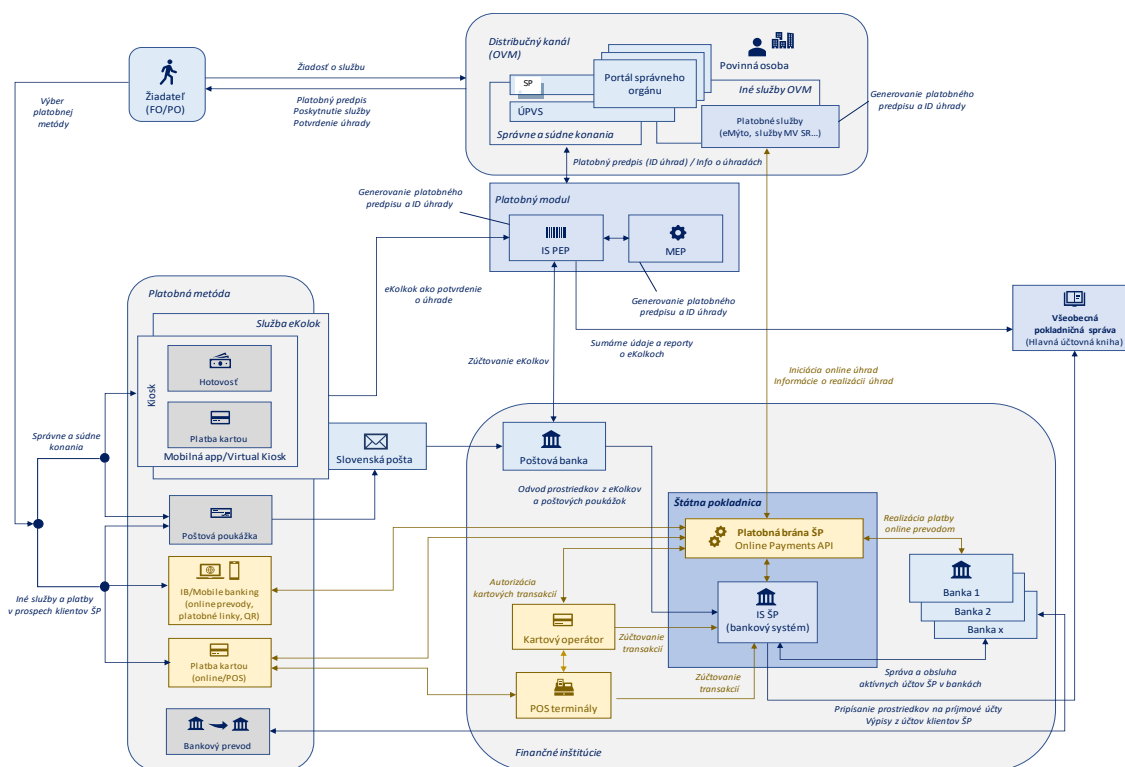
Vzhľadom na uvedené je potrebné všetky budúce zmluvné záväzky pred ich uzatvorením notifikovať Protimonopolnému úradu SR, odboru štátnej pomoci, ktorý po vecnej a formálnej stránke posúdi splnenie podmienok z citovaného rozhodnutia EK o štátnej pomoci za služby vo verejnom záujme.

7.4 GENERALIZOVANÁ ARCHITEKTÚRA EKOLKU



Obrázok 3: Komponenty služby eKoloK

Nasledujúci obrázok znázorňuje komponenty a procesy služby eKoloK, žltou farbou sú vyznačené plánované komponenty, popísané v jednotlivých alternatívach:



Obrázok 4: Komponenty a procesy eKolk (zdroj: MF SR)

Celkové riešenie eKolk je rozdelené na základné celky - moduly:

- IS PEP,
- Modul správy poplatkov (MSP),
- FrontOffice (IS FO),
- Platobný FrontEnd.

IS PEP je kľúčovou časťou služby eKolk a slúži na administráciu systému, centrálnu evidenciu všetkých poplatkov, evidenciu a párovanie prijatých úhrad a poskytnutých služieb a štatistické vyhodnocovanie. Je to jediné miesto evidencie všetkých správnych a súdnych poplatkov platených za služby štátnych orgánov, súdov a prokuratúry. IS PEP spája evidenciu platieb vykonaných v priehradkovom vybavení na obslužnom mieste správneho orgánu a evidenciu platieb vykonaných za elektronicky poskytnuté služby prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy.

IS FO slúži na riadenie platobného FrontEndu, ktorý pozostáva z technických prostriedkov inštalovaných v mieste OVM slúžiacich na vykonanie platby a generovanie potvrdenia o platbe – kiosky, virtuálny kiosk, mobilná aplikácia, SW Pokladňa. Modul tiež slúži na správu a konfiguráciu zariadení platobného FrontEndu. Prostredníctvom tohto modulu sa nastavujú parametre platobných kioskov, ako sú definícia služieb a poplatkov, výšky poplatkov, IT zabezpečenie kioskov. Plní taktiež integračnú funkciu a prepája IS PEP s koncovými zariadeniami.

Platobný FrontEnd (platobné kanály) pozostáva z technických prostriedkov inštalovaných v mieste OVM alebo sú dostupné online (kiosky, virtuálny kiosk, mobilná aplikácia, SW Pokladňa).

Ďalším komponentom je **Modul správy poplatkov** (MSP), jedná sa o softvérové riešenie (web aplikácia) pre obslužné miesta, ku ktorému úrady pristupujú cez sieť GOVNET alebo prostredníctvom verejnej siete cez virtuálny desktop. Modul správy poplatkov umožňuje zamestnancom orgánov verejnej moci nasledovné aktivity:

- generovanie tlače platobných predpisov,
- overovanie predpisov a elektronických kolkov a ich spotrebu,
- zaznamenanie úhrady platobného predpisu elektronickým kolkom,
- zaznamenanie úhrady platobného predpisu v hotovosti / platobnou kartou na softvérovej pokladni.

Prostredníctvom MSP je elektronické kolký možné overiť a spotrebovať prostredníctvom QR kódu. Pre potreby Ministerstva vnútra vznikol prispôsobený klon MSP (v podmienkach MV SR sa označuje aj ako OEK).

Fyzická alebo právnická osoba vystupuje v procese ako žiadateľ a podáva žiadosť o službu orgánu verejnej moci (OVM). Platobný predpis vystavuje zamestnanec OVM, ktorý môže poplatník uhradiť cez všetky platobné kanály eKolkú (kiosk, softvérová pokladňa, mobilná aplikácia eKolo, virtuálny kiosk, vybrané prevádzky Slovenskej pošty, a. s. alebo bankovým prevodom). Príkaz na úhradu prijme poplatník do svojej elektronickej schránky v prípade, ak si požiadal o elektronicnú službu prostredníctvom portálu Slovensko.sk, alebo požiadal o listinnú službu a má aktivovanú schránku na doručovanie. Poplatník prijme v prílohe PDF tlačovú zostavu, ktorú generuje systém služby eKolo a ktorú je možné vyvolať a vytlačiť z prostredia schránky. Ak je predmetom podania poskytnutie elektronickej služby splatnej pri podaní, pričom podanie vzniká na prístupovom mieste a je možné určiť výšku poplatku, potom prístupové miesto vytvára príkaz na úhradu v spolupráci s platobným modulom (MEP) a vytvorený príkaz na úhradu vkladá do prílohy k podaniu.

Vo vzťahu k ÚPVS sa to týka tých OVM (poskytovateľov služieb), ktorí používajú CEP podateľňu, doručujú podania prostredníctvom ÚPVS, ako aj ktorých podania sú vytvárané na ich špecializovaných portáloch.

7.5 ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB

Cieľom služby eKolo je oddelenie platobných úkonov na orgánoch verejnej moci od samotného výkonu verejnej moci. V rámci služby eKolo sa vyberajú:

- správne poplatky za úkony a konania správnych orgánov zapojených do centrálného systému pre evidenciu poplatkov, ktoré sú príjmom štátneho rozpočtu do kapitoly Všeobecná pokladničná správa (zapojený nie je z legislatívnych dôvodov len Úrad priemyselného vlastníctva, z technických dôvodov Štátny ústav pre kontroly liečiv a zahraničné zastupiteľstvá z dôvodu prijímania hotovosti v cudzích menách),
- správne poplatky za vybrané služby Ministerstva vnútra SR, ktoré sú preneseným výkonom štátnej správy a sú príjmom obcí. Služba eKolo na mesačnej báze robí rozúčtovanie príjmov pre obce podľa rozsahu poskytnutých služieb a na čísla účtov, ktoré obce na tento účel zaevidovali,
- súdne poplatky za úkony a konania súdnych orgánov (súdy, orgány štátnej správy súdov a prokuratúry), ktoré sú príjmom štátneho rozpočtu.

Prevádzkovateľ systému (Slovenská pošta) v súčasnosti zabezpečuje komplexné služby, ktoré zahŕňajú tieto činnosti:

- prevádzka centrálného informačného systému (zabezpečenie štandardnej prevádzky platobného systému),
- vykonávanie finančných operácií v prospech štátneho rozpočtu (v určitých prípadoch aj v prospech samosprávy) vo forme hotovostných (vrátane zabezpečenia cash managementu) a bezhotovostných platieb od poplatníkov, párovanie nespárovaných platieb a riešenie incidentov pri platobných úkonoch (cca ročne 5 – 10 miliónov transakcií)
- umožnenie úhrady poplatku, alebo vopred zakúpeného kreditu (tzv. elektronickeho kolkú na hodnotu) za účelom úhrady správneho poplatku alebo súdneho poplatku vo výške uvedenej v sadzobníku správnych poplatkov a sadzobníku súdnych poplatkov (ďalej aj ako „predaj elektronickeho kolkú“) na technických zariadeniach (hotovostné kiosky, bezhotovostné kiosky, SW pokladne, virtuálny kiosk, mobilná aplikácia, APONET – poštový IS),
- spätné finančné operácie: zadávanie pokynov na vracanie mylných platieb v platobnom systéme, vracanie platieb z rozhodnutia orgánu verejnej moci v prospech poplatníkov
- reklamačné konania,
- vedenie zákazníckeho centra voči poplatníkom.

7.5.1 SLUŽBY POSKYTOVANÉ PREVÁDZKOVATEĽOM SLUŽBY EKOLOK (SLOVENSKÁ POŠTA)

Prevádzkovateľ služby okrem štandardnej prevádzky platobného systému zabezpečuje komplexné zabezpečenie služby eKoloK, ktoré zahŕňa prevádzku centrálného informačného systému a predaj elektronických kolkov za účelom úhrady správnych poplatkov a súdnych poplatkov, ktoré sú rozpočtovo určeným príjmom štátneho rozpočtu a v definovaných prípadoch aj príjmom samosprávy, prevádzku predajnej siete na vlastných pobočkách, umiestnenie a prevádzku technických zariadení umiestnených na orgánoch verejnej moci (približne 900 – 1 000 úradných priehradiek), prevádzku ďalších komponentov služby eKoloK na úhradu poplatkov v prostredí internetu (webová a mobilná aplikácia).

V súčasnosti poskytované spôsoby úhrady správnych a súdnych poplatkov prostredníctvom služby cez platobný systém služby eKoloK zahŕňajú najmä úhradu prostredníctvom Platobných terminálov, tzv. kioskov, prevažne na pracoviskách Ministerstva vnútra SR, Krajskom súde v Bratislave, ale aj na Ministerstve hospodárstva SR, Ministerstve dopravy a výstavby SR, Daňovom úrade Bratislava, Generálnej prokuratúre SR, Úrade pre verejné zdravotníctvo SR.

Druhá možnosť je prostredníctvom platobného predpisu, ktorý vystaví zamestnanec orgánu verejnej moci v prípade, ak poplatník nevie realizovať kúpu konkrétneho Potvrdenia o úhrade prostredníctvom horeuvedených spôsobov (poplatník nepozná výšku správneho/súdneho poplatku).

Platobný predpis si môže poplatník vytlačiť z pripraveného .pdf súboru aj zo svojej elektronickej schránky v prípade, ak si požiadal o elektronicкую službu prostredníctvom portálu Slovensko.sk a môže ho uhradiť jedným z nižšie uvedených spôsobov. Poplatník môže po zvolení tlačidla „Zaplatiť“ nachádzajúcim sa v Príkaze na úhradu v elektronickej schránke zvoliť platbu:

- platobnou kartou online priamo z elektronickej schránky
- bankovým prevodom
- PAY by square – zosnímaním QR kódu, ktorý je sprístupnený v príkaze na úhradu.

Platobný predpis je možné uhradiť taktiež cez kiosk, cez softvérovú pokladňu orgánu verejnej moci, cez mobilnú aplikáciu eKoloK (po stiahnutí aplikácie na mobilný telefón a nasnímaní QR kódu z platobného predpisu), cez webovú aplikáciu eKoloK – Virtuálny kiosk (zadaním VS z platobného predpisu a zaplacením platobnou kartou) alebo na priehradke Slovenskej pošty poštovým poukazom.

Úhrada cez softvérovú pokladňu orgánu verejnej moci je možná v hotovosti alebo platobnou kartou.

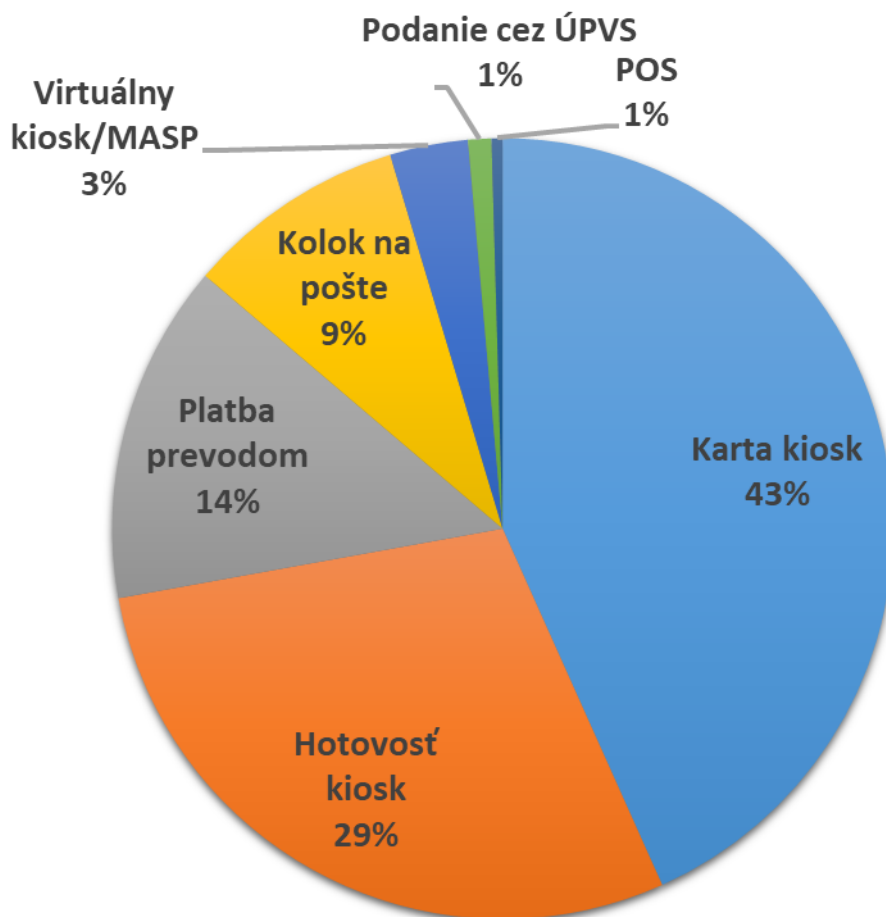
Mobilná aplikácia eKoloK je k dispozícii pod názvom eKoloK na GooglePlay/APP Center a je určená pre mobilné zariadenia s OS Android od verzie 4.4 vyššie a od júna 2017 je sprístupnená aj pre mobilné zariadenia s iOS 11. Poplatník si môže zakúpiť Potvrdenie o úhrade správneho/súdneho poplatku (koloK) na vybrané služby platobnou kartou. Úhradu správneho/súdneho poplatku preukazuje poplatník na orgáne verejnej moci zobrazením QR kódu elektronickeho kolku na displeji svojho mobilného telefónu.

Úhrady prostredníctvom Potvrdení o úhrade správneho/súdneho poplatku (elektronický koloK), ktoré si poplatník môže zakúpiť na požadovanú hodnotu na vybraných pobočkách Slovenskej pošty sú realizované prostredníctvom agendového systému APONET.

Webová aplikácia eKoloK, nazývaná aj Virtuálny kiosk, je k dispozícii na webovej stránke <https://m.ekolky.gov.sk>. Poplatník si po registrácii môže zakúpiť Potvrdenie o úhrade správneho/súdneho poplatku (koloK) na vybrané služby platobnou kartou. Prostredníctvom Virtuálneho kiosku si môže poplatník vytlačiť aj elektronicкую koloK zakúpený v Mobilnej aplikácii eKoloK.

Pomer transakcií jednotlivých typov ukazuje nasledujúci graf:

Porovnanie transakcií podľa spôsobu platby - rok 2022



Obrázok 5: Porovnanie počtu transakcií podľa jednotlivých spôsobov platby

7.5.1.1 Kapacity Prevádzkovateľa služby eKolok

V rámci nákladového modelu sa Prevádzkovateľovi systému uhrádza spolu 31,5 FTE. Mzdový náklad kopíruje priemernú mzdu v národnom hospodárstve za predchádzajúci kalendárny rok (v roku 2021 priemerná mzda v roku 2020 v sume 1133 Eur mesačne v hrubom), ktorý je naindexovaný medzimesačným rastom o 2%.

Prevádzková podpora eKolok: 11 FTE

- Zabezpečuje dostupnosť elektronických služieb a vykonáva činnosti pre udržanie konzistentnosti prevádzky elektronických služieb.
- Vykonáva komplexnú starostlivosť o prevádzkované elektronické služby a pracoviská Slovenskej pošty, a. s.
- Vypracováva technológiu vykonávania elektronických služieb.

- Z pozície hlavného používateľa sa spolupodieľa na riadení verzií nasadzovaného softvéru a hardvéru do prevádzky prostredníctvom externého zamestnanca alebo prostredníctvom úseku informačných technológií.
- Spolupodieľa sa na vytvorení technických podmienok a ich obnove (napr. HW, SW, technická podpora, telekomunikačné prostriedky) a vypracováva podklady pre zaradenie majetku.
- Vykonáva činnosti zamerané na vytváranie podmienok u zákazníkov pre ponúkané elektronické služby (napr. prezentácia, školenia zákazníkov, metodická podpora zákazníkov a pod.).
- Analyzuje a rieši nahlásené incidenty a problémy v rámci riešiteľských skupín, týkajúce sa najmä technických zariadení a infraštruktúry.
- Z pozície hlavného používateľa navrhuje a realizuje preventívne opatrenia na zníženie chybovosti a zabezpečuje obnovenie služby v prípade katastrofy,
- Monitoruje a vyhodnocuje prevádzku elektronických služieb, dodržiavanie SLA (dohoda o úrovni poskytovaných služieb), navrhuje a realizuje opatrenia na odstránenie zistených nezrovnalostí, chybovosti a skvalitnenie prevádzky a poskytovania elektronických služieb, vypracováva reporty o dodržaní SLA pre všetky subjekty zúčastnené na prevádzkovaní elektronických služieb.
- Vypracováva podklady pre používateľov elektronických služieb.
- Tvorí a aktualizuje číselníky a rieši incidenty a problémy s nimi súvisiace.
- Vykonáva činnosti v oblasti agendy zmlúv týkajúcich sa prevádzky elektronických služieb.
- Navrhuje a vykonáva činnosti súvisiace s realizáciou zmien týkajúcich sa prevádzky vykonávaných elektronických služieb.
- Na základe požiadavky riaditeľa prevádzky vypracováva reporty pre vedenie spoločnosti, orgány spoločnosti a iné subjekty za oblasť prevádzky elektronických služieb.
- Vykonáva činnosti zamerané na vytváranie, udržanie a rozvoj vzťahov so zákazníkmi elektronických služieb vrátane poskytovania poradenstva a servisu.
- Zisťuje, analyzuje a vyhodnocuje potreby zákazníkov elektronických služieb a navrhuje riešenia vo vzťahu k zákazníkovi a organizačným útvarom spoločnosti.
- Prijíma a posudzuje návrhy organizačných útvarov a zákazníkov na zmeny týkajúce sa prevádzkovania elektronických služieb a následne ich rieši.
- Analyzuje finančné transakcie z elektronických služieb.
- Vypracováva návrhy na zavádzanie nových elektronických služieb, ako aj inovácie existujúcich elektronických služieb.
- Vypracováva/spolupodporí projektové zámery v oblasti rozvoja elektronických služieb.
- Vyhľadáva a vytvára podmienky pre rozvoj, inováciu a zavádzanie nových elektronických služieb vrátane efektívneho výkonu jednotlivých činností.
- Vytvára podmienky pre trvalú udržateľnosť poskytovania elektronických služieb v podmienkach spoločnosti.
- Vypracováva a poskytuje podklady pre tvorbu jednotlivých plánov, analyzuje a vyhodnocuje plnenie plánov týkajúcich sa elektronických služieb.
- Vypracováva návrhy na zmeny právnych predpisov za oblasť elektronických služieb.
- Vypracováva interné dokumenty súvisiace s poskytovaním elektronických služieb.
- Prešetruje reklamácie týkajúce sa elektronických služieb.
- Vypracováva stanoviská k sťažnostiam týkajúcim sa elektronických služieb.

- V súvislosti s rozvojom, inováciou, zavádzaním nových elektronických služieb a prevádzkou vykonávaných elektronických služieb vykonáva testovanie nových elektronických služieb a zmenových požiadaviek (UAT testy, funkčné testy, integračné testy, výkonnostné testy).
- Pripomienkuje používateľskú dokumentáciu vypracovanú externým subjektom a navrhuje zmeny používateľskej dokumentácie.
- Rieši incidenty a problémy nahlásené z oddelenia centrálnej pomoci a z oddelenia vzdialenej podpory koncového zákazníka za oblasť elektronických služieb, pri riešení nepravidielností komunikuje s dotknutými orgánmi verejnej správy a inými subjektmi, a oznamuje riešenie nepravidielností zamestnancovi vykonávajúcemu report pre povinnú osobu.

V rámci realizácie vysporiadania finančných transakcií z elektronických služieb vykonáva najmä tieto činnosti:

- prijíma podnety, incidenty a problémy týkajúce sa vysporiadania finančných transakcií z elektronických služieb od oddelenia vzdialenej podpory koncového zákazníka, Národnej agentúry pre sieťové a elektronické služby a iných subjektov využívajúcich elektronické služby nahlásených prostredníctvom zákazníckeho centra, oddelenia vzdialenej podpory koncového zákazníka a oddelenia centrálnej pomoci,
- spracováva a kontroluje úplnosť a správnosť súborov zo SAP, IS APONET, IS PEP vrátane MSP, kioskov, softvérovej pokladne, mobilnej aplikácie eKolak, webovej aplikácie eKolak, Poštovej banky, a. s., vo vzťahu k finančným transakciám z elektronických služieb a rieši zistené incidenty a problémy,
- rieši nezrovnalosti a chyby týkajúce sa elektronických služieb pri spracovaní finančných transakcií nahlasovaných odborom účtovníctva,
- analyzuje a rieši zistené fraudy pri spotrebe elektronických kolkov,
- analyzuje, kontroluje a rieši incidenty a problémy súvisiace s refundáciami týkajúcimi sa elektronických služieb vrátane incidentov a problémov súvisiacich s vrátením správnych a súdnych poplatkov na základe odpisu právoplatného rozhodnutia doručeného Slovenskej pošte, a. s.,
- v prípade nezrovnalostí páruje hotovostné odvody z SW pokladne,
- poskytuje dotknutým organizačným útvarom informácie o nedostatkoch zistených v oblasti vysporiadania finančných transakcií z elektronických služieb,
- vypracováva návrhy interných dokumentov týkajúce sa vysporiadania finančných transakcií z elektronických služieb.

V súvislosti s využívaním informačných systémov pri realizácii vysporiadania finančných transakcií vykonáva najmä tieto činnosti:

- navrhuje zmeny v informačných systémoch, týkajúcich sa spracovania produktov elektronických služieb a zabezpečuje odstránenie zistených chýb a nedostatkov v softwarových riešeniach týkajúcich sa elektronických služieb,
- vykonáva UAT testovanie nových releasov centrálnych systémov (napr. IS PEP, MSP), Front-end zariadení a procesov, ako aj integrácií elektronických služieb voči iným informačným systémom (napr. medzi IS PEP vrátane MSP a IS APONET, IS PEP a SAP, IS PEP a agendovými systémami iných subjektov, medzi IS PEP, webovou aplikáciou eKolak a Ústredným portálom verejnej správy).

IT podpora: 2 FTE

- Vytváranie technických podmienok a ich obnova (napr. HW, SW, technická podpora, telekomunikačné prostriedky).
- Vypracovávanie analýz, vypracovávaní prognóz a návrhov riešenia týkajúceho sa kapacitných možností jednotlivých zdrojov, ako aj z hľadiska prevádzky, HW a SW, technologických zariadení a pod.,
- Vypracovávanie technológií vykonávania elektronických služieb,
- Analýza a riešenie nahlásených incidentov a problémov v rámci riešiteľských skupín, týkajúcich sa najmä technických zariadení a infraštruktúry.

- Monitoring a vyhodnocovanie prevádzky elektronických služieb, dodržiavania SLA (dohoda o úrovni poskytovaných služieb), navrhuje a realizuje opatrenia na odstránenie zistených nezrovnalostí, chybovosti a skvalitnenie prevádzky a poskytovania elektronických služieb, a vypracováva reporty o dodržaní SLA pre všetky subjekty zúčastnené na prevádzkovaní elektronických služieb,

Podpora pre zúčtovanie transakcií v službe eKolok: 5 FTE

- Zúčtovania predaja/výmeny elektronických kolkov
- Export účtovných položiek z IS PEP do SAP Slovenská pošta
- Spracovania MC13
- Účtovanie predaja pre elektronický kolok (dobropis)
- Účtovanie pre predpis
- Účtovanie pre refundácie za elektronický kolok, dobropis, nominálny kolok, rozhodnutie úradu vyplatené z Back Office a na priehradke Slovenskej pošty

Účtovanie – ostatné:

- Zúčtovania reklamácií od občana
- Zúčtovania reklamácií voči banke
- Účtovanie výsledkov inventarizácie
- Účtovanie o odmene strategického partnera
- Spracovanie platieb z Legacy procesov
- Účtovanie fraudov elektronických kolkov a nominálnych kreditov
- Zúčtovanie s MFSR
- Fakturácia úhrad Poštovou kartou v MASP
- Párovanie nespárovaných platieb
- Vrátenie z konsolidačného účtu

Zákaznícky servis (call centrum) a helpesk: 5 FTE

Slovenská pošta ako prevádzkovateľ Systému eKolok prevádzkuje zákaznícku podporu prostredníctvom zákaznickeho centra. Číslo zákaznickej podpory pre poplatníkov je číslo 18 666, pre úradníkov 048/437 89 97 a e-mailová adresa e-kolky@slposta.sk.

Zákaznícky servis spolupracuje pri riešení dopytu zo strany zákazníkov s:

- pracovníkmi Helpdesku pri riešení technických dopytov,
- pracovníkmi OSA Košice pri riešení dopytov týkajúcich sa vrátenia správneho/súdneho poplatku, vyplatenia výdavku poplatníkovi, právoplatného rozhodnutia úradu o vrátení poplatku,
- prevádzkovou podporou pri riešení dopytov týkajúcich sa prevádzkových dopytov,
- pracovníkmi Oddelenia reklamácií pri riešení dopytov týkajúcich sa reklamácií správnych/súdnych poplatkov,
- pracovníkmi Multifunkčného dohľadového centra pri postúpení informácie o vykradnutí kiosku,
- jednotlivými pracovníkmi OES platobného systému eKolok pri riešení individuálnych podnetov

Rozhodnutia a refundácie: 7 FTE

- Refundácia Potvrdenia o úhrade poplatku/Potvrdenia pre evidenciu poplatku/Potvrdenie pre vyplatenie výdavku (dobropis) na back-office Slovenská pošta
- Refundácia na základe rozhodnutia úradu
- Opätovné vyplatenie refundácie

Reklamácie a sťažnosti eKolok: 1,5 FTE

- Reklamácia súvisiaca s Potvrdením eKolok (elektronický kolok z kiosku, dobropis, nominálny kolok)
- Reklamácia mylných platieb na Zbernom podúčte (Legacy účet)
- Vrátenie mylných platieb na Hlavnom Zbernom účte (Hlavný Legacy účet).

7.5.2 SLUŽBY POSKYTOVANÉ PREVÁDZKOVATEĽOM CENTRÁLNYCH KOMPONENTOV (NASES)

NASES zabezpečuje pre prevádzkovateľa služby eKolok (Slovenskú poštu) prevádzku a podporu pre centrálné komponenty IS PEP, IS FO a MSP.

NASES na svojej úrovni podpory zabezpečuje riadenie činností súvisiacich s nasledovnými procesmi:

- Incident manažment
- Problem manažment
- Release a Deployment manažment
- SLA manažment
- Integrovaný manažment

Technická podpora pre infraštruktúru a aplikácie zahŕňa:

- analýzu a riešenie incidentov a problémov nahlásených Slovenskou poštou z úrovne L1 a ich následné uzatváranie s popisom príčin,
- monitoring a pravidelnú údržbu,
- inštaláciu opravných balíkov/záplat, firmware a následné otestovanie základnej funkčnosti,
- realizáciu a aktualizáciu bezpečnostných nastavení,
- realizáciu konfiguračných zmien,
- pravidelnú profylaktiku HW,
- správu užívateľských prístupov/prístupových oprávnení,
- ladenie a optimalizáciu výkonu,
- zálohovanie,
- pravidelný test obnovy zo záloh,
- report vyťaženia infraštruktúry pre kapacitné plánovanie,
- aktualizáciu prevádzkovej dokumentácie,
- súčinnosť pri realizácii záťažových a penetračných testov.

NASES zabezpečuje dostupnosť IS PEP, IS FO a MSP v režime 24/7 a každodenne vyhodnocuje základné parametre SLA a poskytuje podporu pri integrácii agendových informačných systémov verejnej správy na IS PEP. Momentálne je priamo na IS PEP integrovaný Informačný systém súdov Súdny manažment (IS SM) Ministerstva spravodlivosti SR a Informačný systém odpadového hospodárstva (ISOH) Ministerstva životného prostredia SR. Očakáva sa integrácia Informačného systému Evidencie vozidiel (IS EVO) Ministerstva vnútra SR.

NASES taktiež koordinuje integráciu agendových IS VS na modul elektronických platieb (MEP) ako centrálny modul ÚPVS, ktorý zabezpečuje zasielanie príkazov na úhradu a informácií o úhrade priamo do elektronických schránok poplatníkov, poskytovateľov služieb a prípadne príjemcov úhrady, ak ide o prenesený výkon štátnej správy.

7.5.3 SLUŽBY E-GOVERNMENT

Úhrada správneho poplatku alebo súdneho poplatku je evidovaná v centrálnej evidencii, ktorú spravuje IS PEP. Platba je realizovaná pri prihradkovom podaní prostredníctvom technických prostriedkov inštalovaných v mieste správneho orgánu v hotovosti alebo platobnou kartou, alebo pri online podaní elektronicky využitím spoločných modulov Ústredného portálu verejnej správy.

Na portáli slovensko.sk je zverejnená jedna koncová služba IS PEP s kódom „sluzba_egov_8191“ a názvom „Kontrolovanie stavu elektronického kolku pre občanov“. Služba je určená pre všetkých občanov a umožňuje zistiť aktuálny stav elektronického kolku, ktorý bol zakúpený napr. prostredníctvom samoobslužného platobného terminálu. Overenie stavu elektronického kolku sa vykoná na základe zadania (ID) kódu elektronického kolku a dátumu a času jeho vydania.

Spoločný modul ÚPVS MEP spolu s IS PEP zabezpečuje pre poplatníka pohodlnú platbu kartou online prostredníctvom jeho elektronickej schránky priamo na portáli slovensko.sk. Na platbu kartou je integrovaných vyše 150 elektronických služieb v rámci agend týchto orgánov VS¹:

- Ministerstva vnútra SR (potvrdenia o pobyte občanov, matričné služby, služby elektronického občianskeho preukazu, služby súvisiace s dopravným inšpektorátom, živnostenský register a výpis z registra mimovládnych neziskových organizácií),
- Ministerstva dopravy a výstavby SR (agenda Jednotného IS v cestnej doprave),
- Ministerstva spravodlivosti SR (exekučné a upomínacie konanie a obchodný register),
- Ministerstvo školstva, VVaŠ SR (vydávanie a uznávanie dokladov o vzdelaní),
- Generálnej prokuratúry SR (výpis a odpis z registra trestov).

7.6 EKONOMICKÉ PARAMETRE SÚČASNÉHO RIEŠENIA

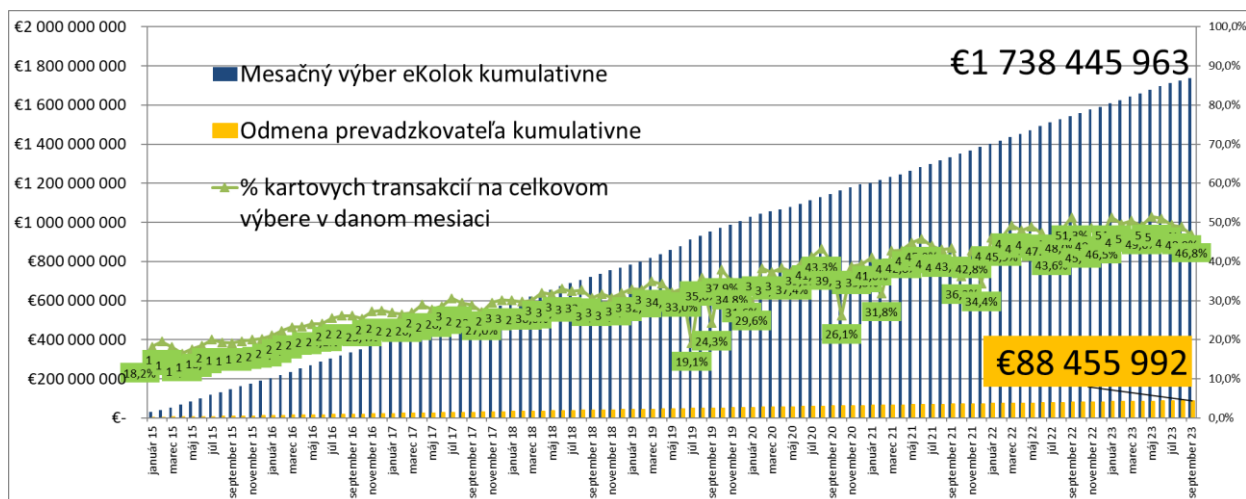
Služba eKolkov zabezpečuje cca 95 % výber všetkých správnych a súdnych poplatkov v objeme cez 220 mil. Eur ročne, pri jeho prevádzkovom náklade (vrátane amortizácie investícií) v sume cca 10,3 mil. Eur. Približne 1/3 príjmu tvorí registračný poplatok na vozidlá a 1/6 súdne poplatky. **Výška celkovej konečnej odmeny počas doby platnosti zmluvy je v zmluve medzi MF SR a prevádzkovateľom systému maximálne 103,3 mil. Eur vrátane DPH (za 10 rokov). Pomer prevádzkových nákladov voči príjmom do štátneho rozpočtu predstavuje 5,4 %. Za obdobie apríl 2014 až september 2023 sa doteraz vrátane zmenových konaní čerpalo 88,5 mil. Eur.**

7.6.1 NÁKLADY NA SLUŽBU EKOLOK

Z celkovej ročnej odmeny pre prevádzkovateľa služby eKolkov tvorí:

- 36 % odmena za hotovostné kiosky (odpisy, prevádzka, cash management, riešenie incidentov, primeraný zisk),
- 30 % odmena za centrálné komponenty (odpisy a prevádzka informačných systémov eKolkov vrátane odmeny za prevádzku IS PEP, MSP, IS FO pre NASES, zabezpečenia SLA, riešenie incidentov, správnej réžie a pod.),
- 10,3 % odmena pre komerčnú banku za vykonané transakcie platobnou kartou (v súčasnosti 0,83 % z hodnoty transakcie),
- 7,7 % odmena za poskytovanie služby predaja elektronických kolkov cez APONET,
- 5,5 % odmena za bezhotovostné kiosky,
- 1,0 % odmena za SW pokladne,
- 1,6 % čítačky QR kódov na spotrebu elektronických kolkov,
- rezerva na zmenové požiadavky 300 000 Eur bez DPH ročne.

¹ https://www.slovensko.sk/sk/faq/_platba-kartou



Obrázok 6: Odmena prevádzkovateľovi (dlhodobý trend)

Ročná výška nákladov služby eKolok	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023P	2024P	2014-2024
Odmena za poskytovanie služby eKolok - centrálné systémy	1 424 050	2 106 891	2 536 367	2 611 256	2 768 074	2 798 614	2 854 468	2 695 603	2 372 192	2 372 192	691 889	25 231 596
Platobný front end (hotovostný kiosk)	631 455	3 822 611	4 431 449	4 451 236	4 446 768	4 419 999	4 400 179	3 968 593	2 818 978	2 862 462	854 233	37 107 963
Platobný front end (bezhotovostný kiosk)	0	350 144	492 138	495 187	474 312	464 332	466 392	452 998	434 447	440 356	133 881	4 204 187
Platobný front end (SW pokladňa)	0	2 056	188 194	208 148	207 946	208 179	204 361	75 249	74 856	74 856	21 833	1 265 678
Čítačky QR kódov	0	53 397	99 525	127 234	128 736	129 022	129 165	128 735	127 341	127 690	37 548	1 088 393
Platba platobnou kartou	54 490	416 837	617 106	616 407	712 606	844 826	732 758	657 159	805 343	812 266	279 354	6 549 152
Odmena za poskytovanie služby predaja elektronických kolkov cez APONET	0	0	0	0	0	0	0	179 085	607 404	597 066	158 939	1 542 494
jednorazové vyrovnanie za dodanie IT systémov, zmenové konania	124 480	171 620	0	91 430	0	0	0	0	552 103	200 000	0	1 139 633
jednorazová odmena Dodatok č. 4, dobropisy a vplyv Dodatku č.9			147 546					-724 535	29 260			-547 729
ostatné, dodatočné náklady, poukazočné a rozhodnutie úradu	3 169	39 128	34 244	31 204	29 890	28 909	28 146	23 501	23 569	21 804	6 599	270 163
SUMA bez DPH	2 237 643	6 962 683	8 546 569	8 632 102	8 768 332	8 893 881	8 815 469	7 456 387	7 845 494	7 508 692	2 184 276	77 851 528
SUMA s DPH	2 685 172	8 355 220	10 255 882	10 358 523	10 521 998	10 672 657	10 578 562	8 947 664	9 414 593	9 010 430	2 621 132	93 421 833

Tabuľka 5: Ročná výška nákladov podľa fakturácie Slovenskej pošty, zdroj: MF SR, rok 2014 je od apríla, rok 2024 je predpoklad do apríla, rok nebol v čase tvorby tabuľky uzavretý a je kvalifikovaným odhadom

Finančná odplata za poskytnutie a prevádzkovanie finančných a elektronických služieb je stanovená podľa nákladového modelu vo výške skutočných nákladov na dosiahnutie stanovených kvalitatívnych a kvantitatívnych parametrov služby a primeraného zisku, ktorého výška je ukotvená v rozhodnutí regulačného úradu v podobnom odvetví (univerzálne poštové služby). Stanovenie výšky odmeny prevádzkovateľa systému za poskytnuté služby je naviazané na kvalitatívne parametre služby (SLA parametre), ktorých neplnenie má priamy finančný vplyv na výšku odmeny za poskytnuté služby (krátenie odmeny za čas nedostupnosti služby alebo nedostupnosti technického zariadenia).

Od 1.10.2021 sa dodatkom č. 9 k Zmluve medzi MF SR a prevádzkovateľom služby eKolo**k upravila výška odmeny** a došlo k zavedeniu novej nákladovej položky - Odmena za poskytovanie služby predaja elektronických kolkov cez APONET (1,17 EUR bez DPH za každý vydaný elektronický kolok). Zároveň sa pristúpilo k zníženiu počtu hotovostných kioskov o 102 ks. Netto úspora na anualizovanej báze je cca 1,55 mil. Eur bez DPH, čo percentuálne znamená -17,8 % zníženie nákladov na službu eKolo k oproti predošlej fakturácii. Z ročnej odmeny 2 372 192,32 EUR bez DPH prináleží NASES ročná odmena v sume 908 280,00 EUR bez DPH, ktorú Prevádzkovateľ systému vypláca NASES za prevádzkovanie IS PEP, IS FO a MSP v mesačných alikvotných sumách podľa plnenia prevádzkových parametrov SLA.

Nákladový model v princípe zahŕňa:

- náklady prevádzkovateľa systému súvisiace s amortizáciou obstaraných investícií do softvéru (dielo, licencie) a hardvéru (technické zariadenia – kiosky, softvérové pokladne s POS terminálmi a QR čítačky elektronických kolkov) + primeraný zisk stanovený na základe WACC modelu, ktorého výška sa v určených intervaloch mení v závislosti od rozhodnutia regulačného úradu vo výške primeraného zisku v podobnom (regulovanom) odvetví (univerzálne poštové služby),
- prevádzkové náklady prevádzkovateľa systému vzťahujúce sa k obstaraným investíciám
- mzdové a daňovo-odvodové náklady na obsluhujúci personál zabezpečujúci manažovanie systému, kontakt s úradmi, riešenie technických problémov, riešenie incidentov, manuálne párovanie nespracovaných platieb, vracanie mylných platieb, vracanie platieb z rozhodnutia úradu alebo súdu, vedenie účtovníctva na podsúvahových účtoch prevádzkovateľa služby eKolo k
- náklady na finančné transakcie v súvislosti s uskutočnenými bezhotovostnými platbami (náklady na bankové poplatky a poplatky kartovým spoločnostiam).

7.6.2 POČET POSKYTOVANÝCH SLUŽIEB A POUŽÍVATELIA EKOLKU

Skupina	Služba eKolo k (stav k 1/2022)	Počet
IS PEP		
1	Evidované OVM v IS PEP (OVM_ISPEP)	1 749
2	Prevádzkové prístupy IS PEP (Prevádzka_ISPEP)	80
IS MSP		
3	Prístup zamestnancov OVM cez MSP	20 177
3a	priradených SWP k MSP	200
3aa	POS terminál k SWP	200
3b	QR čítačka k MSP	1 187
Technické zariadenia		
4	Počet kioskov	239
4a	Samoobslužné platobné kiosky (hotovostné)	173

4b	Bezhotovostné kiosky	66
5	Registrovaní užívatelia MASP a VK a slovensko.sk	85 464
5a	MASP/VK užívatelia	46 692
5b	Užívatelia cez eDesk slovensko.sk	38 772

Tabuľka 6: Počty poskytovaných služieb a používateľov eKolku, zdroj: Slovenská pošta

IS PEP - počet evidovaných (do 26.1.2022):		
1	PnÚ	9 816 744
2	elektronických kolkov	25 510 365
3	refundácií	625 258
3a	z rozhodnutia úradu	245 496
4	nespárovaných platieb	
4a	nespárované - správne poplatky	5
4b	nespárované - súdne poplatky	31

Tabuľka 7: Počet evidovaných úkonov v IS PEP, zdroj: Slovenská pošta

7.7 HARDVÉROVÁ INFRAŠTRUKTÚRA SLUŽBY EKOLOK A JEJ PREVÁDZKA V DÁTOVÝCH CENTRÁCH

Táto časť prezentuje architektúru súčasného riešenia eKolkovej hardvérovej infraštruktúry – IS PEP, MSP (OEK), MASP a IS FO (ďalej spoločne aj „moduly služby eKoloK“). Vzhľadom na požiadavky extrémne vysokej spoľahlivosti služby eKoloK, dostupnej v režime 24/7, bol pri obstaraní infraštruktúry kladený dôraz na prakticky permanentnú dostupnosť a to s využitím záložného dátového centra, záložných komunikačných trás, a záložných operátorov s vlastnými (navzájom nezdieľanými) kanálmi. Riešenie navrhnuté v roku 2013 bolo financované z prostriedkov OPIS.

HW infraštruktúra bola budovaná s dôrazom na vysokú spoľahlivosť a dostupnosť, čomu bol podriadený aj návrh dodaného riešenia. Z toho vyplynulo mandatórne rozhodnutie vybudovať infraštruktúru služby eKoloK v dvoch geolokačne oddelených, vzájomne prepojených, datacentrách (DC), ktoré sú:

- od seba dostatočne ďaleko, aby prípadné zlyhanie jedného z nich neovplyvnilo druhé.
- k sebe dostatočne blízko, aby bolo možné implementovať architektúru active-active.

Datacentrá sú prepojené v architektúre s vysokou dostupnosťou a ako Metro Cluster, ktorá poskytuje možnosť využívať vyšší výkon (daný zdvojením zdrojov) a zároveň garantuje bezkolíznu prevádzku aj v prípade výpadku jedného z DC.

Pri voľbe HW infraštruktúry boli uplatnené nasledovné princípy:

- procesorová architektúra X-86 (ako najoptimálnejšia pre navrhované riešenie),
- virtualizácia VMware vSphere, v ktorej sú vytvárané všetky PC pre službu eKoloK virtuálne (v riešení nie sú využité žiadne dedikované PC),
- zálohovanie cez VDP,
- úložisko s využitím rôznych RAID10, RAID 5-9, RAID6-10 so spare diskami, Vytvorený Metro Storage Cluster,
- databázy MS SQL,
- Load Ballancer, ktorý zabezpečuje rovnomernejšie využitie výpočtových zdrojov a vysokú dostupnosť.

Komunikačná architektúra

Zabezpečuje pripojenie infraštruktúry a technológií z externého prostredia k modulom eKoloK:

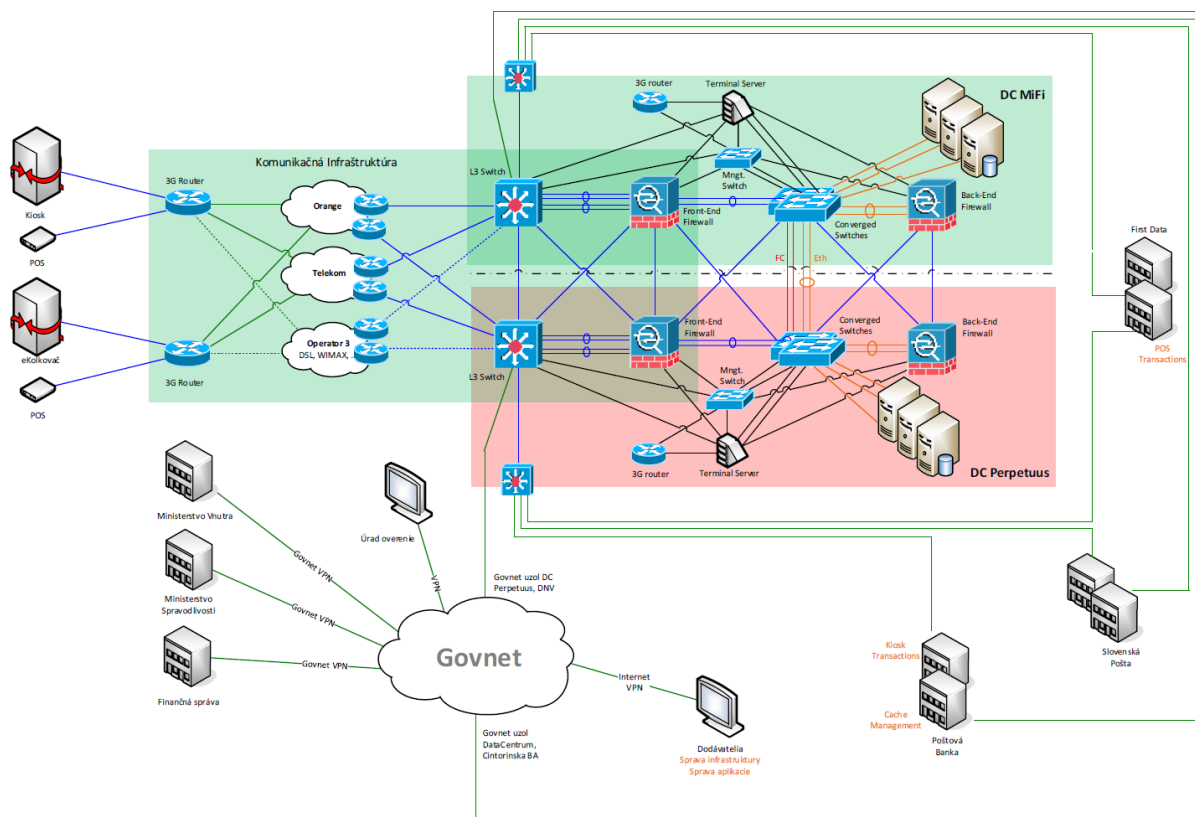
- GOVNET – vládna sieť, virtuálne prepájajúca rezortnú infraštruktúru,
- ÚPVS – integrácia viacerých modulov (IAM, číselníky, MEP, synchronizácia bankových účtov...),
- Orgány verejnej moci napojené na službu eKoloK,
- Ministerstvo vnútra SR – integrácia cez MSP (OEK) (mimo prostredia internetu),
- Slovenská pošta – zúčtovanie jednotlivých platieb v rámci služby eKoloK,
- Poštová banka (výpisy z účtov o finančných transakciách),
- DanubePay – platobný partner,
- prístup z internetu pre MASP/VK.

Kiosky: sú pripojené výhradne cez minimálne dvoch telekomunikačných operátorov (redundancia z dôvodu možného zlyhania 1 operátora). Takéto riešenie umožňuje unifikovanú konfiguráciu (nefungujúci kiosk je možné nahradiť iným, predkonfigurovaným u dodávateľa). Variant pripojenia na ETH kábel bol odmietnutý – zdanlivo nižšia cena bola prevážaná potrebou vybudovať prípojku a predovšetkým nutnosťou zohľadniť špecifiká konkrétneho poskytovateľa pripojenia (predovšetkým z pohľadu bezpečnosti) pre takto pripojený kiosk.

Komunikačná infraštruktúra pozostáva z:

- WAF Firewall bezpečnostná brána pre pripojenie z internetu, ktorý zabezpečuje komunikáciu na aplikačnej úrovni. Umožňuje prechod požiadaviek len v povolenom tvare a signatúrami.
- Facility Infraštruktúry, ktorá zabezpečuje správu a monitoring zariadení KI,

- Back-END Firewall zabezpečuje internú komunikáciu medzi jednotlivými komponentami v rámci infraštruktúry.



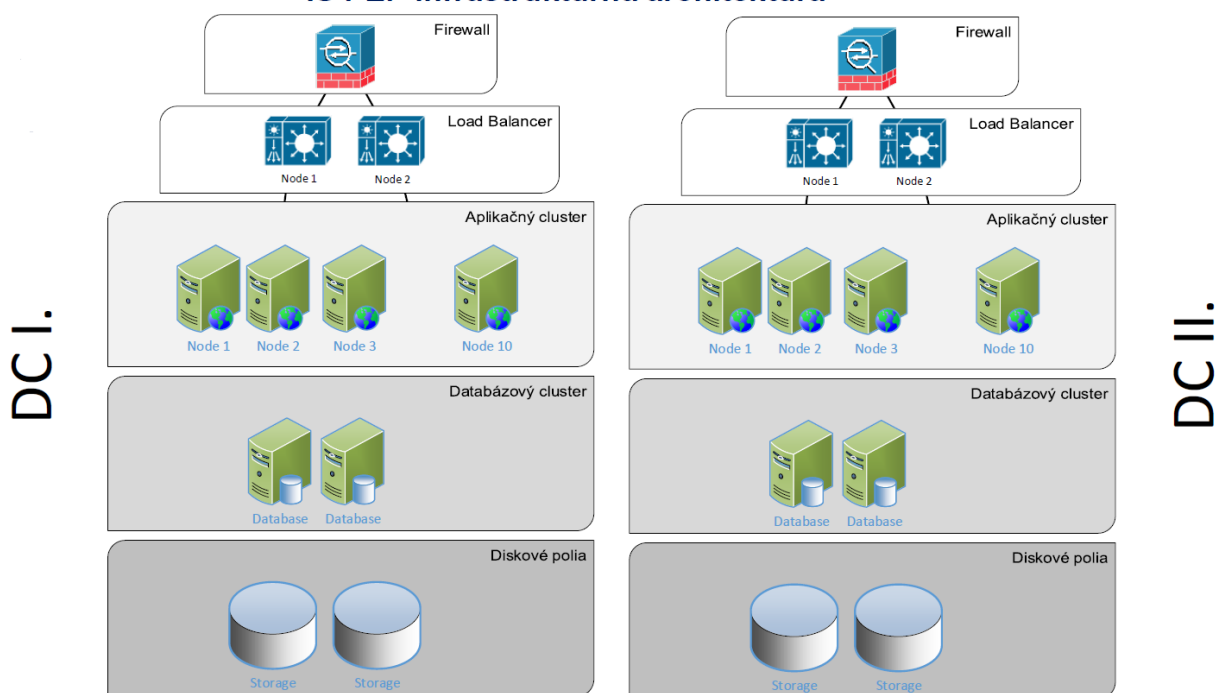
Obrázok 7: Komunikačná architektúra eKolok, zdroj: NASES

V súčasnosti je **hardvérová infraštruktúra eKolku** umiestnená v dvoch lokalitách, a to:

- Datacentre MF SR na Kopčianskej ulici v Bratislave-Petržalke,
- Datacentre Perpetuus v Bratislave-Devínskej Novej Vsi.

Hardvérovú infraštruktúru spoluvlastní NASES a Slovenská pošta. Dátové centrá vystupujú len ako nájomcovia priestorov. Celú prevádzku hardvérovej infraštruktúry zastrešuje NASES. Obstarávacie náklady na HW infraštruktúru eKolku boli podľa Zmluvy o NFP k OPIS projektu 660 000 EUR s DPH (časť NASES bez časti Slovenskej pošty). Finančné náklady na prevádzku dvoch DC nie sú biznis vlastníkovi známe. Suma je zahrnutá do celkovej sumy ročnej odplaty na celkovú prevádzku eKolku NASESom, ktorá činí 908 230 EUR bez DPH. V sume sú najmä náklady na prevádzku IS PEP, MSP a IS FO (HW, SW, licencie) a prevádzka rozšíreného diela o možnosť úhrady online platobnou kartou cez slovensko.sk.

IS PEP infraštruktúrna architektúra



Obrázok 8: Infraštruktúrna architektúra IS PEP, zdroj: NASES

Hodnotenie súčasného stavu HW infraštruktúry služby eKolkok:

Od sprevádzkovania hardvérovej infraštruktúry (rok 2013/2014) neboli na jej obnovu vynaložené prakticky žiadne investície (azda len s výnimkou Front-end firewallov v komunikačnej infraštruktúre, ktorých obnova je bezpodmienečná z dôvodu zachovania elementárnej bezpečnosti systému). **Stav hardvérovej infraštruktúry bez náležitej obnovy možno v súčasnosti hodnotiť ako kritický a potenciálne nebezpečný:**

- z dôvodu možnej havárie niektorého technologického zariadenia,
- z dôvodu absencie podpory na konkrétne diely hardvéru z dôvodu ich zastaranosti (pre zariadenia nie je dostupný žiadny firmware),
- z dôvodu nemožnosti nahraďiť staré diely novými dielmi, z dôvodu, že konkrétne diely sa v súčasnosti už nevyrábajú, čím sa podstatne sťažuje parciálna obmena súčasného hardvérového vybavenia.

Súčasný stav HW infraštruktúry si preto vyžaduje systémové riešenie, ktoré spočíva:

- v kompletnej obmene hardvérovej infraštruktúry s ponechaním súčasného vyhovujúceho architektonického riešenia najneskôr v roku 2024 (otázka geolokácie zostáva otvorená) s následnou pravidelnou obmenou v konzistencii s dobou technologickej depreciácie,
- v nastavení rozpočtových prostriedkov vo finančnom modeli aj na potreby hardvérovej infraštruktúry (spôsob financovania zmluva/rozpočtová kapitola zostáva otvorený).

7.8 MEDZINÁRODNÉ POROVNANIE – ÚHRADY POPLATKOV ZA SLUŽBY ŠTÁTU V OKOLITÝCH KRAJINÁCH

Táto časť prináša náhľad do systému úhrad administratívnych poplatkov (na Slovensku sú to správne a súdne poplatky). Cieľom je priniesť stručný súhrn akými spôsobmi sú vykonávané platby a ako sú spracovávané. V prípade Slovenska je podstatná časť platobných úkonov vykonávaná osobne na úradoch na samoobslužných platobných zariadeniach (kioskoch) v ročnom počte 2,96 mil. transakcií, čo je 70,3% všetkých „eKolkových“ transakcií (2022). V okolitých krajinách nie je známy obdobný systém, v ktorom by poplatníci boli dominantne smerovaní do úhrady cez samoobslužný platobný terminál. S výnimkou ČR, Poľska a Maďarska (len do 1.1.2024), kde sú používané ešte papierové kolkové známky, nie je v sledovaných krajinách používaný elektronický systém predplatných kolkových

známok. Vo všetkých týchto krajinách je umožnená platba kartou, bezhotovostný prevod a vo väčšine prípadov do istej miery je obmedzená možnosť platby v hotovosti.

Česká republika

V Českej republike upravuje platby správnych poplatkov zákon o kolkových známkach. Podľa § 6 ods. 8 „zákona č. 634/2004 Sb. o správnych poplatkoch“ je platba kolkovými známkami možná, ak poplatok neprevyšuje 5 000 Kč. V ostatných prípadoch sa platí na zvláštny účet štátneho rozpočtu, ktorý si zriaďuje v Českej národnej banke príslušný správny úrad so súhlasom Ministerstva financií. Finančná správa v roku 2018 zaobstarala POS terminály (na poplatky a menšie sumy daní). Úhrady mimo kolkových známok prebiehajú decentralizovaným spôsobom bez jednotného technického vybavenia na uskutočnenie platobných transakcií.

Poľsko

V Poľsku upravuje platenie za kolkové známky zákon o „opłacie skarbowej, ozporządzenie Ministra Finansów z dnia 28 września 2007 r. w sprawie zapłaty opłaty skarbowej“². Platba kolkového poplatku sa uskutočňuje v pokladni príslušného orgánu alebo na jeho účet. Obecny úrad môže nariadiť vyberanie kolkov formou vlastného výberu, vymenovať „zberateľov“ a určiť výšku odmeny za zber. Minister zodpovedný za verejné financie upresní spôsob potvrdenia orgánmi štátnej správy a samospráv a to doklad o zaplatení kolkovného, vyhotovenie anotácií potvrdzujúcich zaplatenie kolkovného, oslobodenie od nej alebo vylúčenie povinnosti ju platiť.

Rakúsko

V Rakúsku v § 3 zákona o poplatkoch³ sú uvedené možnosti platby, medzi ktorými je aj hotovosť, platobná karta a elektronický spôsob úhrady. Prípustné spôsoby platby nad rámec hotovostných platieb a vkladov s potvrdením o úhrade musí určiť orgán, na ktorom vzniknú doklady alebo úradné úkony podliehajúce poplatku. V súlade s technickými a organizačnými možnosťami a musia byť zodpovedajúcim spôsobom zverejnené. V zásade ide o decentralizovaný systém bez jednotných procesov.

Maďarsko

V Maďarsku možnosti platby správnych poplatkov upravuje zákon o správnych poplatkoch⁴, podľa kapitoly IX. správny poplatok je možné uhradiť cez systém elektronickej platby alebo papierovým kolkom alebo prevodom na účet. Platba prebieha pri začatí konania, ak sú splnené technické podmienky prostredníctvom elektronickeho platobného a zúčtovacieho systému, bankovým prevodom, bankovou kartou alebo do pokladne v hotovosti. Platnosť kolkov končí k 1.1.2024.

Estónsko

Estónsko bolo do porovnania zvolené z dôvodu, že je digitálnym lídrom v krajinách strednej a východnej Európy. V Estónsku je správny poplatok za úkon potrebné zaplatiť vopred a platby uskutočnené vo verejnom elektronickej spise sú okamžite spárované s jedinečným referenčným číslom. Podľa zákona o štátnych poplatkoch⁵ na úradoch je možnosť platby kartou alebo prevodom. Na výzvu platiteľa poplatku štátu je príjemca poplatku štátu povinný prijať poplatok štátu do 10 Eur aj v hotovosti.

Na záver možno konštatovať, že riešenie elektronickej predplatných kolkov na Slovensku je unikátne a preferovaná je možnosť platby širokou škálou platobných kanálov s koncentráciou platieb (cez 70%) na kioskoch. Na úradoch v zahraničí je síce umožnená aj platba v hotovosti, avšak nie

²<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=wdu20062251635>,
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20071871330>.

Príklad: <https://warszawa19115.pl/-/opлата-skarbowa>

³ <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10003882>

⁴ (<https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99000093.tv>)

<https://www.posta.hu/kisker/illetkebeljeg>

⁵ <https://www.riigiteataja.ee/akt/104012021037?leiaKehtiv>

prostredníctvom samoobslužných kioskov. Historicky používané papierové kolky sú už na ústupe, boli postupne zrušené v Rakúsku a od 1.1.2024 aj v Maďarsku. Plánované je tiež zrušenie v Česku. Na jednotlivých úradoch je používaný prevažne decentralizovaný systém výberu poplatkov (konsolidácia zrejme prebieha na úrovni štátneho výkazníctva, čo však nebolo predmetom skúmania) s výnimkou Estónska, kde je v platba párovaná s jedinečným referenčným číslom.

8 ALTERNATÍVY POKRAČOVANIA PREVÁDZKY SLUŽBY EKOLOK A MULTIKRITERIÁLNA ANALÝZA

Služba eKolok je v súčasnosti prevádzkovaná a výber poplatkov za elektronické koly sú dôležitým príjmom štátneho rozpočtu. Z tohto dôvodu sa nebude pristupovať k multikriteriálnej analýze tak, ako je to zvykom pri projektoch, ktoré prinášajú nové riešenia. Na úvod tejto kapitoly popíšeme platobné kanály, ktoré sú súčasťou systému a ktoré je treba naďalej prevádzkovať, zmeny, ktoré je potrebné vykonať pre to, aby prevádzka bola aj v budúcnosti udržateľná resp. také zmeny, ktoré prinášajú kvalitatívne zmeny prevádzky a nakoniec predstavíme alternatívy, ktoré umožnia rozhodnúť o pokračovaní počas nasledujúcich 10 rokov.

Ku každej alternatíve je vytvorená aj CBA (jej relevantné časti pre potreby rozhodovania o pokračovaní prevádzky).

Štúdia realizovateľnosti posudzuje štyri navrhované riešenia, ktoré kombinujú samostatný pohľad na back-office a front-end (viditeľný z pohľadu užívateľa – poplatník, úradník).

Prvá alternatíva bola stanovená na základe prirodzenej požiadavky pokračovať podľa existujúceho riešenia služby eKolok v rozsahu existujúcich procesov a platobných zariadení. Je zároveň požiadavkou Slovenskej pošty, a. s. ako prevádzkovateľa systému centrálnej evidencie poplatkov a Ministerstva vnútra SR, ktoré požaduje ponechať oddelenie platieb na samostatné samoobslužné platobné zariadenia. Zároveň táto alternatíva je benchmarkom pri porovnaní TCO a CBA nákladov zvyšných alternatív.

Druhá alternatíva navrhuje optimalizačné riešenie vo forme zmeny počtu a štruktúry platobných zariadení, ktorú navrhlo Ministerstvo financií za účelom posúdenia vyššej hodnoty za peniaze s použitím existujúcich komponentov a procesov služby eKolok, avšak s využitím potenciálu Štátnej pokladnice (t. z. bez zásadného prepracovanie služby ako takej). Od návrhu sa očakávajú rýchlo realizovateľné ekonomické benefity a behaviorálna zmena pri platení poplatkov (nahradenie v dominantnej časti platieb obsluhou úradníkom).

Tretia alternatíva oživa optimalizačné opatrenia druhej alternatívy, avšak realizuje požiadavku vyplývajúcu zo zákona o verejnom obstarávaní tak, aby budúce systémové zmeny alebo prevádzku informačných systémov mohol dodávať ktorýkoľvek subjekt na základe výsledku verejného obstarávania. To si nutne vyžaduje odbúranie vendor lock-in, čo je možné buď vybudovaním nového informačného systému s rovnakou funkcionalitou alebo odkúpením všetkých licenčných práv na používanie, šírenie a zmenu tohto systému. V rámci štúdie realizovateľnosti bola posudzovaná možnosť vybudovania nového informačného systému, nakoľko rokovania k možnosti odkúpenia licenčných práv neboli s dodávateľmi súčasného riešenia negociované.

Štvrtá alternatíva nadväzuje na požiadavku, aby finančné operácie štátu boli spracovávané v systéme Štátnej pokladnice (IS Štátna pokladnica) a inštitucionálne zabezpečené Štátnou pokladnicou. Hotovostné platby a procesy spojené s reklamáciou a refundáciou predpokladáme, že budú vykonávané prostredníctvom hotovostných automatov.

Iné riešenia nie sú posudzované, nakoľko nie sú považované za realistické (napr. návrat ku kolkovým známkam, decentralizácia evidencie poplatkov na úrady a pod.).

Pri alternatívach sme vychádzali z nasledujúcich axiém:

- súčasný HW a zariadenia sú na konci fyzickej životnosti, hrozí zrušenie celej infraštruktúry a jej častí
- vytvorenie nového systému nie je možné urobiť do jedného roka (len procesy VO vrátane príprav a kontroly a zabezpečenie financovania pre nové projekty porovnateľnej veľkosti trvajú v súčasnosti v priemere 16 mesiacov)
- pri zmenách riešenia je vhodné/potrebné vzhľadom na vynaložené náklady počkat' na odpísanie zariadení, napríklad kioskov, POS terminálov, HW a podobne (cca. 5 rokov)

- legislatívne zmeny napriek tomu, že sú na prvý pohľad triviálne, môžu znamenať zásah do agendových zákonov a následne pracovných postupov úradníkov, samotný legislatívny proces od legislatívneho zámeru až po platnosť zákona je dlhodobý proces

8.1 PLATOBNÉ KANÁLY

V tejto časti sú uvedené a porovnávané jednotlivé platobné kanály.

8.1.1 PLATOBNÉ KIOSKY S PRÍJMOM HOTOVOSTI

Platobné kiosky pre elektronické kolkov slúžia na zakúpenie elektronických kolkov na úradoch OVM. Tieto kiosky umožňujú hotovostné platby ako aj bezhotovostné platby prostredníctvom platobných kariet.

Výhody platobných kioskov s príjmom hotovosti:

- možnosť platby priamo v mieste vybavovania (na úrade)
- dostupnosť hotovostnej platby pre občanov
- dostupnosť bezhotovostnej platby pre občanov/podnikateľov
- úspora práce úradníka, vyplývajúcej z platobných operácií
- možnosť vracania peňazí za neuplatnené elektronické kolkov/preplatky

Nevýhody platobných kioskov s príjmom hotovosti:

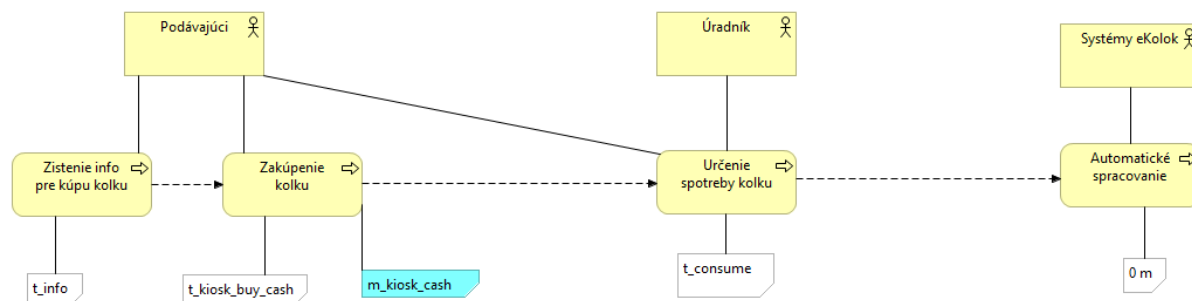
- mechanické opotrebovávanie niektorých častí (z toho vyplývajúca kazovosť)
- nevyhnutnosť zabezpečovania prevozu hotovosti
- potreba naplnenia zásobníkov pre vydávanie
- zložitý transport a manipulácia
- potreba vyhradeného zabezpečeného priestoru pre umiestnenie kiosku

Procesy z pohľadu jednotlivých sledovaných hodnôt pre kúpu elektronických kolkov za hotovosť prostredníctvom kioskov sú nasledujúce:

- nákup elektronického kolkov cez kiosk v hotovosti mimo čakania na službu
- nákup elektronického kolkov cez kiosk v hotovosti počas čakania na službu

8.1.1.1 Proces nákupu elektronického kolkov cez kiosk v hotovosti mimo čakania na službu

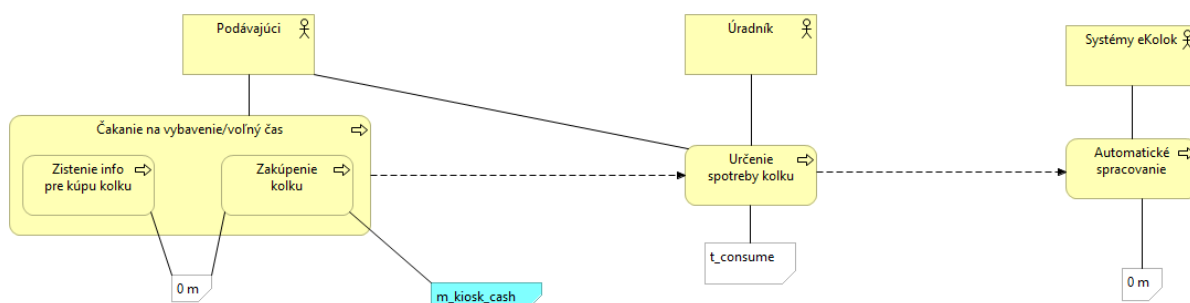
Podávajúci nevyužíva čas čakania na samotnú službu a v hotovosti nakupuje na kiosku elektronický kolok. Proces je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 9: Proces nákupu elektronického kolkov cez kiosk v hotovosti mimo čakania na službu

8.1.1.2 Proces nákupu elektronického kolkov cez kiosk v hotovosti počas čakania na službu

Podávajúci počas čakania na samotnú službu v hotovosti nakupuje na kiosku elektronický kolok. Proces je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 10: Proces nákupu elektronického kolku cez kiosk v hotovosti počas čakania na službu

8.1.2 PLATBNÉ KIOSKY BEZHOTOVOSTNÉ

Platobné kiosky pre elektronické kolky slúžia na zakúpenie elektronických kolkov na úradoch OVM. Tieto kiosky umožňujú iba bezhotovostné platby prostredníctvom platobných kariet.

Výhody platobných kioskov bez príjmu hotovosti:

- možnosť platby priamo v mieste vybavovania (na úrade)
- dostupnosť bezhotovostnej platby pre občanov/podnikateľov
- úspora práce úradníka, vyplývajúcej z platobných operácií

Nevýhody platobných kioskov bez príjmu hotovosti:

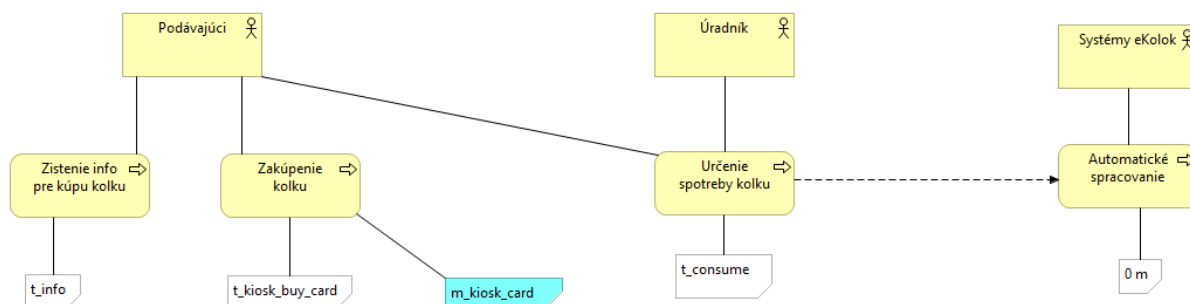
- nemožnosť platby v hotovosti
- zložitý transport a manipulácia
- potreba vyhradeného priestoru pre umiestnenie kiosku
- nemožnosť vracania peňazí za neuplatnené elektronické kolky/preplatky

Procesy z pohľadu jednotlivých sledovaných hodnôt pre kúpu elektronických kolkov prostredníctvom bezhotovostných kioskov sú nasledujúce:

- nákup elektronického kolku cez kiosk kartou mimo čakania na službu
- nákup elektronického kolku cez kiosk kartou počas čakania na službu
- nákup elektronického kolku cez kiosk kartou mimo čakania na službu s integráciou na IS Štátna pokladnica
- nákup elektronického kolku cez kiosk kartou počas čakania na službu s integráciou na IS Štátna pokladnica

8.1.2.1 Proces nákupu elektronického kolku cez kiosk kartou mimo čakania na službu

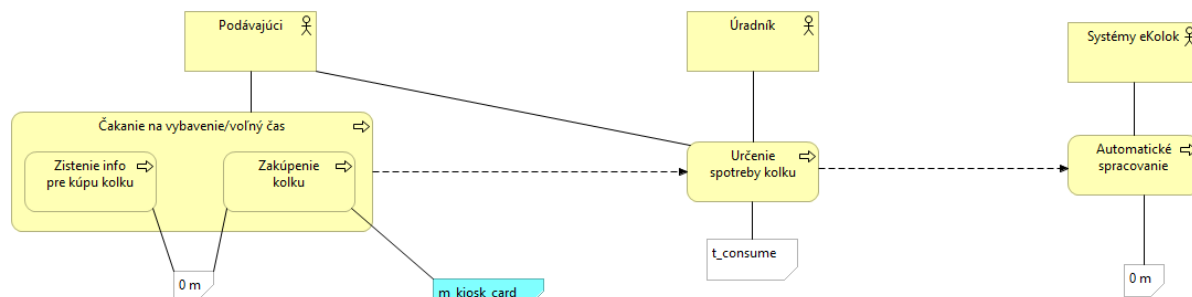
Podávajúci nevyužíva čas čakania na samotnú službu a kartou nakupuje na kiosku elektronický kolok. Proces je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 11: Proces nákupu elektronického kolku cez kiosk kartou mimo čakania na službu

8.1.2.2 Proces nákupu elektronického kolku cez kiosk kartou počas čakania na službu

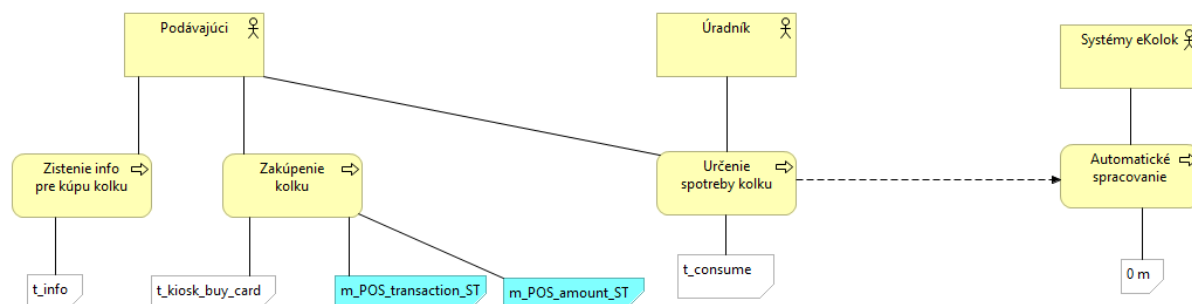
Podávajúci počas čakania na samotnú službu kartou nakupuje na kiosku elektronický kolok. Proces je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 12: Proces nákupu elektronického kolku cez kiosk kartou počas čakania na službu

8.1.2.3 Proces nákupu elektronického kolku cez kiosk integrovaný na IS Štátna pokladnica kartou mimo čakania na službu

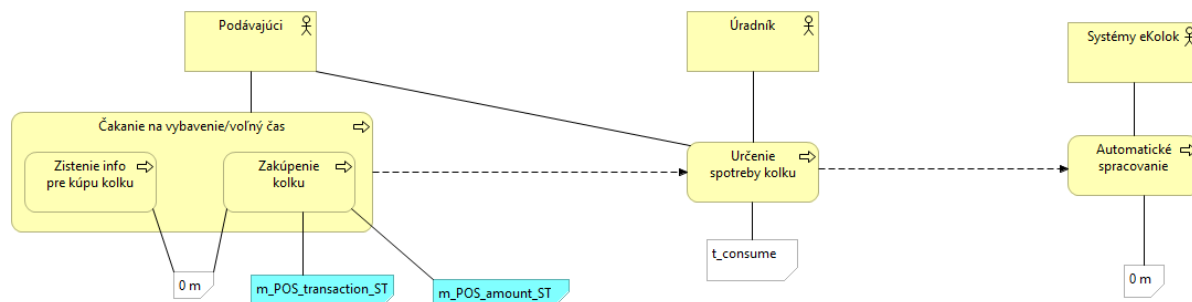
Podávajúci nevyužíva čas čakania na samotnú službu a kartou nakupuje na kiosku elektronický kolok. Proces, ktorý predpokladá integráciu na IS Štátnej pokladnice je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 13: Proces nákupu elektronického kolku cez kiosk integrovaný na IS Štátna pokladnica kartou mimo čakania na službu

8.1.2.4 Proces nákupu elektronického kolku cez kiosk integrovaný na IS Štátna pokladnica kartou počas čakania na službu

Podávajúci počas čakania na samotnú službu kartou nakupuje na kiosku elektronický kolok. Proces, ktorý predpokladá integráciu na IS Štátnej pokladnice je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 14: Proces nákupu elektronického kolku cez kiosk integrovaný na IS Štátna pokladnica kartou počas čakania na službu

8.1.3 SW POKLADŇA

SW pokladne v praxi znamenajú prepojenie priehradky úradníka na centrálny systém, vyhotovenie (voľba) elektronického kolku úradníkom a jeho následné zaplatenie občanom/podnikateľom. SW pokladne umožňujú prepojenie s POS terminálom ako aj výber hotovosti úradníkom.

Výhody SW pokladní:

- možnosť platby priamo v mieste vybavovania (na úrade)
- dostupnosť hotovostnej platby pre občanov/podnikateľov
- dostupnosť bezhotovostnej platby pre občanov/podnikateľov
- zníženie omylov pri výbere elektronického kolku
- priestorovo úsporné

Nevýhody SW pokladní:

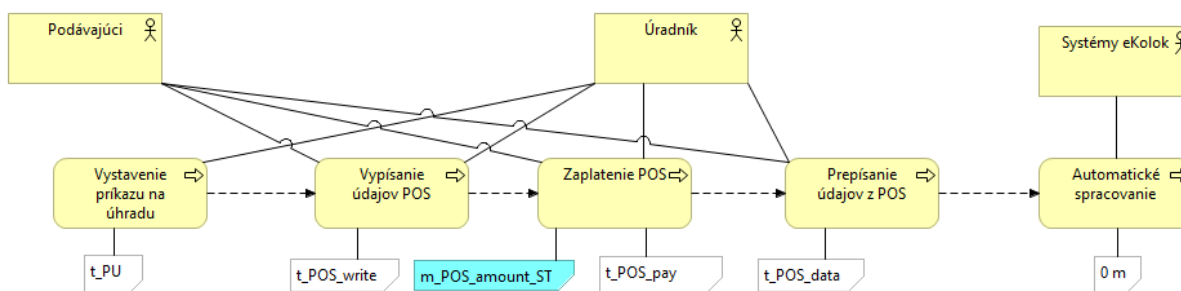
- nutný manažment hotovosti úradníkom v prípade platby v hotovosti
- možná zvýšená administratívna záťaž úradníka
- nemožnosť vracania peňazí za neuplatnené elektronické kolky/preplatky

Procesy z pohľadu jednotlivých sledovaných hodnôt pre kúpu elektronických kolkov (platby priamo úradníkovi prostredníctvom SW pokladne) sú nasledujúce:

- nákup elektronického kolku cez POS terminál
- nákup elektronického kolku cez POS terminál s integráciou na IS Štátna pokladnica
- nákup elektronického kolku hotovosťou v SW pokladni

8.1.3.1 Proces nákupu elektronického kolku cez POS terminál v SW pokladni

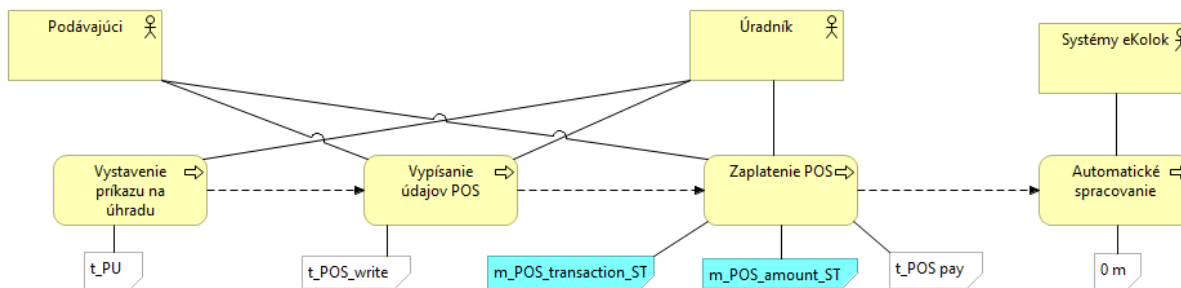
Podávajúci platí za elektronický kolok kartou prostredníctvom POS terminálu na priehradke. Proces je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 15: Proces nákupu elektronického kolku cez POS terminál

8.1.3.2 Proces nákupu elektronického kolku cez POS terminál v SW pokladni s integráciou na IS Štátna pokladnica

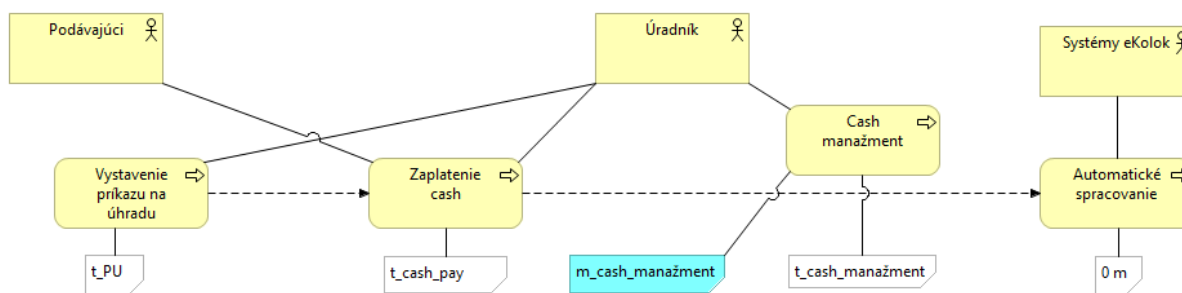
Podávajúci platí za elektronický kolok kartou prostredníctvom POS terminálu na priehradke. Proces predpokladajúci integráciu na IS Štátna pokladnica je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 16: Proces nákupu elektronického kolku cez POS terminál s integráciou na IS Štátna pokladnica

8.1.3.3 Proces nákupu elektronického kolku hotovosťou v SW pokladni

Podávajúci platí za elektronický kolok hotovosťou na priehradke. Proces je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 17: Proces nákupu elektronického kolku hotovosťou v SW pokladni

8.1.4 PLATBY PROSTREDNÍCTVOM SYSTÉMU ŠTÁTNEJ POKLADNICE – POS TERMINÁLY

Platby prostredníctvom systému Štátnej pokladnice v praxi znamenajú prepojenie priehradky úradníka na centrálny systém Štátnej pokladnice, tak, aby v priebehu vybavovania agendy úradníkom samotný úradník tak ako v prípade softvérovej pokladne inicioval zaplatenie poplatku občanom/podnikateľom prostredníctvom POS terminálu.

Výhody platieb prostredníctvom POS terminálov Štátnej pokladnice:

- možnosť platby priamo v mieste vybavovania (na úrade)
- dostupnosť bezhotovostnej platby pre občanov/podnikateľov
- zníženie omylov pri výbere elektronického kolku
- priestorovo úsporné

Nevýhody platieb prostredníctvom POS terminálov Štátnej pokladnice:

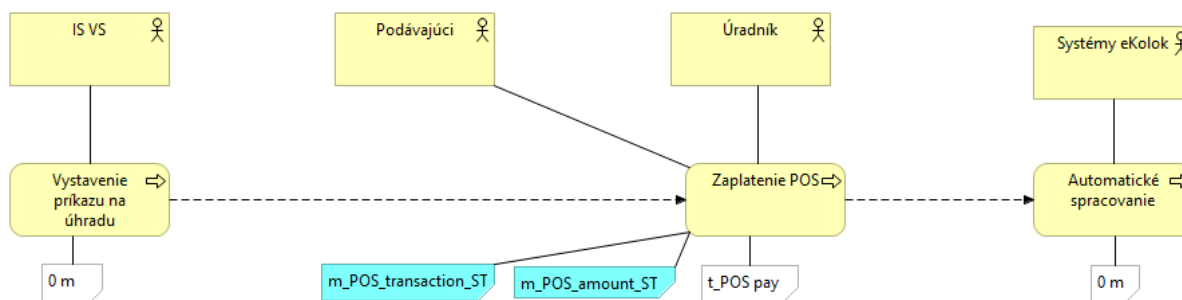
- nemožnosť platby v hotovosti
- možná zvýšená administratívna záťaž úradníka
- nemožnosť vracania peňazí za neuplatnené elektronické kolky/preplatky

Procesy z pohľadu jednotlivých sledovaných hodnôt pre platby priamo úradníkovi prostredníctvom POS terminálov Štátnej pokladnice sú nasledujúce:

- platba za službu z integrovaného agendového systému cez POS terminál napojený na IS Štátna pokladnica
- platba za službu bez integrácie agendového systému cez POS terminál napojený na IS Štátna pokladnica

8.1.4.1 Proces platby za službu z integrovaného agendového systému cez POS terminál napojený na IS Štátna pokladnica

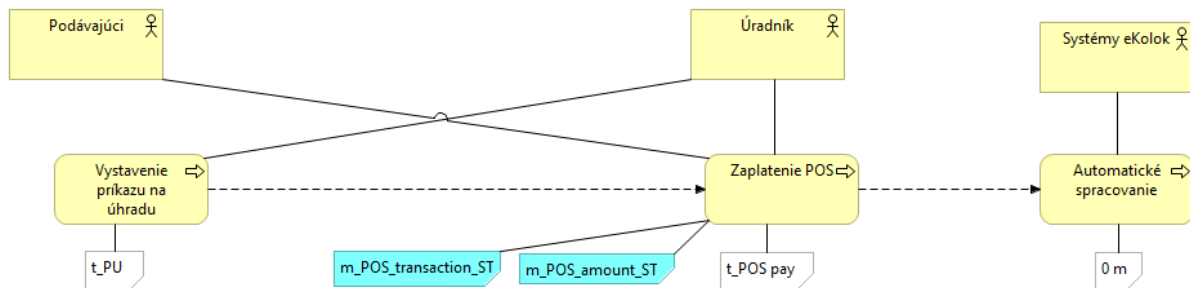
Podávajúci platí za službu prostredníctvom POS terminálu na priehradke. Proces predpokladajúci integrovaný agendový systém využívajúci POS terminál napojený na IS Štátna pokladnica je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 18: Proces platby za službu z integrovaného agendového systému cez POS terminál napojený na IS Štátna pokladnica

8.1.4.2 Proces platby za službu bez integrácie agendového systému cez POS terminál napojený na IS Štátna pokladnica

Podávajúci platí za službu prostredníctvom POS terminálu na priehradke. Proces predpokladajúci používanie nového modulu IS Štátnej pokladnice je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 19: Proces platby za službu bez integrácie agendového systému cez POS terminál napojený na IS Štátna pokladnica

8.1.5 PLATBY PROSTREDNÍCTVOM SYSTÉMU ŠTÁTNEJ POKLADNICE – HOTOVOSTNÉ AUTOMATY

Platby prostredníctvom systému Štátnej pokladnice v praxi znamenajú prepojenie priehradky úradníka na centrálny systém Štátnej pokladnice, tak, aby v priebehu vybavovania agendy úradníkom samotný úradník tak ako v prípade softvérovej pokladne inicioval zaplatenie poplatku občanom/podnikateľom. Pre možnosť zaplatenia hotovosťou sa predpokladá nasadenie hotovostných automatov, zariadení, ktoré umožnia výber hotovosti a vydanie potvrdenia o zaplatení. Možná je aj integrácia takýchto automatov priamo na systém Štátnej pokladnice.

Výhody platieb prostredníctvom hotovostných automatov:

- možnosť platby priamo v mieste vybavovania (na úrade/priehradke)
- dostupnosť hotovostnej platby pre občanov/podnikateľov
- zníženie omylov pri výbere elektronického kolku
- priestorovo úsporné

Nevýhody platieb prostredníctvom hotovostných automatov:

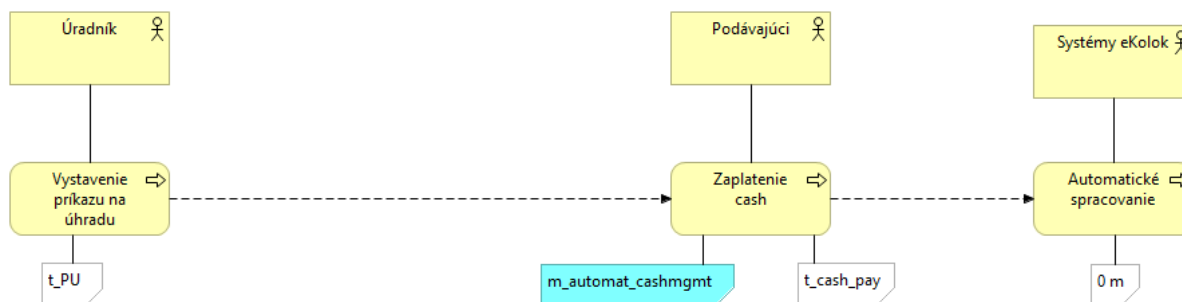
- vyšší počet zariadení platby v hotovosti
- viazanosť na konkrétnu priehradku/priehradky
- nevyužitie zariadení počas inej činnosti úradníka
- nemožnosť vracania peňazí za neuplatnené elektronické kolky/preplatky

Procesy z pohľadu jednotlivých sledovaných hodnôt pre platby priamo úradníkovi prostredníctvom hotovostných automatov sú nasledujúce:

- platba za službu prostredníctvom hotovostného automatu

8.1.5.1 Proces platby za službu prostredníctvom hotovostného automatu

Podávajúci platí za službu prostredníctvom hotovostného automatu na priehradke. Proces je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 20: Proces platby za službu z integrovaného agendového systému cez hotovostný automat

8.1.6 PLATBY PROSTREDNÍCTVOM SLOVENSKEJ POŠTY (NÁKUP ELEKTRONICKÉHO KOLKU)

Slovenská pošta predáva elektronické kolky prostredníctvom svojho systému APONET. Platenie za elektronické kolky je možné na priehradke pošty v hotovosti alebo prostredníctvom platobnej karty.

Výhody platby prostredníctvom Slovenskej pošty:

- dostupnosť hotovostnej platby pre občanov
- dostupnosť bezhotovostnej platby pre občanov/podnikateľov
- úspora práce úradníka OVM, vyplývajúcej z platobných operácií
- priestorovo úsporné pre OVM
- množstvo obslužných miest
- vracanie peňazí za neuplatnené elektronické kolky/preplatky

Nevýhody platby prostredníctvom Slovenskej pošty:

- platba na inom mieste ako miesto vybavovania
- náklady na zamestnancov pošty

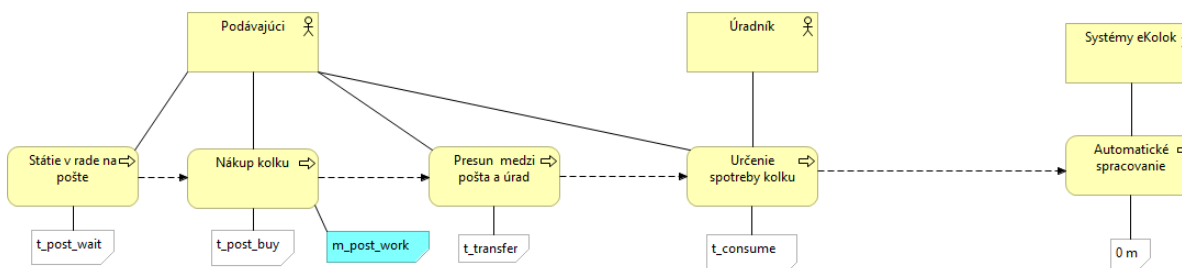
Pre zjednodušenie porovnania alternatív budeme predpokladať, že platba na pošte po zavedení POS terminálov na priehradkách úradov bude výhradne v hotovosti.

Procesy z pohľadu jednotlivých sledovaných hodnôt pre kúpu elektronických kolkov na pošte sú nasledujúce:

- nákup elektronického kolku na pošte pred vybavovaním na úrade
- nákup elektronického kolku na pošte počas iného vybavovania na pošte
- nákup elektronického kolku na pošte na základe pokynu úradníka na úrade

8.1.6.1 Proces nákupu elektronického kolku na pošte pred vybavovaním na úrade

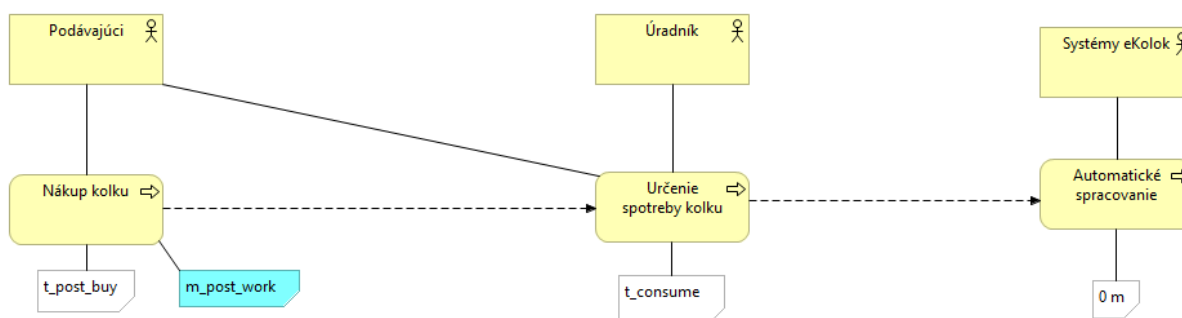
Podávajúci má znalosť o potrebe a druhu elektronického kolku a ide pred samotnou návštevou úradu tento elektronický kolok zakúpiť na poštu v hotovosti. Proces je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 21: Proces nákupu elektronického kolku na pošte pred vybavovaním na úrade

8.1.6.2 Proces nákupu elektronického kolku na pošte počas iného vybavovania na pošte

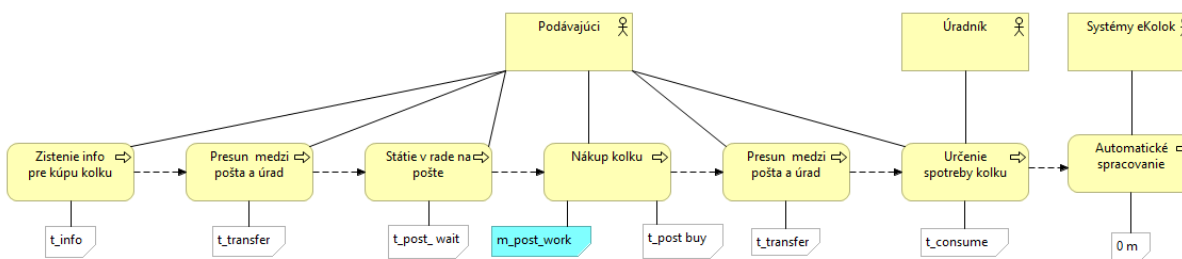
Podávajúci má znalosť o potrebe a druhu elektronického kolku a ide pred samotnou návštevou úradu tento elektronický kolok zakúpiť na poštu v hotovosti. Návštevu pošty spojí s konzumáciou iných poštových služieb. Proces je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 22: Proces nákupu elektronického kolku na pošte počas iného vybavovania na pošte

8.1.6.3 Proces nákupu elektronického kolku na pošte na základe pokynu úradníka na úrade

Podávajúci získa informáciu o potrebe a druhu elektronického kolku na úrade, následne sa presunie na poštu a po zakúpení elektronického kolku sa znova vracia na úrad. Proces je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 23: Proces nákupu elektronického kolku na pošte na základe pokynu úradníka na úrade

8.1.7 VIRTUÁLNY KIOSK

Virtuálny kiosk je webová aplikácia, slúžiaca na online zakúpenie potrebného elektronického kolku prostredníctvom platobnej karty.

Výhody virtuálneho kiosku:

- dostupnosť bezhotovostnej platby pre občanov/podnikateľov
- úspora práce úradníka OVM, vyplývajúcej z platobných operácií
- priestorovo úsporné pre OVM
- platba z pohodlia domova

Nevýhody virtuálneho kiosku:

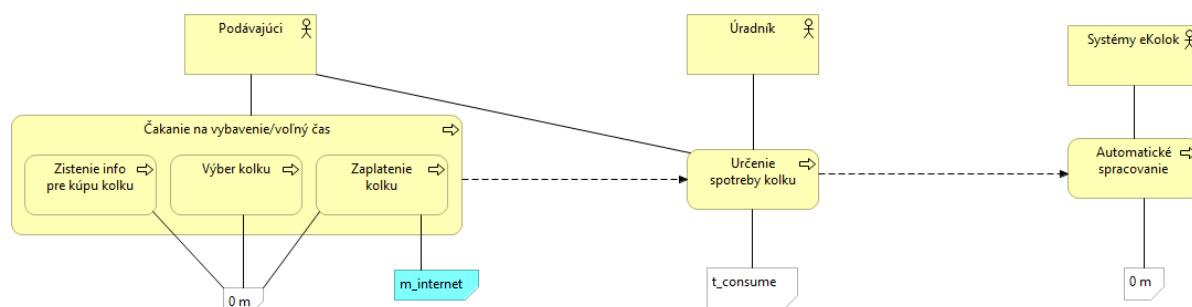
- potreba registrácie
- potreba platobnej karty s možnosťou platby na internete
- potreba počítačového vybavenia s prístupom na internet

Procesy z pohľadu jednotlivých sledovaných hodnôt pre kúpu elektronických kolkov prostredníctvom virtuálneho kiosku sú nasledujúce:

- nákup elektronického kolku cez virtuálny kiosk
- nákup elektronického kolku cez virtuálny kiosk s platobnou bránou IS Štátna pokladnica / predrezervácia platby v Štátnej pokladnici

8.1.7.1 Proces nákupu elektronického kolku cez virtuálny kiosk

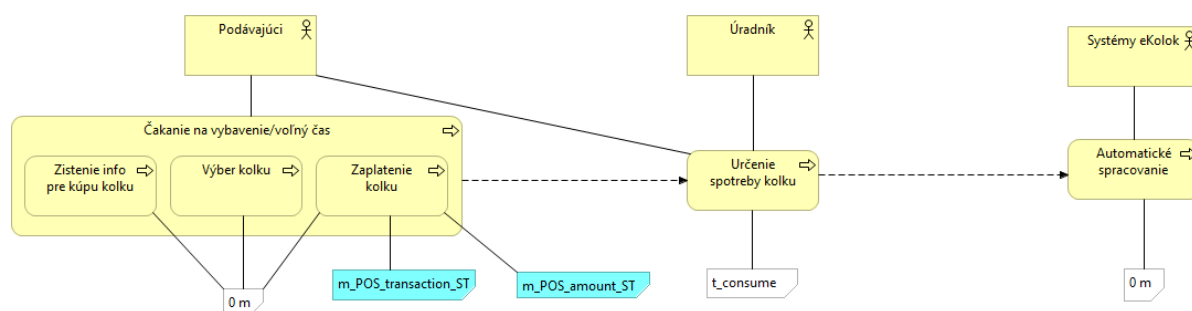
Podávajúci využije webovú aplikáciu virtuálny kiosk a dopredu si zakúpi elektronický kolok. Proces je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 24: Proces nákupu elektronického kolku cez virtuálny kiosk

8.1.7.2 Proces nákupu elektronického kolku cez virtuálny kiosk s platobnou bránou IS Štátna pokladnica / predrezervácia platby Štátna pokladnica

Podávajúci využije webovú aplikáciu virtuálny kiosk s platobnou bránou IS Štátna pokladnica resp. aplikáciu Štátnej pokladnice a dopredu si zakúpi elektronický kolok. Proces je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 25: Proces nákupu elektronického kolku cez virtuálny kiosk s platobnou bránou IS Štátna pokladnica / predrezervácia platby v Štátnej pokladnici

8.1.8 PLATBY PROSTREDNÍCTVOM MOBILNEJ APLIKÁCIE

Tak ako virtuálny kiosk je aj mobilná aplikácia slúžiaca na online zakúpenie potrebného elektronického kolku prostredníctvom platobnej karty.

Výhody virtuálneho kiosku:

- dostupnosť bezhotovostnej platby pre občanov/podnikateľov
- úspora práce úradníka OVM, vyplývajúcej z platobných operácií
- priestorovo úsporné pre OVM
- platba kdekoľvek

Nevýhody virtuálneho kiosku:

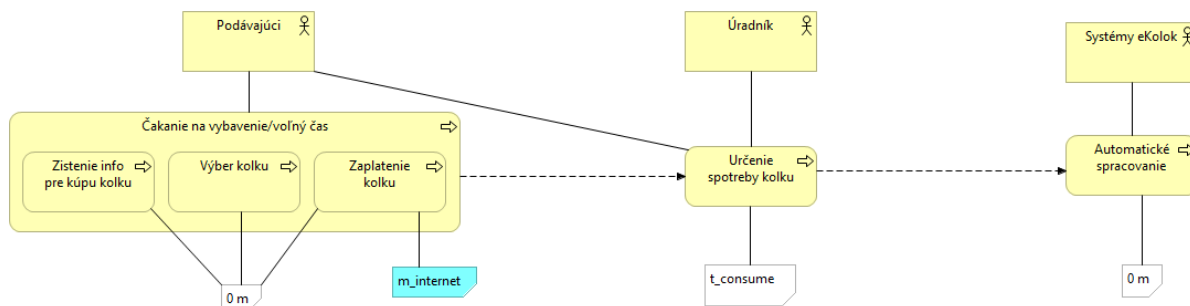
- potreba registrácie
- potreba platobnej karty s možnosťou platby na internete
- potreba Smart mobilného zariadenia s dátovým pripojením

Procesy z pohľadu jednotlivých sledovaných hodnôt pre kúpu elektronických kolkov prostredníctvom mobilnej aplikácie sú nasledujúce:

- nákup elektronického kolku cez MASP
- nákup elektronického kolku cez MASP s platobnou bránou IS Štátna pokladnica

8.1.8.1 Proces nákupu elektronického kolku cez MASP

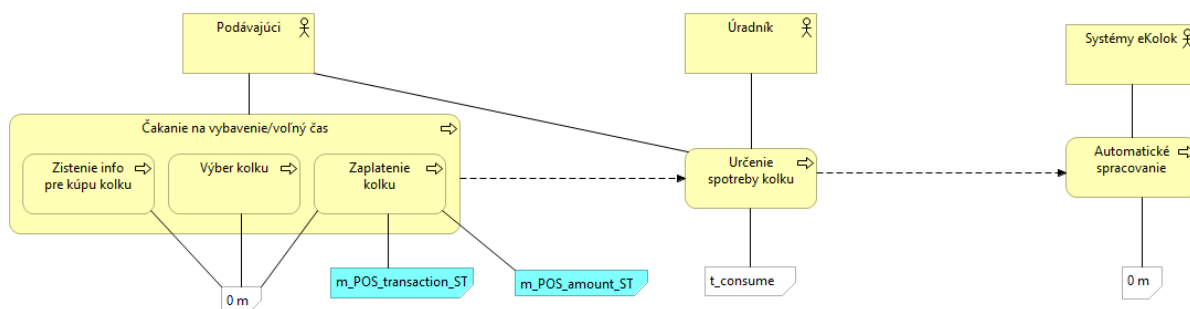
Podávajúci využije mobilnú aplikáciu Slovenskej pošty a dopredu si zakúpi elektronický kolok. Proces je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 26: Proces nákupu elektronického kolku cez MASP

8.1.8.2 Proces nákupu elektronického kolku cez MASP s platobnou bránou IS Štátna pokladnica

Podávajúci využije mobilnú aplikáciu Slovenskej pošty s platobnou bránou Štátnej pokladnice a dopredu si zakúpi elektronický kolok. Proces je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 27: Proces nákupu elektronického kolku cez MASP s platobnou bránou IS Štátna pokladnica

8.1.9 PLATBY PROSTREDNÍCTVOM SMS

Platby prostredníctvom SMS umožňujú nákup zaslaním SMS a prijatím spätnej SMS. Vzhľadom k vysokým sumám za elektronické kolky v porovnaní s poplatkami za služby mobilných operátorov je tento spôsob vnímaný iba ako okrajový.

Výhody platby cez SMS:

- dostupnosť pre občanov/podnikateľov
- platba kdekoľvek

Nevýhody platby cez SMS:

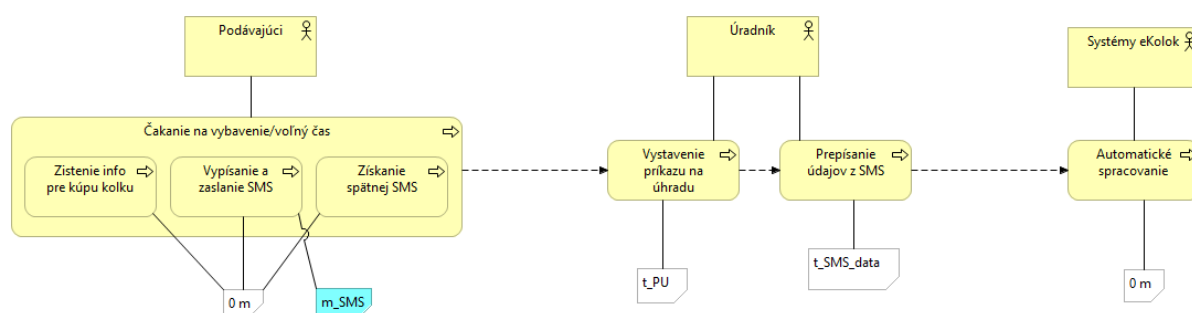
- možnosť omylu pri zadávaní SMS
- vysoké ceny elektronického kolku v porovnaní s paušalom za služby mobilného operátora
- poplatok je navýšený o platbu mobilnému operátorovi

Procesy z pohľadu jednotlivých sledovaných hodnôt pre kúpu elektronických kolkov prostredníctvom SMS sú nasledujúce:

- nákup elektronického kolku cez SMS dopredu
- nákup elektronického kolku cez SMS pri priehradke

8.1.9.1 Proces nákupu elektronického kolku cez SMS dopredu

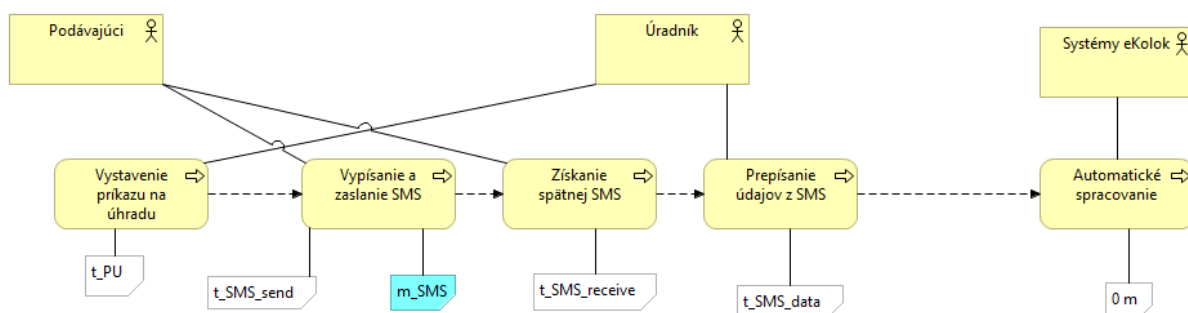
Podávajúci využije možnosť zaplatiť cez SMS pred vybavovaním na úrade a elektronický kolok dostane v podobe spätnej SMS. Proces je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 28: Proces nákupu elektronického kolku cez SMS dopredu

8.1.9.2 Proces nákupu elektronického kolku cez SMS pri priehradke

Podávajúci využije možnosť zaplatiť cez SMS na základe pokynu úradníka na priehradke a elektronický kolok dostane v podobe spätnej SMS. Proces je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 29: Proces nákupu elektronického kolku cez SMS pri priehradke

8.1.10 PLATBY PROSTREDNÍCTVOM ÚPVS (PLATOBNEJ BRÁNY)

Platby prostredníctvom platobnej brány sa používajú primárne pri elektronických službách štátu (e-Government). V takomto prípade výzva na zaplataenie prichádza priamo do elektronickej schránky podávajúceho a tento následne platí prostredníctvom platobnej brány.

Výhody platobnej brány:

- dostupnosť bezhotovostnej platby pre občanov/podnikateľov
- úspora práce úradníka OVM, vyplývajúcej z platobných operácií
- priestorovo úsporné pre OVM
- platba z pohodlia domova

Nevýhody platobnej brány:

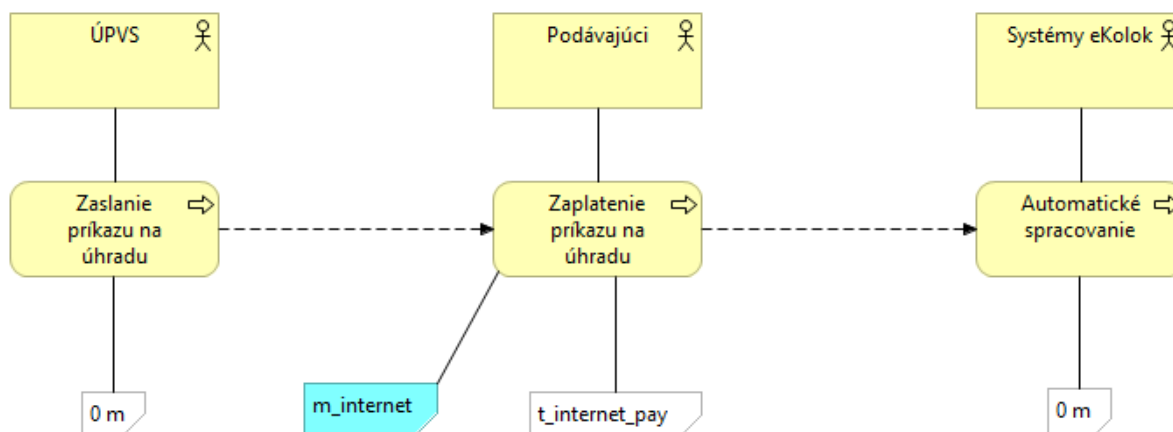
- potreba platobnej karty s možnosťou platby na internete
- potreba počítačového vybavenia s prístupom na internet
- potrebné mať aj čítačku eID alebo aktívované mID pre prihlásenie do ÚPVS

Procesy z pohľadu jednotlivých sledovaných hodnôt pre kúpu elektronických kolokov prostredníctvom ÚPVS sú nasledujúce:

- platba za e-Government službu
- platba za e-Government službu prostredníctvom platobnej brány IS Štátna pokladnica

8.1.10.1 Proces platby za e-Government službu

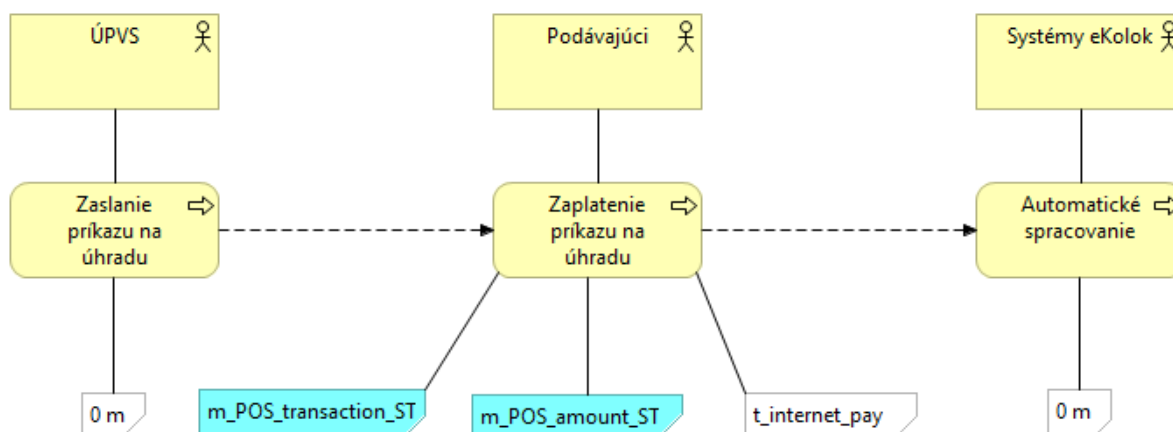
Podávající použije funkcionální ÚPVS na zaplacení za službu. Proces je na následujícím obrázku:



Obrázok 30: Proces platby za e-Government službu

8.1.10.2 Proces platby za e-Government službu s platobnou bránou IS Štátna pokladnica

Podávající použije funkcionální ÚPVS na zaplacení za službu prostřednictvím platební brány Štátné pokladnice. Proces je na následujícím obrázku:



Obrázok 31: Proces platby za e-Government službu s platobnou bránou IS Štátna pokladnica

8.1.11 PLATBY PŘEVODOM NA ÚČET

Platby převodem na účet sa hradia väčšinou za poplatky, splatné na výzvu. Úhradu robí platiaci zo svojho účtu platbou na účet, určený na platobnom príkaze (príkaze na úhradu). Platobný príkaz je možné uhradiť aj na kiosku, v MASP, vo VK, poštovou poukážkou, v cudzej banke a podobne. Platby převodom na účet sa v súčasnosti vykonávajú dvoma spôsobmi, ktoré budeme ďalej v tomto dokumente uvažovať: vykonávať priamo z účtu platiteľa alebo poštovou poukážkou na Slovenskej pošte/prevodom v banke (bezhotovostne alebo hotovostou).

Výhody platby převodom na účet:

- dostupnosť bezhotovostnej platby pre občanov/podnikateľov
- možnosť platby na Slovenskej pošte
- priestorovo úsporné pre OVM
- zníženie omylov pri určení výšky platby

Nevýhody platby převodom na účet:

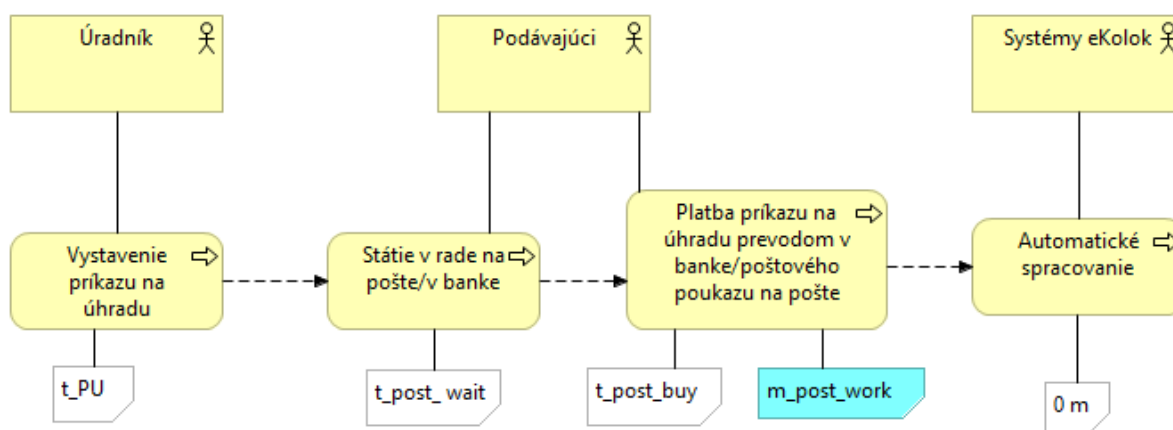
- latencia oznámenia o realizácii platby
- potreba generovania platobného príkazu úradníkom

Procesy z pohľadu jednotlivých sledovaných hodnôt pre kúpu elektronických kolkov prostredníctvom prevodu na účet sú nasledujúce:

- platba poštovým poukazom na pošte / prevodom vo svojej banke
- platba prevodom z účtu

8.1.11.1 Proces platby poštovým poukazom na pošte / prevodom vo svojej banke

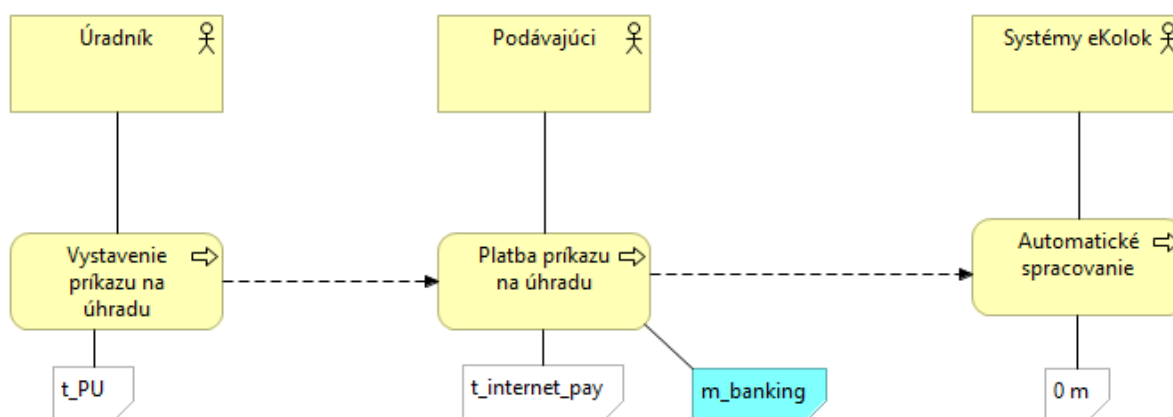
Podávajúci zaplatí vystavený poštový poukaz na pošte alebo zaplatí prevodom príkaz na úhradu vo svojej banke. Pre zjednodušenie predpokladáme, že poplatník využije vždy pobočku Slovenskej pošty. Proces je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 32: Proces platby poštovým poukazom na pošte

8.1.11.2 Proces platby prevodom z účtu

Podávajúci zaplatí vystavený príkaz na úhradu z účtu. Proces je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 33: Proces platby prevodom z účtu

8.1.12 NOMINÁLNE KOLKY

Nominálne kolkov sú záložné riešenie pre prípad, kedy by centrálny systém bol dlhšiu dobu nedostupný. Nominálne kolkov sú de-facto papierové kolkov (ceniny), ktoré sú na rozdiel od kolkov v minulosti centrálny jednotlivo evidované. Prípadnú tlač nominálnych kolkov zabezpečuje Slovenská pošta. Z dôvodu bezpečnosti je tento kanál nevyhnutný a preto sa nebude z pohľadu alternatív posudzovať.

8.2 POTREBNÉ ZMENY/DOPLNENIA RIEŠENIA

V tejto kapitole uvádzame potrebné zmeny a doplnenia (CR), ktoré vyplývajú z potrieb, identifikovaných počas prevádzky súčasného systému. Zmeny z pohľadu CBA sú zahrnuté v paušálnej položke pre rozvoj systému s výnimkou väčšej zmeny, ktorou je nový číselník poplatkov a v prípade alternatívy 2 aj integrácia na systémy Štátnej pokladnice.

Alternatívy 3 a 4 (nové systémy) musia mať už pri implementácii funkcionality odporúčaných CR a preto takéto CR netreba následne robiť (v tabuľke je preto označenie Nie).

Zoznam jednotlivých zmien a doplnení v relevancii na jednotlivé alternatívy uvádza nasledujúca tabuľka:

Číslo zmeny (kapitola)	Obstaranie zmeny	Alternatíva			
		1	2	3	4
8.2.1 Číselník poplatkov	Samostatné obstaranie	Áno	Áno	Áno	Áno
8.2.2 Integrácia Štátnej pokladnice	CR na strane Štátnej pokladnice, CR na strane Slovenskej pošty a NASES	Nie	Áno	Na zváženie *	Na zváženie *
8.2.3 Využitie centrálného modulu ÚPVS Logovanie (zmena architektúry)	CR NASES	Áno	Áno	Áno	Nie
8.2.4 Kontajnerizácia riešenia	CR NASES	Áno	Áno	Nie	Nie
8.2.5 Archivácia historických údajov	CR NASES	Áno	Áno	Nie	Nie
8.2.6 Automatické prepojenie POS a MSP (OEK)	CR NASES	Áno	Áno	Nie	Nie
8.2.7 Zvýšenie bezpečnosti služby eKolak	CR NASES	Áno	Áno	Nie	Nie
8.2.8 Ostatné zmeny	CR NASES	Áno	Áno	Nie	Nie

* - implementácia CR už počas prvého (5-ročného) obdobia

Prístup k zmenám a rozšíreniam sa musí riadiť Vyhláškou č. 401/2023 Z.z., čo znamená v prípade veľkých zmien aplikovanie projektového riadenia vrátane vyhotovenia príslušnej projektovej dokumentácie v zmysle uvedenej vyhlášky.

8.2.1 ČÍSELNÍK POPLATKOV

Zákonom 238/2017 Z. z. sa zavádza základný číselník poplatkov ako štruktúrovaný zdroj sadzobníka správnych poplatkov a sadzobníka súdnych poplatkov s tým, že tento číselník bude záväzný pre všetky systémy (ÚPVS, IS PEP, špecializované portály, prípadne ďalšie technické zariadenia) v procese vyberania správnych a súdnych poplatkov.

V súčasnosti neexistuje štruktúrovaná verzia sadzobníka správnych poplatkov a sadzobníka súdnych poplatkov. Sadzobník správnych poplatkov, ktorý tvorí prílohu Zákona o správnych poplatkoch a sadzobník súdnych poplatkov, ktorý tvorí prílohu Zákona o súdnych poplatkoch má podobu textovej časti bez väzby na konkrétne služby orgánov verejnej moci. Transformácia oboch sadzobníkov do podoby základného číselníka je zložitá z hľadiska právnej relevantnosti, nakoľko položky sadzobníkov vrátane vnútorného členenia v písmenách a bodoch majú aj ďalšiu väzbu na ustanovené výnimky zo všeobecných alebo špecifických pravidiel, ktoré sú uvedené v poznámkach alebo oslobodeniach priamo pod jednotlivými položkami sadzobníka alebo v paragrafovej časti zákona (napr. uplatnenie zľavy z poplatku pri elektronickom podaní, stanovenie výšky poplatku pri kasačnej sťažnosti). Okrem toho reálne poskytované služby orgánov verejnej moci mnohokrát nezodpovedajú len jednej z položiek sadzobníka, ale sú kombináciou viacerých položiek alebo sa uplatňujú viaceré variácie položiek a poznámok, takže existuje väčší počet kombinácií ako je položiek, písmen a bodov v oboch

sadzobníkoch. V konečnom dôsledku, iba systémová príprava funkcionality a riadenia základného číselníka poplatkov dáva predpoklad právnej záväznosti a všeobecnej využiteľnosti v informačných systémoch verejnej správy s vylúčením novej nesprávnej alebo nejednoznačnej aplikácie.

Číselník poplatkov kladie najvyšší dôraz na platiteľa a zjednodušenie používania služby. Poplatník sa prihlási na ústrednom portáli alebo špecializovanom portáli so svojím elektronickým občianskym preukazom, na základe ktorého ďalšie úkony vykonáva ako identifikovaná osoba.

Poplatník si vyberie službu, ktorú si vyhľadá manuálne alebo zadá vyhľadávacie kritériá, ktorými sú napr. životná situácia, agenda verejnej správy, úsek verejnej správy. Po výbere služby používateľ vyplní povinné náležitosti služby, pričom údaje, ktoré dokáže portál zistiť z poplatníkovho profilu sa vyplnia automaticky. Rovnako sa vyplnia automaticky aj údaje z integrovaných systémov, pokiaľ sú dostupné (napr. z IS EVO).

Na základe vyplnených parametrov podania portál identifikuje poplatok. Sadzbu vypočíta číselník poplatkov na základe zaslanej konfigurácie. Zníženie sadzby poplatku môže byť poplatníkovi poskytnuté automaticky na základe identifikácie osoby na portáli, resp. používateľovi bude ponúknutý zoznam všetkých možností na úpravu sadzby poplatku vo vzťahu k ponúkanej službe OVM (koncovej službe). Možnosti na úpravu sadzby poplatku a verifikácia nároku na konkrétne uplatnenie zníženia alebo inú úpravu sadzby poplatku je na zodpovednosti portálu, ktorý túto koncovú službu zabezpečuje. Automatické rozlišovanie osoby poplatníka a predvyplňanie údajov na špecializovanom portáli nie je súčasťou riešenia číselníka poplatkov.

Číselník poplatkov umožňuje komplexnú správu číselníka poplatkov gestorom (MF SR) a spolugestormi (OVM). Túto správu vykonáva gestor, ktorý sprístupňuje číselník orgánom verejnej moci, garantuje konzistentnosť dát, metodicky usmerňuje spolugestorov a zabezpečuje aj validáciu dát zadaných spolugestormi. Spolugestori konfigurujú jednotlivé položky poplatkov podľa ich vecnej príslušnosti. Všetky zmeny vykonané v číselníku sú verziované, pričom paralelne môže existovať niekoľko verzií naraz kvôli prechodným ustanoveniam s rôznym začiatkom platnosti. Používateľmi číselníka poplatkov sú prevádzkovateľ služby eKolo, prevádzkovateľ ÚPVS, prevádzkovatelia špecializovaného portálu, samotné orgány zapojené do centrálného systému evidencie poplatkov (OVM) pri listinných podaniach.

Súčasťou riešenia je poskytovanie číselníkov pre iné informačné systémy. Okrem toho bude číselník poplatkov poskytovať službu pre overenie sadzby za službu na základe zvoleného poplatku, jeho parametrov, úprav a doplnkových služieb.

Základnými procesmi sú:

- správa číselníka
- poskytovanie údajov o poplatkoch
- overenie konfigurácie poplatku a výpočet ceny

Zmena je v CBA vedená ako samostatný modul, ktorý bude realizovaný v rámci centrálnej infraštruktúry štátu (gescia MIRRI SR).

8.2.2 INTEGRÁCIA ŠTÁTNEJ POKLADNICE

IS Štátna pokladnica má vybudované niektoré funkcionality, ktoré sú redundantné k funkcionalite služby eKolo. Je vhodné, aby integráciou systémov Štátnej pokladnice bolo umožnené zameniť vybrané funkcionality existujúceho systému za funkcionalitu Štátnej pokladnice. Konkrétny návrh biznis riešenia pokrýva alternatíva 2.

Zmena je nevyhnutná pre alternatívu 2. Vzhľadom na rozdiel finančných nákladov (poplatky za platbu kartou) a kvalitatívnych prínosov (dostupnosť financií štátu) je vhodné túto zmenu v prípade jej realizovateľnosti do konca druhého roku obdobia zvážiť, pretože náklady na ňu sú počas trojročného obdobia nižšie ako jej prínosy.

8.2.3 VYUŽITIE CENTRÁLNEHO MODULU ÚPVS LOGOVANIE (ZMENA ARCHITEKTÚRY)

Ústredný portál verejnej správy má vybudovaný modul pre logovanie (Centrálny log). BackOffice systémy služby eKoloK majú vlastné logovanie, pričom toto logovanie zaťažuje prevádzkovú zostavu a znižuje celkový výkon riešenia. Takisto zvyšuje náklady za prevádzku riešenia.

Logované údaje z IS PEP a MSP je potrebné logovať spoločne, pričom je možné postaviť vlastný komponent eKoloK pre logovanie. Vzhľadom k architektúre centrálného logovania ÚPVS a zaradenia infraštruktúry pre systémy eKoloK v rámci infraštruktúry ÚPVS je však pre zníženie nákladov lepšie presmerovať logy do centrálného logu ÚPVS.

Zmenu odporúčame realizovať.

8.2.4 KONTAJNERIZÁCIA RIEŠENIA

Zmena pokrýva oblasť nasadzovania a prevádzky aplikácií. V rámci riešenia budú navrhnuté a implementované procesy pre automatizované testovanie, nasadzovanie a prevádzku aplikácií. Súčasťou riešenia je aj aplikácia pre manažment zdrojových kódov (git) a aplikácie pre podporu automatizácie a implementácie postupov continuous integration (CI) a continuous delivery (CD).

Samotné riešenie bude po moduloch prevádzkované prostredníctvom kontajnerov (prechod virtualizačnej platformy na kontajnerizáciu). Prevádzka kontajnerov bude orchestrovaná. Pred kontajnerizačnými clustermi zostáva load balancer, ktorý prevádzku smeruje do aktívnej lokality, rovnako zostávajú zachované aj všetky ostatné parametre na úrovni siete.

Inštalácia kontajnerizačnej platformy prebehne nahradením existujúcich virtuálnych serverov ich reinštaláciou.

Automatizácia správy operačného systému vrátane inštalácie a konfigurácie bude prebiehať prostredníctvom nástroja pre konfiguračný manažment.

Logovanie bude riešené zberom log záznamov operačných systémov, kontajnerizačných platforiem a log záznamov pôjde do centrálného logu (viď kapitola 8.2.3.).

Monitoring operačných systémov, platformy a kontajnerov bude tiež riešený, vrátane vizualizácie dát monitoringu a alertovania. Tento monitoring je možné integrovať aj na existujúci monitoring.

Súčasťou riešenia bude aj úložisko pre kontajnery.

Výhody riešenia

- vysoko automatizované prostredie s elimináciou ľudskej chyby
- sledovanie princípov IaaS – Infrastructure as a Code
- bezvýpadkové nasadzovanie aplikácií (ak nie je potrebná zmena databázového modelu)
- jednoduchá správa celého riešenia s ohľadom na uľahčenie pravidelnej údržby pre zabezpečenie pravidelného patchovania jednotlivých komponentov infraštruktúry
- podrobný monitoring
- podrobné logovanie

Zmena výrazne zjednoduší prípadnú budúcu migráciu infraštruktúry do vládneho cloudu.

Porovnanie súčasného stavu a stavu po prípadnej zmene:

<i>Vrstva/popis</i>	<i>Súčasný stav</i>	<i>Nový stav</i>
Biznis		
bezvýpadkové nasadzovanie	čiastočne	áno

aplikácií a zmien (okrem DB)		
knižnica pre kódy (GIT)	nie	áno
<u>Aplikačná</u>		
jedno miesto pre logy	nie	áno
jednotný monitoring OS	častočne	áno
<u>Technologická</u>		
automatické patchovanie a nasadzovanie verzií	častočne	áno
zvýšený počet virtuálnych serverov	nie	áno
automatizované prostredie pre prevádzku systémov	častočne	áno

Tabuľka 8: Porovnanie súčasného stavu a stavu po prípadnej zmene pre CR Kontajnerizácia

Popis zmeny architektúry je v dokumente Prístup k projektu.

Zmenu odporúčame realizovať.

8.2.5 ARCHIVÁCIA HISTORICKÝCH ÚDAJOV

Od nasadenia IS PEP do produkčného prostredia ubehlo osem rokov. Zníženie výkonu má príčiny hlavne v narastajúcich počtoch evidenčných údajov v databáze IS PEP. Pre zvýšenie výkonu IS PEP je potrebné archivovať historické údaje, ktoré následne budú z databázy IS PEP vymazané. Údaje, ktorých časti možno archivovať ako historické a následne môžu byť vymazané sú:

- účtovné údaje
- objekty evidencie
- transakčné údaje

Inventarizácia a archivácia účtovníctva (archivácia účtovných údajov)

IS PEP účtuje všetky finančné operácie a zapisuje ich v databáze do účtovného denníka s aktuálnym dátumom. To znamená, že nie je možné vytvárať účtovné záznamy s dátumom v minulosti a tak ovplyvniť už reportované účtovanie, ktoré sa agreguje do SAP Slovenskej pošty a do čistého salda MF SR. V prípade, že je potrebné doúčtovať historickú nezrovnalosť, tak sa rozlišuje medzi účtovným dátumom, ktorý môže byť v minulosti a dátumom reportovania, ktorý je vždy aktuálny. Účtovný denník v IS PEP stále narastá o milióny záznamov mesačne, čo spôsobuje spomalenie IS PEP pri práci s ním.

Inventarizácia účtovníctva je nevyhnutným predpokladom pre archiváciu účtovných záznamov a archivácia účtovných záznamov je nevyhnutným predpokladom na archiváciu objektov evidencie (napr. PnÚ, elektronické kolký, dobropisy a pod.), pretože účtovné záznamy sú v databáze naviazané na operácie objektov evidencie.

Archivácia historických účtovných záznamov z IS PEP pomôže zvýšiť výkon IS PEP, keďže bude menej dát v databáze a tým pádom aj rýchlejšie zbehnú časované služby a budú menšie nároky na technologickú infraštruktúru.

Riešenie:

Slovenská pošta dodá počiatočné a koncové účtovné stavy jednotlivých účtov v SAP Slovenskej pošty, ktoré sa porovnajú s počiatočnými a koncovými účtovnými stavmi v exportoch pre SAP v IS PEP, pretože musia byť zhodné. Na základe úspešnej kontroly zhody účtovných stavov je možné pristúpiť k archivácii účtovných záznamov reportovaných do SAP ako aj účtovných záznamov v účtovnom denníku IS PEP.

Archivácia objektov evidencie

Po vykonaní archivácie účtovných záznamov za určité obdobie bude možné prístupit' k archivácii objektov evidencie v tomto období.

Pri zaevidovaní kľúčových dátových entít (napr. PnÚ, elektronický kolok, dobropis a pod.) je potrebné na úrovni biznis vlastníka služby eKolok zadefinovať pravidlá, ktoré umožnia zmazanie transakčných dát a zachovanie agregovaných údajov v IS PEP.

Riešenie:

Prevádzkovateľ IS PEP dodá zoznam objektov evidencie a biznis vlastník služby eKolok zadefinuje pravidlá pre archiváciu jednotlivých objektov evidencie. (napr. PnÚ: všetky stornované, exspirované a spotrebované PnÚ staršie ako 3 roky).

Na objektoch evidencie (napr. PnÚ) sa odstránia všetky operácie, žiadosti, účastníci konania a iné transakčné údaje a nakoniec aj samotný objekt evidencie. Do samostatnej tabuľky v IS PEP určenej pre archiváciu objektov evidencie, sa uchovávajú len konečné kľúčové informácie o objekte evidencie. (napr. Pri PnÚ: stav, hodnota, poskytovateľ služby, variabilný symbol a pod.).

Porovnanie súčasného stavu a stavu po prípadnej zmene

Vrstva/popis	Súčasný stav	Nový stav
<u>Biznis</u>		
Nemá vplyv na biznis		
<u>Aplikačná</u>		
jedno miesto pre údaje	áno	nie
oddelenie aktuálnych a historických údajov	nie	áno
rôzne roly pre prístup k historickým údajom a aktuálnym údajom	nie	áno
<u>Technologická</u>		
optimalizácia veľkosti databázy	nie	áno
zvýšený počet virtuálnych serverov	nie	áno
výkonnosť databázy a odoziev	v čase klesajúca	stabilizovaná

Tabuľka 9: Porovnanie súčasného stavu a stavu po prípadnej zmene pre CR Dátové sklady

Zmenu odporúčame realizovať.

8.2.6 AUTOMATICKÉ PREPOJENIE POS A MSP (OEK)

Platba prostredníctvom POS terminálov nie je integrovaná s MSP, čo znamená, že úradník vyvolá na POS termináli platbu s príslušnou sumou a po zaplatení na POS termináli ručne prenáša hodnoty do systému MSP. Automatizácia presunu týchto hodnôt v oboch smeroch by v zmysle kapitoly 10 Rozpočet a prínosy a príslušných výpočtov umožnil úsporu na úrovni ekonomických nákladov vo výške 140 573 EUR ročne.

Porovnanie súčasného stavu a stavu po prípadnej zmene

Vrstva/popis	Súčasný stav	Nový stav
<u>Biznis</u>		
	Manuálny prenos údajov medzi	Automatický prenos údajov

	POS a MSP	medzi POS a MSP
--	-----------	-----------------

Tabuľka 10: Porovnanie súčasného stavu a stavu po prípadnej zmene pre CR Prepojenie POS a MSP

Zmenu odporúčame realizovať.

8.2.7 ZVÝŠENIE BEZPEČNOSTI SLUŽBY EKOLOK

V dôsledku zvýšených bezpečnostných hrozieb a potenciálnych kyberútokov je nevyhnutné, aby zabezpečenie zodpovedalo všetkým požiadavkám pre kritickú infraštruktúru štátu. Je nevyhnutné dôsledne naplňať ustanovenia legislatívy v oblasti kybernetickej bezpečnosti. Pre zjednodušenie operatívy pri riešení prípadných zistení a incidentov odporúčame samostatnú nákladovú položku, určenú pre túto oblasť vo forme ročného limitu.

8.2.8 OSTATNÉ ZMENY

Priebežné zmeny je možné realizovať na základe objednávok v rozsahu, ktorý umožňuje ročný rámec pre zmeny. V minulosti sa tento rámec nedočerpával a zmeny, ktoré síce nemali najvyššiu prioritu, ale mohli výrazne zmeniť napríklad výkonnosť systému (čo má vplyv na jeho dostupnosť, rýchlosť odoziev pre úradníkov a podobne), sa nerealizovali. Takými napríklad sú:

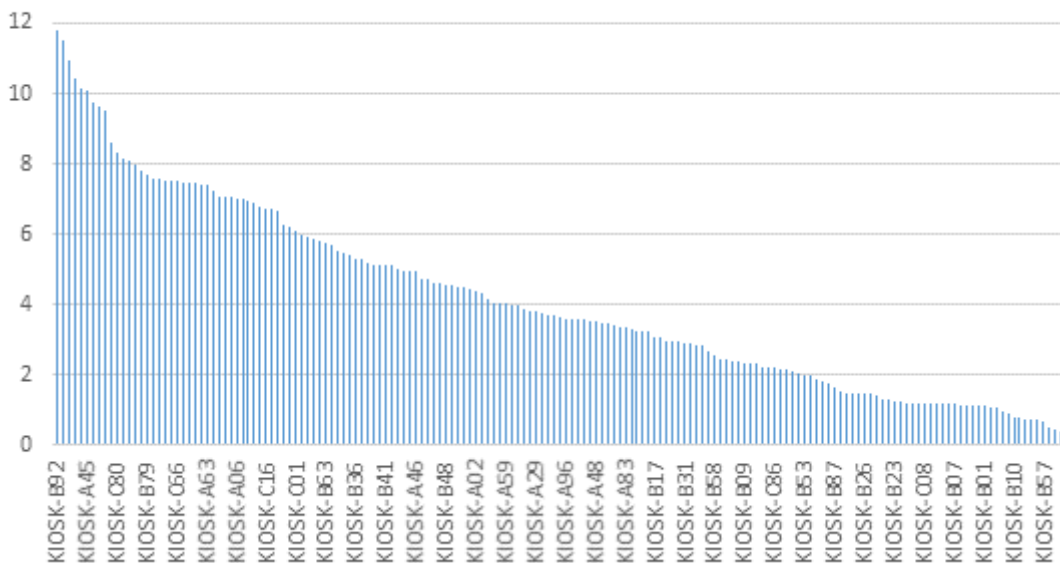
- Životnosť dobropisov
- Odvody SWP
- Výpočet/navýšenie poplatkov za elektronické kolký v prípade zvýšených administratívnych nákladov za službu (napríklad pre doručenie listinnej zásielky)
- Účtovanie konsolidačného účtu
- Zvýšené zabezpečenie systémov v dôsledku zvýšených bezpečnostných hrozieb

8.3 METODIKA PRE OPTIMALIZÁCIU PLATOBŇÝCH KANÁLOV/ZARIADENÍ

Bezhotovostné platby sa v súčasnosti realizujú predovšetkým na kioskoch a Slovenskej pošte. Prechod na realizáciu bezhotovostnej platby na priehradke znamená výrazne vyšší komfort pre občana/podnikateľa a neznamená vyššiu záťaž pre úradníka.

Pri takejto kvalitatívnej zmene ostáva potreba kioskov/hotovostných automatov, resp. kúpa kolkov na pošte iba pre platby prostredníctvom hotovosti. Nasledujúci obrázok uvádza graf hotovostných platieb na kioskoch.

počet hotovostných transakcií na stránkovú hodinu



Obrázok 34: Prehľad počtu hotovostných operácií na kioskoch umiestnených v rezorte MV SR (zdroj: MV SR, MF SR).

Ako vidno na obrázku, je veľa kioskov, kde sa realizujú menej ako dve hotovostné platby za hodinu. Umiestňovanie hotovostných kioskov po zavedení bezhotovostných platieb na priehradke sa tak v takomto prípade stáva zbytočne nákladným a neefektívnym.

V takýchto prípadoch je vhodné zvoliť jednu z dvoch alternatív:

- platba na priehradke v hotovosti (s využitím SW pokladne)
- kúpa kolku za hotovosť na pobočke Slovenskej pošty

Pri optimalizácii počtu kioskov hrá dôležitú úlohu schopnosť existujúcich procesov na priehradkách absorbovať aj samotný proces výberu a realizácie platby. V súčasnosti sa pripravuje pilotný projekt na odboroch katastra Ministerstva vnútra SR, ktorý má určiť realizovateľnosť úplnej náhrady kioskov za POS terminály. Výsledky tohto pilotného projektu však budú až po spustení nového obdobia prevádzky služby eKoloK, preto na ne nie je možné čakať, po ich vyhodnotení však odporúčame zrevidovať štúdiu s ohľadom na ne.

Priemerná doba spracovania platby úradníkom pri používaní SW pokladnice (POS) je 3,225 minúty (d 5 minút podľa zručnosti úradníka), cca 27% celkového času stráveného na priehradke. Kapacita (schopnosť) úradníka vybaviť jednu stránku sa tak zníži z cca 12 minút/stránka na 15 minút stránka. Z pohľadu mesiaca to znamená v priemere 504 transakcií (vybavení), kedy úradník zvládne agendu vrátane platby.

Zároveň je potrebné, aby na záver pracovník urobil uzávierku pokladne (rozdelenie hotovosti, sumár a podobne), čo zo skúseností z komerčného sektora trvá až do 30 minút.

V hrubom odhade sa tak kapacita priehradky zníži z 35 vybavených podaní za deň ($60/12 \cdot 7$) na 26 podaní deň ($60/15 \cdot 6,5$), resp. z 5 podaní za hodinu na 3,7 podania za hodinu.

Ako optimálna hranica na inštaláciu kiosku v budúcnosti sa preto javí lokalita (OVM), na ktorej sa realizuje viac ako 3,7 hotovostných platieb za hodinu. Kiosky, ktoré realizujú menej ako 3,7 hotovostných operácií za hodinu by mali byť zrušené a nahradené výberom hotovosti na priehradke s využitím SW pokladne.

V prípade, že na úrade sa vykonajú dve hotovostné platby za hodinu a menej, je neefektívne, aby tieto boli vybrané prostredníctvom úradníka s využitím SW pokladne,

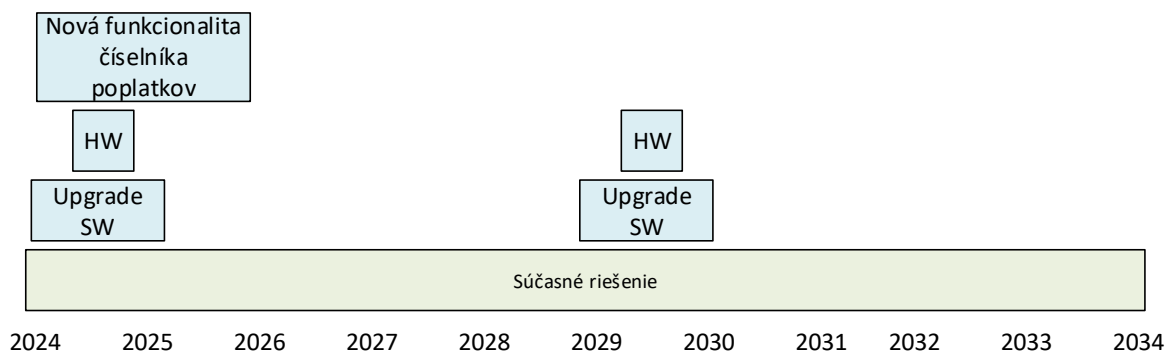
keďže riešenie so SW pokladňou predstavuje zmienené denné paušálne náklady. V takomto prípade je vhodné uvažovať o presunutí realizácie hotovostných platieb na pobočky Slovenskej pošty.

8.4 STANOVENIE ALTERNATÍV PREVÁDZKY SLUŽBY EKOLOK POMOCOU BIZNISOVEJ VRSTVY ARCHITEKTÚRY

Pri alternatívach sme vychádzali z nasledujúcich axiém:

- súčasný HW a zariadenia sú na konci fyzickej životnosti, hrozí zrútenie celej infraštruktúry a jej častí
- vytvorenie nového systému nie je možné urobiť do jedného roka (len procesy VO vrátane príprav a kontroly a zabezpečenie financovania pre nové projekty porovnateľnej veľkosti trvajú v súčasnosti v priemere 16 mesiacov)
- pri zmenách riešenia je vhodné/potrebné počkať na odpísanie komponentov (cca. 5 rokov)
- legislatívne zmeny napriek tomu, že sú na prvý pohľad triviálne, môžu znamenať zásah do agendových zákonov a následne pracovných postupov úradníkov, samotný legislatívny proces od legislatívneho zámeru až po platnosť zákona je dlhodobý proces

8.4.1 ALTERNATÍVA 1 – SÚČASNÝ STAV SO ZAKÚPENÝM NOVÝM HW, SW A POTREBNÝMI CR



Alternatíva 1 je alternatíva, ktorá fixuje súčasný stav tak, aby bol naďalej prevádzkovateľný. Investičnými položkami sú najmä:

- zakúpenie nového HW vrátane platobných zariadení
- upgrade/výmena platformového software na aktuálne verzie
- funkčný upgrade súčasného číselníka poplatkov
- implementácia a nasadenie rozšírení

Rozšírenia sú popísané v kapitole 8.2. Platobné kanály a vstupné zariadenia sa oproti súčasnému stavu nemenia, t.j.:

<i>Kanál</i>	<i>Počet</i>
Platobné kiosky s príjmom hotovosti	173
Platobné kiosky bezhotovostné	66
POS terminály	200

Hotovostné automaty	0
SW pokladňa	1
Platby prostredníctvom Slovenskej pošty	1
Virtuálny kiosk	1
Platby prostredníctvom mobilnej aplikácie	0
Platby prostredníctvom platobnej brány	1
Bezhotovostné platby prevodom na účet	1
Nominálne kolky	1
Čítačky QR kódu	1400

Tabuľka 11: Platobné kanály Alternatívy 1

Hlavné črty alternatívy sú v nasledujúcej tabuľke:

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> - pokračovanie bez potreby výmeny systému - existujúce procesy - nízke zaťaženie úradníkov pri výbere elektronického kolkú a platbe zaň 	<ul style="list-style-type: none"> - nákladná údržba a prevádzka kioskov - vendor lock - cashflow cez Slovenskú poštu s dlhou latenciou
Príležitosti	Hrozby
<ul style="list-style-type: none"> - redukcia zariadení na základe stanovených pravidiel - dynamická ponuka elektronických kolkov na kioskoch - kolková peňaženka 	<ul style="list-style-type: none"> - zvyšovanie bankových poplatkov - postupný nezáujem o hotovostné platby

Tabuľka 12: SWOT Alternatíva 1

Pokračovanie bez potreby výmeny systému

Každá výmena systému so sebou prináša potrebu migrácie, preškolenia, doby na rutinné zvládanie systému, paralelný beh nového a starého systému, čo so sebou prináša zvýšené finančné náklady, ľudské úsilie a časovú náročnosť.

Existujúce procesy

Existujúce zaužívané procesy umožňujú rýchly výkon a orientáciu v agendách pre všetky zúčastnené strany.

Nízke zaťaženie úradníkov pri výbere elektronického kolkú a platbe zaň

Výber elektronického kolkú a platba zaň prostredníctvom kioskov je z pohľadu úradníka šetrenie jeho času, potrebného pre zvládnutie väčšieho počtu stránok. Naopak, potreba participácie úradníka na výbere platby a/alebo vystavenie platobného príkazu za platby, ktoré sú v čase podania známe a sú riešené stanovenou výškou, zakotvenou v legislatíve znižuje počet stránok, ktoré úradník je schopný počas svojej pracovnej doby vybaviť. Tým alebo vynucuje vyšší počet úradníkov, alebo predlžuje dobu vybavenia príslušnej služby (dlhšie čakacie doby, nevybavenie občana v rámci pracovných hodín a jeho povinnosť prísť znova a podobne)

Nákladná údržba a prevádzka kioskov

Vzhľadom k faktu, že kiosky obsahujú aj mechanické časti, ktoré sa časom opotrebúvajú (tlačiarne, mincovníky), resp. že majú vysokú hmotnosť, ich osadenie vyžaduje dodržanie bezpečnostných a protipožiarnych predpisov a podobne, je potrebné zabezpečiť cash manažment, ich prevádzka a údržba si vyžaduje náklady, ktoré tvoria vysoké percento z celkovej ceny za prevádzku služby eKolak

Vendor lock

Závislosť na dodávateľoch technológií a modulov (vendor lock) znamená neschopnosť vlastníka/správcu meniť vlastnosti, funkcionality, rozširovať systém, počty používateľov a podobne vo vlastnej réžii bez participácie resp. platieb výrobcovi/dodávateľovi. Závislosť vzniká na mnohých úrovniach: dodávateľ operačného systému, dodávateľ preexistujúceho softvéru, dodávateľ nakódovaného riešenia podľa požiadaviek zákazníka, dodávateľ komplikovane prispôbeného (tzv. customizovaného) existujúceho riešenia. Vo všeobecnosti platí, že kým štát nevyvinie riešenie na OpenSource technológiách plne vo svojej réžii aj s udržaním si know-how (t.j. že tím, podieľajúci sa na vývoji bude existovať a bude plne v réžii štátu vrátane všetkých kľúčových expertov, ktorí sa na vývoji podieľali), tak vždy bude existovať nejaká miera vendor-lock.

Cashflow cez Slovenskú poštu s dlhou latenciou

Prostriedky zaplatené za poskytovanie služieb štátu resp. zaplatené za začatie týchto služieb sú v súčasnosti ukladané na účty komerčnej banky a odtiaľ sú v stanovenom intervale presúvané hromadne na účet štátu. Okamžité presmerovanie platieb pri nízkych poplatkoch a vysokých objemoch by bolo neefektívne, je možné uvažovať nad tým, či neskrátiť súčasnú dobu jedného mesiaca na kratšie obdobie (napríklad na týždennú resp. dennú bázu).

Redukcia zariadení na základe stanovených pravidiel

V prípade stanovenia presných pravidiel na umiestňovanie POS terminálov, kioskov resp. automatického presmerovanie občanov/podnikateľov na kúpu elektronických kolkov na pobočkách Slovenskej pošty je možné efektívne manažovať a postupne znižovať reálne náklady na prevádzku zariadení. Existuje totiž predpoklad, že virtuálne podoby kioskov (web, mobilná aplikácia) ako aj čoraz väčšie využívanie elektronických podaní znížia počet finančného objemu, plateného prostredníctvom zariadení na jednotlivých úradoch. Aj keď zariadenia budú nakúpené, nebude potrebné pre ne zabezpečovať ďalšie služby (sieťové spojenie, údržbu a podobne). Zariadenie, ktoré budú stiahnuté, budú môcť byť následne používané ako hot-swap, t.j. zariadenia na rýchlu náhradu chybných zariadení.

Dynamická ponuka elektronických kolkov na kioskoch

Ponuka elektronických kolkov na jednotlivých úradoch je prispôbená potrebám úradov, t.j. kiosk ponúka také elektronické kolky, aké služby daný úrad poskytuje. Systém kiosku by však mohol dynamicky (automaticky) ponúkať najžiadanejšie elektronické kolky ako prvú voľbu, t.j. keď je nápor na výmenu občianskych preukazov, ako prvé dá elektronické kolky pre túto službu, keď na výmenu vodičských preukazov, tak prvé budú elektronické kolky pre vodičské preukazy a podobne.

Kolková peňaženka

Kolková peňaženka je princíp kreditu, kedy vlastník peňaženky nepotrebuje zakupovať elektronický kolok, ale pri zaplatení služby sa mu z kreditu odčíta príslušná suma

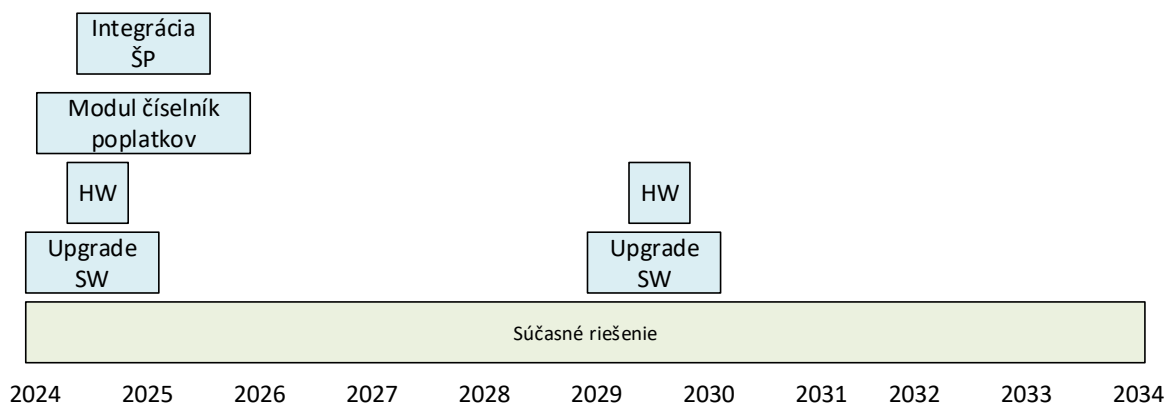
Zvyšovanie bankových poplatkov

Hrozba zvyšovania bankových poplatkov môže zaťažiť nákladový model viac, ako bolo plánované a tým znížiť potrebné financie na prevádzku a rozvoj, alebo nútiť hľadať ďalšie zdroje pre prevádzku služby eKolak.

Postupný nezáujem o hotovostné platby

Hotovostné platby sa využívajú stále menej, pri dosiahnutí kritickej úrovne môže dôjsť k spochybňovaniu nákupu určeného počtu hotovostných kioskov ako nevýhodnej alternatívy.

8.4.2 ALTERNATÍVA 2 – ALTERNATÍVA 1 SO ZAKOMPOVANÝMI PRVKAMI ŠTÁTNEJ POKLADNICE A OPTIMALIZÁCIU BEZHOTOVOSTNÝCH PLATIEB



Alternatíva 2 je alternatíva, ktorá modifikuje súčasný stav tak, aby bol naďalej prevádzkovateľný a realizuje výmenu niektorých existujúcich platobných kanálov za platobné kanály, ktorými disponuje Štátna pokladnica. Zároveň zahŕňa náhradu súčasného číselníka za nový, ktorý je budovaný ako samostatný modul pre jeho univerzálnejšie používanie v budúcnosti. Hlavnými investičnými položkami a zmenami sú:

- realizácia bezhotovostných platieb na priehradkách prostredníctvom POS
- zakúpenie nového HW vrátane platobných zariadení
- upgrade/výmena platformového software na aktuálne verzie
- vytvorenie samostatného modulu číselníka poplatkov
- implementácia a nasadenie rozšírení
- výmena platobnej brány a pripojenia POS terminálov na Štátnu pokladnicu

Alternatíva počíta s nasledujúcimi platobnými kanálmi:

<i>Kanál</i>	<i>Počet</i>	<i>Rozdiel oproti súčasnému stavu</i>
Platobné kiosky s príjmom hotovosti	170	-3
Platobné kiosky bezhotovostné	0	-66
POS terminály	1400	1200
Hotovostné automaty	0	0
SW pokladňa	1	0
Platby prostredníctvom Slovenskej pošty	1	0
Virtuálny kiosk	1	0
Platby prostredníctvom mobilnej aplikácie	1	1
Platby prostredníctvom platobnej brány	1	0
Platby prevodom na účet	1	0
Nominálne kolký	1	0
Čítačky QR kódu	1400	0

Tabuľka 13: Platobné kanály Alternatívy 2

Táto alternatíva predpokladá optimalizáciu, pozostávajúcu z efektívneho pridelovania kioskov na miesta, kde sú skutočne potrebné. Metodika pre umiestňovanie kioskov a POS terminálov je v kapitole 8.3.

Potreba počtu kioskov pre úhradu správnych poplatkov môže v budúcnosti ešte viac klesať. Dôvodom môže byť zníženie počtu transakcií a z toho vyplývajúcich minimálnych počtov. Hlavnými dôvodmi zníženia počtu transakcií je:

- zníženie administratívnej záťaže občana aplikovaním princípu jedenkrát a dost'
- vyššie využívanie elektronických služieb bez návštevy pracovísk OVM
- zakupovanie elektronických kolkov prostredníctvom mobilnej aplikácie

Hlavné črty alternatívy sú v nasledujúcej tabuľke:

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> - existujúce procesy - pokračovanie bez potreby výmeny systému - nízke zaťaženie úradníkov pri výbere elektronického kolkou v kiosku a platbe zaň - zrýchlenie dostupnosti finančných prostriedkov pre štát 	<ul style="list-style-type: none"> - nákladná údržba a prevádzka kioskov - integrácia s ďalším IS tretej strany - zvýšené zaťaženie úradníkov pri náhrade kiosku SW pokladňou - vendor lock
Príležitosti	Hrozby
<ul style="list-style-type: none"> - dynamická ponuka elektronických kolkov na kioskoch - zníženie bankových poplatkov - redukcia zariadení na základe stanovených pravidiel - využitie číselníka poplatkov pre e-Government 	<ul style="list-style-type: none"> - zložité bezpečnostné nastavenia, ovplyvňujúce výkon riešenia - neakceptovanie náhrady kiosku úradníkmi

Tabuľka 14: SWOT Alternatíva 2

Pokračovanie bez potreby výmeny systému

Každá výmena systému so sebou prináša potrebu migrácie, preškolenia, doby na rutinné zvládanie systému, paralelný beh nového a starého systému, čo zo sebou prináša zvýšené finančné náklady, ľudské úsilie a časovú náročnosť.

Existujúce procesy

Existujúce zaužívané procesy umožňujú rýchly výkon a orientáciu v agendách pre všetky zúčastnené strany.

Nízke zaťaženie úradníkov pri výbere elektronického kolkou a platbe zaň

Výber elektronického kolkou a platba zaň prostredníctvom kioskov je z pohľadu úradníka šetrenie jeho času, potrebného pre zvládnutie väčšieho počtu stránok. Naopak, potreba participácie úradníka na výbere platby a/alebo vystavenie platobného príkazu za platby, ktoré sú v čase podania známe a sú riešené stanovenou výškou, zakotvenou v legislatíve znižuje počet stránok, ktoré úradník je schopný počas svojej pracovnej doby vybaviť. Tým alebo vynucuje vyšší počet úradníkov, alebo predlžuje dobu vybavenia príslušnej služby (dlhšie čakacie doby, nevybavenie občana v rámci pracovných hodín a jeho povinnosť prísť znova a podobne)

Zrýchlenie dostupnosti finančných prostriedkov pre štát

Prostriedky zaplatené za poskytovanie služieb štátu resp. zaplatené za začatie týchto služieb sú v súčasnosti ukladané na účty komerčnej banky a odtiaľ sú v stanovenom intervale presúvané hromadne na účet štátu. Výber priamo na účty v Štátnej pokladnici zrýchli dostupnosť týchto prostriedkov.

Nákladná údržba a prevádzka kioskov

Vzhľadom k faktu, že kiosky obsahujú aj mechanické časti, ktoré sa časom opotrebúvajú (tlačiarne, mincovníky), resp. že majú vysokú hmotnosť, ich osadenie vyžaduje dodržanie bezpečnostných a protipožiarnych predpisov a podobne, je potrebné zabezpečiť cash manažment, ich prevádzka a údržba si vyžaduje náklady, ktoré tvoria vysoké percento z celkovej ceny za prevádzku služby eKolok

Zvýšené zaťaženie úradníkov pri náhrade kiosku SW pokladňou

Výber elektronického kolkou a platba zaň prostredníctvom kioskov je z pohľadu úradníka šetrenie jeho času, potrebného pre zvládnutie väčšieho počtu stránok. Naopak, potreba participácie úradníka na výbere platby a/alebo vystavenie platobného príkazu za platby, ktoré sú v čase podania známe a sú riešené stanovenou výškou, zakotvenou v legislatíve znižuje počet stránok, ktoré úradník je schopný počas svojej pracovnej doby vybaviť. Tým alebo vynucuje vyšší počet úradníkov, alebo predlžuje dobu vybavenia príslušnej služby (dlhšie čakacie doby, nevybavenie občana v rámci pracovných hodín a jeho povinnosť prísť znova a podobne)

Integrácia s ďalším IS tretej strany

Integrácia so systémami Štátne pokladnice znamená zvýšené prevádzkové náklady v oblasti infraštruktúry, bezpečnosti, spracovania údajov a podobne. Takisto sa tým zvyšuje riziko znefunkčnenia časti systému z dôvodu zvýšenia počtu komponentov, za ktoré je zodpovedná tretia strana.

Vendor lock

Závislosť na dodávateľoch technológií a modulov (vendor lock) znamená neschopnosť vlastníka/správcu meniť vlastnosti, funkcionality, rozširovať systém, počty používateľov a podobne vo vlastnej rézii bez participácie resp. platieb výrobcovi/dodávateľovi. Závislosť vzniká na mnohých úrovniach: dodávateľ operačného systému, dodávateľ preexistentného softvéru, dodávateľ nakódovaného riešenia podľa požiadaviek zákazníka, dodávateľ komplikovane prispôbeného (tzv. customizovaného) existujúceho riešenia. Vo všeobecnosti platí, že kým štát nevyvinie riešenie na OpenSource technológiách plne vo svojej rézii aj s udrzaním si know-how (t.j. že tím, podieľajúci sa na vývoji bude existovať a bude plne v rézii štátu vrátane všetkých kľúčových expertov, ktorí sa na vývoji podieľali), tak vždy bude existovať nejaká miera vendor lock.

Redukcia zariadení na základe stanovených pravidiel

V prípade stanovenia presných pravidiel na umiestňovanie POS terminálov, kioskov resp. automatického presmerovanie občanov/podnikateľov na kúpu elektronických kolkov na pobočkách Slovenskej pošty je možné efektívne manažovať a postupne znižovať reálne náklady na prevádzku zariadení. Existuje totiž predpoklad, že virtuálne podoby kioskov (web, mobilná aplikácia) ako aj čoraz väčšie využívanie elektronických podaní znížia počet finančného objemu, plateného prostredníctvom zariadení na jednotlivých úradoch. Aj keď zariadenia budú nakúpené, nebude potrebné pre ne zabezpečovať ďalšie služby (sieťové spojenie, údržbu a podobne). Zariadenie, ktoré budú stiahnuté, budú môcť byť následne používané ako hot-swap, t.j. zariadenia na rýchlu náhradu chybných zariadení.

Dynamická ponuka elektronických kolkov na kioskoch

Ponuka kolkov na jednotlivých úradoch je prispôbená potrebám úradov, t.j. kiosk ponúka také elektronické kolky, aké služby daný úrad poskytuje. Systém kiosku by však mohol dynamicky (automaticky) ponúkať najžiadanejšie elektronické kolky ako prvú voľbu, t.j. keď je nápor na výmenu občianskych preukazov, ako prvé dá elektronické kolky pre túto službu, keď na výmenu vodičských preukazov, tak prvé budú elektronické kolky pre vodičské preukazy a podobne.

Zníženie bankových poplatkov

Hrozba zvyšovania bankových poplatkov môže zaťažiť nákladový model viac, ako bolo plánované a tým alebo znížiť potrebné financie na prevádzku a rozvoj, alebo nútiť hľadať ďalšie zdroje pre prevádzku služby eKolok. Naopak ich zníženie pomôže vytvoriť rezervy pre krízové situácie.

Využitie číselníka poplatkov pre e-Government

Náhrada existujúceho číselníka poplatkov, ktorý je súčasťou systému IS PEP novým samostatným modulom umožní jeho lepšie zakomponovanie do IIS VS a prepojenie s e-Government službami a životnými situáciami.

Neakceptovanie náhrady kiosku úradníkmi

Náhrada niektorých kioskov predpokladaným využitím SW pokladne znamená vyššiu záťaž úradníkov. Môže sa stať, že úrad v takomto prípade zvolí pravidlo kúpy elektronického kolku na pobočke Slovenskej pošty, čo znamená zníženie spokojnosti a zvýšenie administratívneho zaťaženia občana.

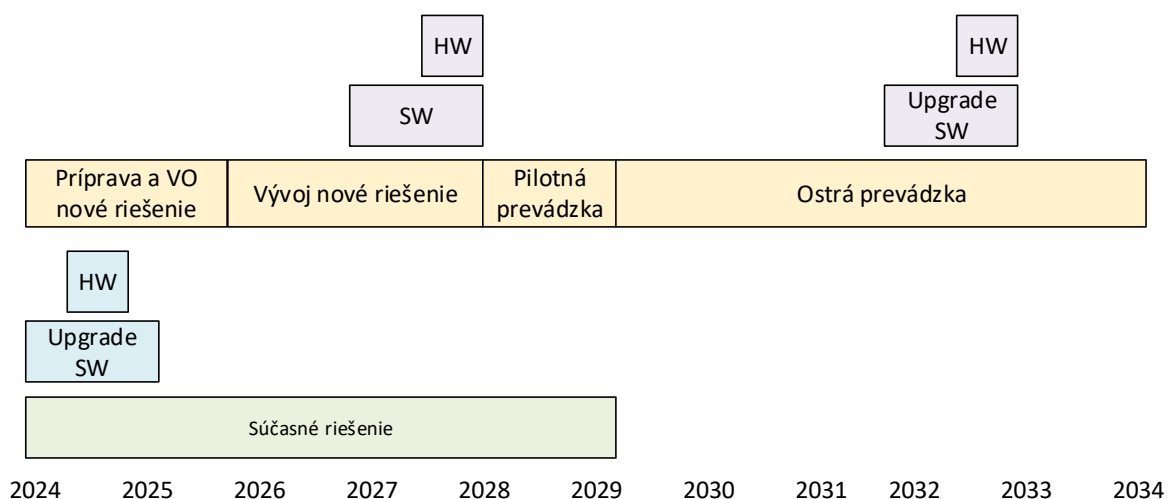
Zložité bezpečnostné nastavenia, ovplyvňujúce výkon riešenia

Prechod medzi systémami služby eKolok a Štátnej pokladnice predpokladá vysoké bezpečnostné opatrenia, čo môže znamenať zavedenie zabezpečujúcich systémov a softvér, v konečnom dôsledku degradujúcich výkonnosť systémov ako celku.

Pred zahájením obstarávania Číselníka poplatkov je nevyhnutné pripraviť prípravnú projektovú dokumentáciu v zmysle Vyhlášky č. 401/2023 Z.z.

Pred spustením rozšírenia súčasného systému o integráciu na Štátnu pokladnicu v tejto alternatíve je nevyhnutné pripraviť prípravnú projektovú dokumentáciu pre toto rozšírenie v zmysle Vyhlášky č. 401/2023 Z.z.

8.4.3 ALTERNATÍVA 3 – VYBUDOVANIE NOVÉHO SYSTÉMU S FUNKCIONALITOU ALTERNATÍVY 2



Alternatíva 3 je alternatíva, ktorá kopíruje novým riešením súčasný stav tak, aby bol naďalej prevádzkovateľný v intenciách súčasných procesov a realizuje výmenu niektorých existujúcich platobných kanálov za platobné kanály, ktorými disponuje Štátna pokladnica. Náhradu súčasného číselníka buduje ako samostatný modul pre jeho univerzálnejšie používanie v budúcnosti. Hlavnými investičnými položkami a zmenami sú:

- realizácia bezhotovostných platieb na priehradkách prostredníctvom POS
- zakúpenie nového HW vrátane platobných zariadení
- upgrade/výmena platformového software na aktuálne verzie
- vytvorenie samostatného modulu číselníka poplatkov
- implementácia a nasadenie rozšírení
- výmena niektorých kanálov a zariadení za zariadenia, spravované Štátnou pokladnicou (platobná brána, POS terminály na priehradkách, POS terminály v kioskoch)
- dodanie nového (nových) IS s rovnakou funkcionalitou, ako je funkcionalita alternatívy 2

Alternatíva počíta s nasledujúcimi platobnými kanálmi:

<i>Kanál</i>	<i>Počet</i>	<i>Rozdiel oproti súčasnému stavu</i>
Platobné kiosky s príjmom hotovosti	170	-3
Platobné kiosky bezhotovostné	0	-66
POS terminály	1400	1200
Hotovostné automaty	0	0
SW pokladňa	1	0
Platby prostredníctvom Slovenskej pošty	1	0
Virtuálny kiosk	1	0
Platby prostredníctvom mobilnej aplikácie	1	1
Platby prostredníctvom platobnej brány	1	0
Platby prevodom na účet	1	0
Nominálne kolký	1	0
Čítačky QR kódu	1400	0

Tabuľka 15: Platobné kanály Alternatívy 3

Táto alternatíva predpokladá optimalizáciu, pozostávajúcu z efektívneho pridelenia kioskov na miesta, kde sú skutočne potrebné. Metodika pre umiestňovanie kioskov a POS terminálov je v kapitole 8.3.

Potreba počtu kioskov pre úhradu správnych poplatkov môže v budúcnosti ešte viac klesať. Dôvodom môže byť zníženie počtu transakcií a z toho vyplývajúcich minimálnych počtov. Hlavnými dôvodmi zníženia počtu transakcií je:

- zníženie administratívnej záťaže občana aplikovaním princípu jedenkrát a dost'
- vyššie využívanie elektronických služieb bez návštevy pracovísk OVM
- zakupovanie elektronických kolkov prostredníctvom mobilnej aplikácie

Hlavné črty alternatívy sú v nasledujúcej tabuľke:

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> - existujúce procesy - nízke zaťaženie úradníkov pri výbere elektronického kolkú v kiosku a platbe zaň - čiastočné zníženie vendor lock - zrýchlenie dostupnosti finančných prostriedkov pre štát 	<ul style="list-style-type: none"> - nákladná údržba a prevádzka kioskov - paralelný beh dvoch systémov (dočasne) - zvýšené zaťaženie úradníkov pri náhrade kiosku POS terminálmi - potreba migrácie
Príležitosti	Hrozby
<ul style="list-style-type: none"> - dynamická ponuka elektronických kolkov na kioskoch - zníženie bankových poplatkov - využitie číselníka poplatkov pre e-Government - redukcia zariadení na základe stanovených pravidiel 	<ul style="list-style-type: none"> - zložité bezpečnostné nastavenia, ovplyvňujúce výkon riešenia - neakceptovanie náhrady kiosku úradníkmi - dlhý proces výberu a zazmluvnenia dodávateľa (VO a kontroly) - nejasné financovanie

Tabuľka 16: SWOT Alternatíva 3

Existujúce procesy

Existujúce zaužívané procesy umožňujú rýchly výkon a orientáciu v agendách pre všetky zúčastnené strany.

Nízke zaťaženie úradníkov pri výbere elektronického kolku a platbe zaň

Výber elektronického kolku a platba zaň prostredníctvom kioskov je z pohľadu úradníka šetrenie jeho času, potrebného pre zvládnutie väčšieho počtu stránok. Naopak, potreba participácie úradníka na výbere platby a/alebo vystavenie platobného príkazu za platby, ktoré sú v čase podania známe a sú riešené stanovenou výškou, zakotvenou v legislatíve znižuje počet stránok, ktoré úradník je schopný počas svojej pracovnej doby vybaviť. Tým alebo vynucuje vyšší počet úradníkov, alebo predlžuje dobu vybavenia príslušnej služby (dlhšie čakacie doby, nevybavenie občana v rámci pracovných hodín a jeho povinnosť prísť znova a podobne)

Čiastočné zníženie vendor lock

Závislosť na dodávateľoch technológií a modulov (vendor lock) znamená neschopnosť vlastníka/správcu meniť vlastnosti, funkcionality, rozširovať systém, počty používateľov a podobne vo vlastnej réžii bez participácie resp. platieb výrobcovi/dodávateľovi. Závislosť vzniká na mnohých úrovniach: dodávateľ operačného systému, dodávateľ preexistentného softvéru, dodávateľ nakódovaného riešenia podľa požiadaviek zákazníka, dodávateľ komplikovane prispôbeného (tzv. customizovaného) existujúceho riešenia. Vo všeobecnosti platí, že kým štát nevyvinie riešenie na OpenSource technológiách plne vo svojej réžii aj s udrzaním si know-how (t.j. že tím, podieľajúci sa na vývoji bude existovať a bude plne v réžii štátu vrátane všetkých kľúčových expertov, ktorí sa na vývoji podieľali), tak vždy bude existovať nejaká miera vendor lock.

Zrýchlenie dostupnosti finančných prostriedkov pre štát

Prostriedky zaplatené za poskytovanie služieb štátu resp. zaplatené za začatie týchto služieb sú v súčasnosti ukladané na účty komerčnej banky a odtiaľ sú v stanovenom intervale presúvané hromadne na účet štátu. Výber priamo na účty v Štátnej pokladnici zrýchli dostupnosť týchto prostriedkov.

Nákladná údržba a prevádzka kioskov

Vzhľadom k faktu, že kiosky obsahujú aj mechanické časti, ktoré sa časom opotrebúvajú (tlačiarne, mincovníky), resp. že majú vysokú hmotnosť, ich osadenie vyžaduje dodržanie bezpečnostných a protipožiarnych predpisov a podobne, je potrebné zabezpečiť cash manažment, ich prevádzku a údržbu si vyžaduje náklady, ktoré tvoria vysoké percento z celkovej ceny za prevádzku služby eKolak.

Paralelný beh dvoch systémov (dočasne)

Prechod na nový systém znamená dočasné používanie a prevádzku dvoch systémov, pôvodného a nového. Znamená to zvýšené úsilie v oblasti organizačného zabezpečenia, zvýšenú administratívnu záťaž úradníkov a zvýšené finančné náklady na prevádzku.

Zvýšené zaťaženie úradníkov pri náhrade kiosku POS terminálmi

Výber elektronického kolku a platba zaň prostredníctvom kioskov je z pohľadu úradníka šetrenie jeho času, potrebného pre zvládnutie väčšieho počtu stránok. Naopak, potreba participácie úradníka na výbere platby a/alebo vystavenie platobného príkazu za platby, ktoré sú v čase podania známe a sú riešené stanovenou výškou, zakotvenou v legislatíve znižuje počet stránok, ktoré úradník je schopný počas svojej pracovnej doby vybaviť. Tým alebo vynucuje vyšší počet úradníkov, alebo predlžuje dobu vybavenia príslušnej služby (dlhšie čakacie doby, nevybavenie občana v rámci pracovných hodín a jeho povinnosť prísť znova a podobne)

Potreba migrácie

Zavedenie nového systému so sebou prináša aj potrebu migrácie. Proces migrácie nie je triviálny, prináša zvýšené finančné náklady, často dočasné odstávky aktuálneho systému a je spojený aj s ďalšími rizikami.

Redukcia zariadení na základe stanovených pravidiel

V prípade stanovenia presných pravidiel na umiestňovanie POS terminálov, kioskov resp. automatického presmerovanie občanov/podnikateľov na kúpu elektronických kolkov na pobočkách Slovenskej pošty je možné efektívne manažovať a postupne znižovať reálne náklady na prevádzku zariadení. Existuje totiž predpoklad, že virtuálne podoby kioskov (web, mobilná aplikácia) ako aj čoraz väčšie využívanie elektronických podaní znížia počet finančného objemu, plateného prostredníctvom zariadení na jednotlivých úradoch. Aj keď zariadenia budú nakúpené, nebude potrebné pre ne zabezpečovať ďalšie služby (sieťové spojenie, údržbu a podobne). Zariadenie, ktoré budú stiahnuté, budú môcť byť následne používané ako hot-swap, t.j. zariadenia na rýchlu náhradu chybných zariadení.

Dynamická ponuka elektronických kolkov na kioskoch

Ponuka elektronických kolkov na jednotlivých úradoch je prispôbená potrebám úradov, t.j. kiosk ponúka také elektronické kolky, aké služby daný úrad poskytuje. Systém kiosku by však mohol dynamicky (automaticky) ponúkať najžiadanejšie elektronické kolky ako prvú voľbu, t.j. keď je nápor na výmenu občianskych preukazov, ako prvé dá elektronické kolky pre túto službu, keď na výmenu vodičských preukazov, tak prvé budú elektronické kolky pre vodičské preukazy a podobne.

Zníženie bankových poplatkov

Hrozba zvyšovania bankových poplatkov môže zaťažiť nákladový model viac, ako bolo plánované a tým alebo znížiť potrebné financie na prevádzku a rozvoj, alebo nútiť hľadať ďalšie zdroje pre prevádzku služby eKolok. Naopak ich zníženie pomôže vytvoriť rezervy pre krízové situácie.

Využitie číselníka poplatkov pre e-Government

Náhrada existujúceho číselníka poplatkov, ktorý je súčasťou systému IS PEP novým samostatným modulom umožní jeho lepšie zakomponovanie do IIS VS a prepojenie s e-Government službami a životnými situáciami.

Neakceptovanie náhrady kiosku úradníkmi

Náhrada niektorých kioskov predpokladaným využitím SWP (POS terminálov) znamená vyššiu záťaž úradníkov a v prípade, že úrad nemá svoju pokladňu (pokladne) takisto potrebu ich vybudovania (fyzické zabezpečenie, personálne zabezpečenie a podobne). Môže sa stať, že úrad v takomto prípade zvolí pravidlo kúpy elektronického kolkov na pobočke Slovenskej pošty, čo znamená zníženie spokojnosti a zvýšenie administratívneho zaťaženia občana.

Zložité bezpečnostné nastavenia, ovplyvňujúce výkon riešenia

Prechod medzi systémami služby eKolok a Štátnej pokladnice predpokladá vysoké bezpečnostné opatrenia, čo môže znamenať zavedenie zabezpečujúcich systémov a softvér, v konečnom dôsledku degradujúcich výkonnosť systémov ako celku.

Nejasné financovanie

Nejasné financovanie môže ohroziť vybudovanie nového systému, resp. oddialiť prípravu a spustenie projektu.

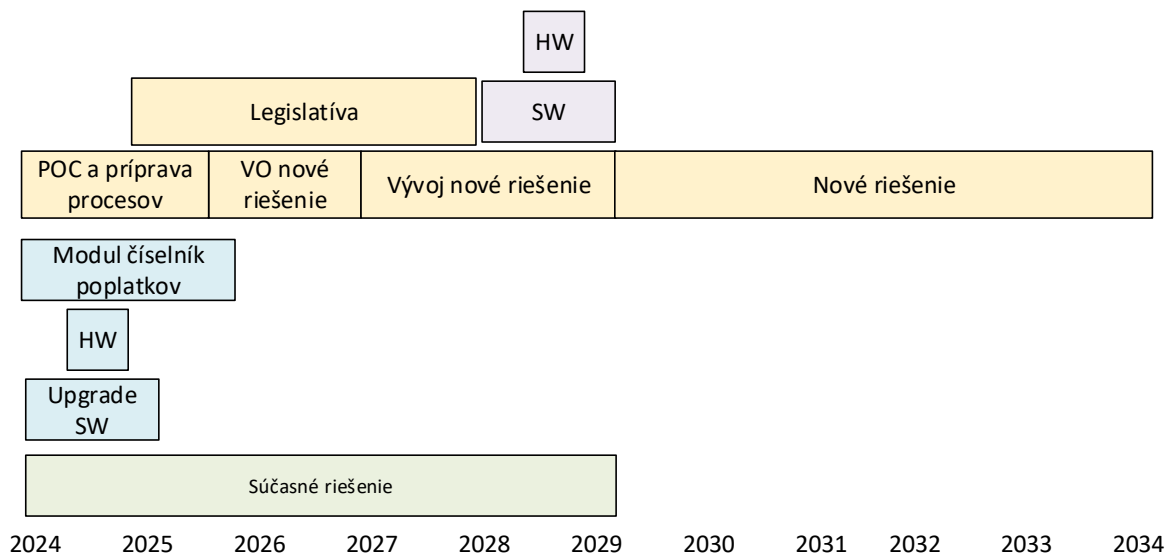
Dlhý proces výberu a zazmluvnenia dodávateľa (VO a kontroly)

Príprava verejného obstarávania (prípravné materiály, PTK, určenie PHZ), samotné verejné obstarávanie a následné niekoľkoúrovňové kontroly v súčasnosti pri projektov väčšieho objemu trvajú niekoľko rokov.

Pred zahájením obstarávania Číselníka poplatkov je nevyhnutné pripraviť prípravnú projektovú dokumentáciu v zmysle Vyhlášky č. 401/2023 Z.z.

Pred zahájením obstarávania nového riešenia je nevyhnutné pripraviť prípravnú projektovú dokumentáciu v zmysle Vyhlášky č. 401/2023 Z.z.

8.4.4 ALTERNATÍVA 4 - PRIAME PLATBY PROSTREDNÍCTVOM ŠTÁTNEJ POKLADNICE (ZRUŠENIE ELEKTRONICKÝCH KOLKOV)



Táto alternatíva predpokladá platby výlučne na základe príkazu na úhradu. Preto niektoré kanály, a to najmä tie, ktoré sa výlučne týkajú elektronických kolkov, nie sú potrebné.

V zásade môžeme hovoriť o rozsiahlej zmene stratégie poskytovania služieb verejnej správy a platieb za ne, vychádzajúcej z digitálnej transformácie fungovania štátu. Prvé východiská takejto transformácie už naznačila v súčasnosti platná Stratégia informatizácie verejnej správy (NKIVS), ktorú však je potrebné rozpracovať práve smerom k ponímaniu služieb verejnej správy ako de-facto tovaru, ktorý štát dodáva svojim občanom a podnikateľským subjektom a platby za ne ako platby v bežných obchodných sieťach, kde je jedným procesom vyriešené platenie ľubovoľným platobným kanálom (eshop/platobná brána, pokladňa hotovosť, POS terminál).

Z pohľadu súčasných procesov to znamená zrušenie platieb splatných pri podaní a prechod na platby na výzvu (platobné príkazy/účtenky). Vystavovanie platobných príkazov zabezpečí vlastný upravený naintegrovaný agendový systém alebo novo vytvorený modul Štátnej pokladnice. Vzhľadom k manuálnemu charakteru používaného modulu je potrebné, aby nosné agendové systémy boli naintegrované.

Platbu prostredníctvom hotovosti zabezpečia hotovostné automaty, umožňujúce platbu, triedenie mincí a bankoviek a uzávierku bez potreby manuálneho zásahu po zadaní výšky platby úradníkom. Tam, kde je platieb málo bude nevyhnutné realizovať hotovostnú platbu prostredníctvom Slovenskej pošty, čo výrazne zvýši administratívnu záťaž platiaceho (poplatníka).

Vytvorenie takéhoto princípu znamená dôslednú revíziu a úpravu legislatívy, inštitucionálne zabezpečenie správcu centrálného katalógu služieb a cien (v paralele s komerčným sektorom eShopu) s vymedzením práv a povinností tohto správcu, zmenu architektúry IIS VS, ukotvenú v strategických dokumentoch.

Alternatíva 4 predpokladá z pohľadu služieb BackOffice vytvorenie centrálnej služby Štátnej pokladnice (ŠP), umožňujúcej funkcionality súčasného riešenia.

Alternatíva počíta s rôznym počtom platobných kanálov pre prvých 5 rokov a nasledujúcich 5 rokov.

Prvých 5 rokov sú kanály nasledujúce:

<i>Kanál</i>	<i>Počet</i>	<i>Rozdiel oproti súčasnému stavu</i>
Platobné kiosky s príjmom hotovosti	170	-3
Platobné kiosky bezhotovostné	0	-66
POS terminály	1400	1200

Hotovostné automaty	0	0
SW pokladňa	1	0
Platby prostredníctvom Slovenskej pošty	1	0
Virtuálny kiosk	1	0
Platby prostredníctvom mobilnej aplikácie	1	1
Platby prostredníctvom platobnej brány	1	0
Platby prevodom na účet	1	0
Nominálne kolky	1	0
Čítačky QR kódu	1400	0

Tabuľka 17: Platobné kanály Alternatívy 4 – prvých 5 rokov

Nasledujúcich 5 rokov sú kanály nasledujúce:

<i>Kanál</i>	<i>Počet</i>	<i>Rozdiel oproti súčasnému stavu</i>
Platobné kiosky s príjmom hotovosti	0	-173
Platobné kiosky bezhotovostné	0	-66
POS terminály	1400	1200
Hotovostné automaty	340	340
SW pokladňa	0	-1
Platby prostredníctvom Slovenskej pošty	1	0
Virtuálny kiosk	0	-1
Platby prostredníctvom mobilnej aplikácie	0	0
Platby prostredníctvom platobnej brány	1	0
Platby prevodom na účet	1	0
Nominálne kolky	0	-1
Čítačky QR kódu	1400	0

Tabuľka 18: Platobné kanály Alternatívy 4 – druhých 5 rokov

Hlavné črty alternatívy sú v nasledujúcej tabuľke:

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> - prostredie známe z obchodov - zrýchlenie dostupnosti finančných prostriedkov pre štát - zjednodušenie vykazovania 	<ul style="list-style-type: none"> - potreba migrácie - hotovostné platby na inom mieste ako miesto vybavovania služby (pre niektoré málopočetné služby) - zmena postupov a procesov - paralelný beh dvoch systémov (dočasne) - potreba zmeny legislatívy - úprava agendových IS
Príležitosti	Hrozby
<ul style="list-style-type: none"> - digitálna transformácia služieb VS 	<ul style="list-style-type: none"> - neprijatie legislatívy

<ul style="list-style-type: none"> - unifikácia elektronického (virtuálneho) a reálneho prostredia - zníženie bankových poplatkov 	<ul style="list-style-type: none"> - dlhá príprava reformy - neakceptovanie náhrady kiosku úradníkmi - dlhý proces výberu a zazmluvnenia dodávateľa (VO a kontroly) - nejasné financovanie rozšírenia IS Štátna pokladnica
---	--

Tabuľka 19: SWOT Alternatíva 4

Prostredie známe z obchodov

Digitálna transformácia výkonu štátu pre občana podnikateľa prináša poskytovanie služieb tak, ako je zvyknutý z elektronických obchodov, resp. z obchodov, ktoré majú aj pokročilé elektronické obchody.

Zrýchlenie dostupnosti finančných prostriedkov pre štát

Prostriedky zaplatené za poskytovanie služieb štátu resp. zaplatené za začatie týchto služieb sú v súčasnosti ukladané na účty komerčnej banky a odtiaľ sú v stanovenom intervale presúvané hromadne na účet štátu. Výber priamo na účty v Štátnej pokladnici zrýchli dostupnosť týchto prostriedkov.

Zjednodušenie vykazovania

Štátne výkazníctvo v oblasti výberu správnych a súdnych poplatkov sa zjednotí s výkazníctvom agend. spracovávaných Štátnou pokladnicou

Zmena postupov a procesov

Digitálna transformácia zásadne mení postupy a procesy výkonu verejnej správy a verejnej moci. Bez dobre nastavených procesov môže dôjsť k znefunkčneniu procesov a predĺženiu vybavenia služieb.

Potreba zmeny legislatívy

Zmena legislatívy obmedzuje vytvorenie a dodanie nových systémov, ktoré sú odkázané na legislatívne procesy. Začatie projektu bez legislatívnej podpory spravidla prináša nesplnenie časového harmonogramu, prestoje a potrebu zmien počas projektu.

Paralelný beh dvoch systémov (dočasne)

Prechod na nový systém znamená dočasné používanie a prevádzku dvoch systémov, pôvodného a nového. Znamená to zvýšené úsilie v oblasti organizačného zabezpečenia, zvýšenú administratívnu záťaž úradníkov a zvýšené finančné náklady na prevádzku.

Hotovostné platby na inom mieste ako miesto vybavovania služby (pre niektoré málopočetné služby)

Pre mnohých občanov je platba hotovosťou jedinou alternatívou. Strata tejto možnosti je neakceptovateľná a bola by porušením ústavného práva zo strany štátu. Poskytnutie tejto možnosti prostredníctvom tretej strany (pobočiek Slovenskej pošty) znižuje komfort a zvyšuje administratívne zaťaženie tých, čo na platbe v hotovosti trvajú.

Potreba migrácie

Zavedenie nového systému so sebou prináša aj potrebu migrácie. Proces migrácie nie je triviálny, prináša zvýšené finančné náklady, často dočasné odstávky aktuálneho systému a je spojený aj s ďalšími rizikami.

Zníženie bankových poplatkov

Hrozba zvyšovania bankových poplatkov môže zaťažiť nákladový model viac, ako bolo plánované a tým alebo znížiť potrebné financie na prevádzku a rozvoj, alebo nútiť hľadať ďalšie zdroje pre prevádzku služby eKoloK. Naopak ich zníženie pomôže vytvoriť rezervy pre krízové situácie.

Úprava agendových systémov

Pri zmene princípov fungovania platieb je potrebné zmeniť aj agendové systémy na strane jednotlivých inštitúcií, čo si vyžiada zvýšené úsilie a alokáciu finančných prostriedkov pre jednotlivé

inštitúcie, resp. zmenu súčasných integrácií na IS PEP na integrácie na IS Štátna pokladnica. (Týka sa inštitúcií s veľkým počtom transakcií, inštitúcie s malým počtom transakcií budú mať k dispozícii manuálne rozhranie pre vystavenie príkazu na úhradu a overenie zaplatenia.)

Digitálna transformácia

Digitálna transformácia služieb verejnej správy je proces dlhodobý. Zavádzanie princípov a komponentov prostredníctvom moderných riešení môže urýchliť tento proces.

Unifikácia elektronického (virtuálneho) a reálneho prostredia

Zjednotenie procesov pre reálne a elektronické prostredie, ako je to možné vidieť pri komerčných predajcoch a poskytovateľoch služieb (na kamennej predajni samotní zamestnanci používajú ten istý eshop ako klient na internete) znižuje náklady na prevádzku a rýchle poskytovanie informácií pre potreby rozhodovania.

Neprijatie legislatívy

Neprijatie príslušnej legislatívy pre nové procesy môže úplne zabrzdiť transformačný proces a projekt budovania nového systému.

Dlhá príprava reformy

Doterajšie skúsenosti ukazujú, že reformy v oblasti transformácie nie sú jasne popísané, dokumentácia je príliš všeobecná a vágna, čo znemožňuje nastavenie správnych a potrebných riešení a postupov.

Neakceptovanie náhrady kiosku úradníkmi

Náhrada kioskov predpokladaným využitím POS terminálov a hotovostných automatov znamená vyššiu záťaž úradníkov.

Nejasné financovanie systému Štátnej pokladnice

Nejasné financovanie môže ohroziť vybudovanie nového systému, resp. oddialiť prípravu a spustenie projektu.

Dlhý proces výberu a zazmluvnenia dodávateľa (VO a kontroly)

Príprava verejného obstarávania (prípravné materiály, PTK, určenie PHZ), samotné verejné obstarávanie a následné niekoľkoúrovňové kontroly v súčasnosti pri projektoch väčšieho objemu trvajú niekoľko rokov.

Pred zahájením obstarávania rozšírení a nových komponentov systému Štátnej pokladnice je nevyhnutné pripraviť prípravnú projektovú dokumentáciu v zmysle Vyhlášky č. 401/2023 Z.z.

Pred zahájením obstarávania hotovostných automatov, ich prispôsobenia a podporných komponentov pre ne je nevyhnutné pripraviť prípravnú projektovú dokumentáciu v zmysle Vyhlášky č. 401/2023 Z.z.

Pred zahájením obstarávania Číselníka poplatkov je nevyhnutné pripraviť prípravnú projektovú dokumentáciu v zmysle Vyhlášky č. 401/2023 Z.z.

8.5 MULTIKRITERIÁLNA ANALÝZA

Multikriteriálna analýza ukazuje najmä kvalitatívne prínosy/nedostatky jednotlivých alternatív resp. obmedzenia podľa určených biznis kritérií, ktorú jednotlivé alternatívy prinášajú. Bez ohľadu na výsledok multikriteriálnej analýzy bude CBA vykonaná pre všetky alternatívy, referencované voči alternatíve 1.

BK01: Bez potreby výmeny systému

Kritérium stanovuje, či alternatíva so sebou prináša výmenu súčasného systému, t.j. či nevyžaduje postavenie nového systému. Postavenie nového systému je zásahom do existujúceho prostredia nastavenej prevádzky, zvyklostí a postupov. Znamená vždy dlhšie prechodné obdobie zvýšených nákladov a úsilia aktérov.

BK02: Podpora existujúcich procesov

Kritérium stanovuje, či nie je potrebné meniť procesy činnosti aktérov (okrem občanov a podnikateľov), čo znamená minimálne dočasne ich zvýšenú administratívnu záťaž.

BK03: Skúsenosť s používaním

Kritérium stanovuje, či majú úradníci s riešením skúsenosť. Ak takáto skúsenosť neexistuje, môže to predstavovať dočasne dlhšie časy potrebné pre používateľa, v konečnom dôsledku znamenajúce dlhší čas vybavovania služieb, za ktoré sa platí.

BK04: Bez potreby legislatívnych zmien

Kritérium stanovuje, či sú potrebné legislatívne zmeny pre spustenie alternatívy. Toto kritérium má priamy vplyv aj na kritériá BK01-BK04 vzhľadom k faktu, že legislatívne zmeny (s výnimkou krízových situácií) v podmienkach Slovenskej republiky spravidla trvajú najmenej 3 roky).

BK05: Zvýšenie spokojnosti občana

Kritérium popisujúce, či oproti súčasnému stavu alternatíva prinesie zvýšenie spokojnosti občana, súvisiace napríklad s rýchlejšim vybavením a podobne. V prípade odpovede čiastočne znamená, že existuje časť občanov, u ktorých sa spokojnosť zvýši, vo vysvetlení je percentuálny odhad na základe správania sa občanov v minulosti. Kritériá BK07 a BK08 nie sú vylučujúce v prípade, že na niektoré z nich je pri danej alternatíve odpovedané čiastočne. V prípade, že nie je na niektoré z nich odpovedané čiastočne, musia byť totožne hodnotené.

BK06: Zníženie administratívnej záťaže úradníka

Kritérium popisujúce, či oproti súčasnému stavu alternatíva neprinesie zvýšenie administratívnej záťaže úradníka. Zvýšenie administratívnej záťaže úradníka môže znamenať napríklad predĺženie doby vybavovania.

BK07: Nezvýšenie času vybavovania

Kritérium popisujúce, či oproti súčasnému stavu alternatíva neprinesie zvýšenie času, ktorý strávi občan/podnikateľ na úrade. Zvýšenie času môže rezultovať do napríklad nespokojnosti občana, neschopnosti vyriešiť agendu v čase (dlhé rady na úradoch) a podobne.

BK08: Zníženie vendor lock

Kritérium, popisujúce či daná alternatíva znižuje závislosť na dodávateľoch technológií a modulov oproti súčasnému stavu. Závislosť vzniká na mnohých úrovniach: dodávateľ operačného systému, dodávateľ preexistentného softvéru, dodávateľ nakódovaného riešenia podľa požiadaviek zákazníka, dodávateľ komplikovane prispôbeného (tzv. customizovaného) existujúceho riešenia. Vo všeobecnosti platí, že kým štát nevyvinie riešenie na OpenSource technológiách plne vo svojej réžii aj s udrzaním si know-how (t.j. že tím, podieľajúci sa na vývoji bude existovať a bude plne v réžii štátu vrátane všetkých kľúčových expertov, ktorí sa na vývoji podieľali), tak vždy bude existovať nejaká miera vendor lock.

BK09: Dostupnosť vybraných finančných prostriedkov pre potreby štátu

Kritérium, určujúce, či alternatíva umožňuje zrýchliť dostupnosť zaplatených poplatkov za služby pre potreby dispozície s nimi zo strany štátu.

BK10: Nevynútenie zmeny na strane agendových systémov

Kritérium, určujúce, či nie sú potrebné zmeny na strane agendových systémov. Tieto zmeny prinášajú zvýšené (vysoké) zaťaženie vrátane finančného, ktoré je treba rozpoznať už pri príprave legislatívy (doložka vplyvov).

Ani jedno z kritérií nebolo identifikované ako KO kritérium.

Porovnanie alternatív z pohľadu stakeholderov je v nasledujúcej tabuľke:

KRITÉRIUM	STAKEHOLDER				
	1	2	3	4	5
BK01	X				X
BK02	X		X		
BK03		X	X		
BK04	X				X
BK05		X			
BK06			X		
BK07		X	X		
BK08					X
BK09	X			X	
BK10	X		X		

Tabuľka 20: Porovnanie alternatív z pohľadu stakeholderov

Skrátený zoznam stakeholderov je v nasledujúcej tabuľke:

ID	AKTÉR / STAKEHOLDER
1.	Ministerstvo financií SR
2.	Občan / podnikateľ
3.	OVM (vrátane súdov a kontaktných miest Ministerstva vnútra SR)
4.	Štátna pokladnica
5.	Ministerstvo pre investície, regionálny rozvoj a informatizáciu SR (vrátane Národnej agentúry pre sieťové a elektronické služby)

Tabuľka 21: Zoznam stakeholderov

Porovnanie alternatív z pohľadu jednotlivých kritérií je v nasledujúcej tabuľke:

KRITÉRIUM	ALTERNATÍVA			
	1	2	3	4
BK01: Bez potreby výmeny systému	áno	áno	nie	nie
BK02: Podpora existujúcich procesov	áno	áno	áno	nie
BK03: Skúsenosť s používaním	áno	áno	nie	nie
BK04: Bez potreby legislatívnych zmien	áno	áno	áno	nie
BK05: Zvýšenie spokojnosti občana	nie	častočne	častočne	áno
BK06: Zníženie administratívnej záťaže úradníka	nie	častočne	áno	áno

BK07: Nezvýšenie času vybavovania	áno	áno	áno	častočne
BK08: Zníženie vendor lock	nie	nie	áno	častočne
BK09: Dostupnosť zaplatených poplatkov pre potreby štátu	nie	áno	áno	áno
BK10: Nevynútenie zmeny na strane agendových systémov	áno	áno	častočne	častočne

Tabuľka 22: Multikriteriálna analýza

Na základe multikriteriálnej analýzy odporúčame alternatívu 2.

8.6 STANOVENIE ALTERNATÍV POMOCOU APLIKAČNEJ VRSTVY ARCHITEKTÚRY

V jednotlivých aplikačných pohľadoch je zachovaná nasledujúca konvencia farebného označovania komponentov:

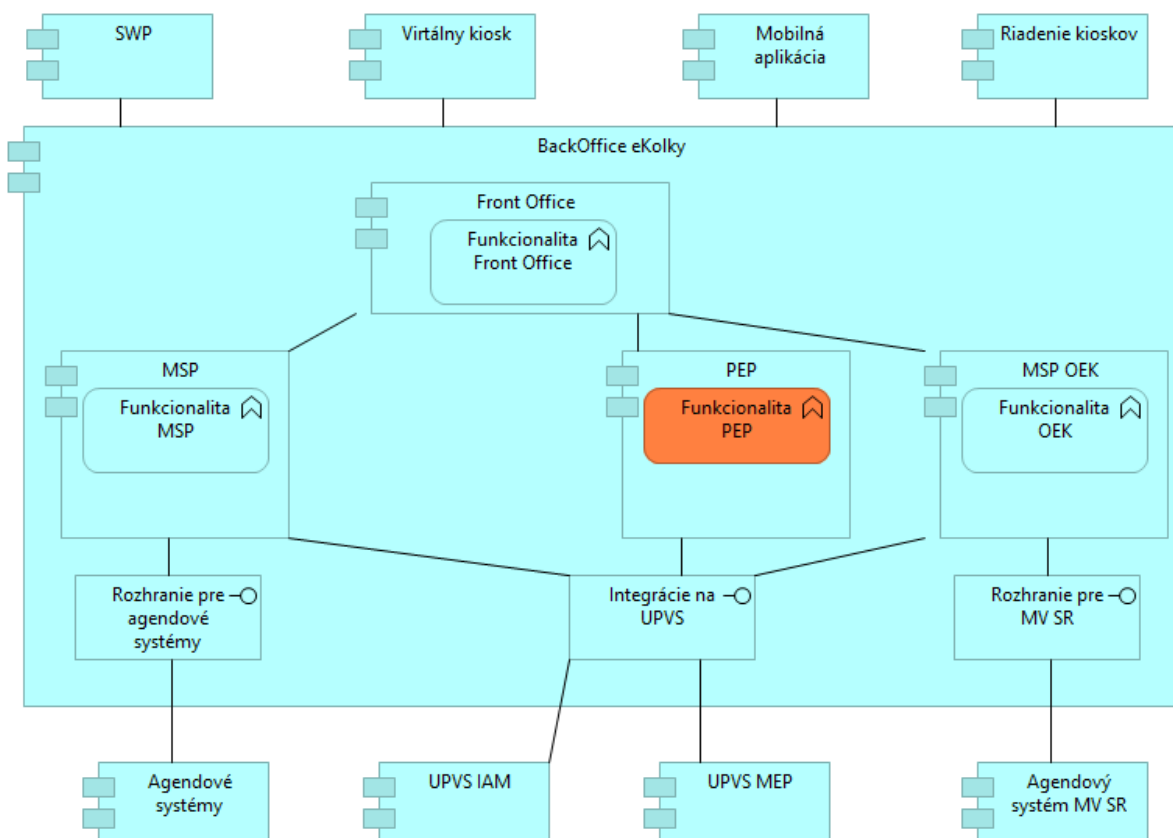
belasá – súčasný/existujúci komponent bez potreby zmeny

fialová – nový komponent

hnedá – komponent s potrebou zmeny/rozšírenia

8.6.1 APLIKAČNÁ ARCHITEKTÚRA PRE ALTERNATÍVU 1

Aplikačná architektúra pre alternatívu 1 je na nasledujúcom obrázku:



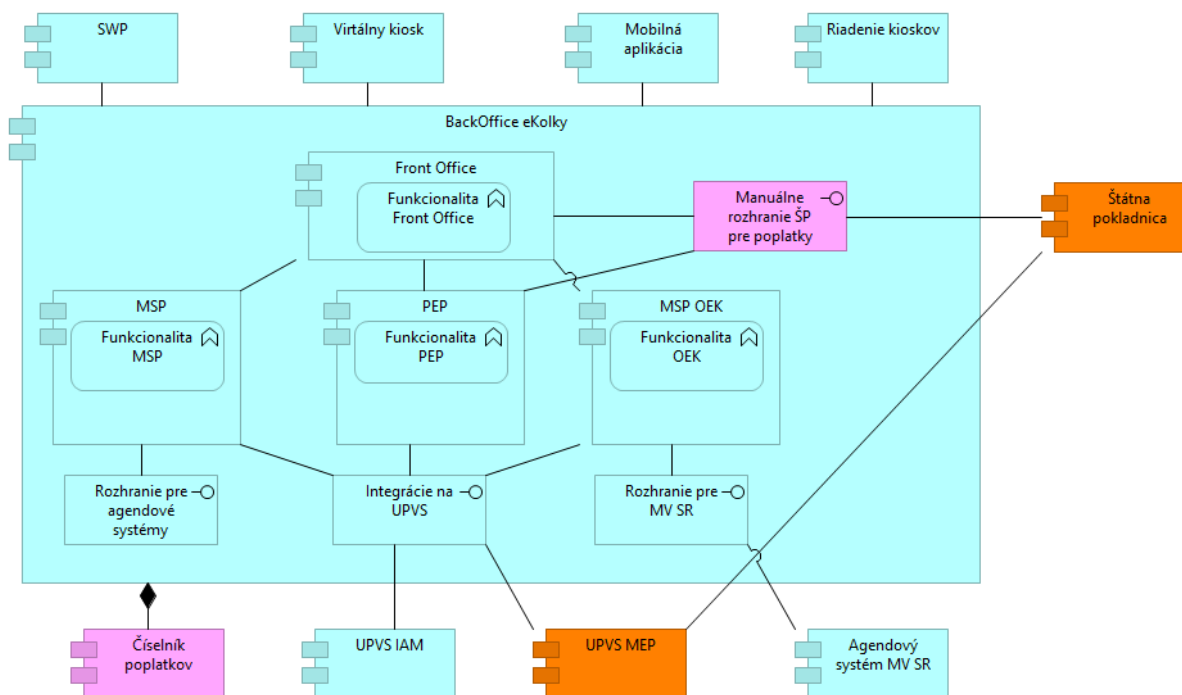
Obrázok 35: Aplikačná architektúra pre alternatívu 1

Komponent Front Office okrem základnej funkcionality zabezpečuje integrácie na platobné kanály priamo alebo prostredníctvom obslužného softvéru a integráciu na komerčnú banku, zabezpečujúcu manažment (cashflow) platieb. Takisto zabezpečuje komunikáciu s platobnou bránou a manažment nominálnych kolkov.

V tejto alternatíve sa rozširuje (mení) funkcionalita číselníka poplatkov podľa požiadaviek (viď kapitola 8.2.1). Je manažovaný centrálné.

8.6.2 APLIKAČNÁ ARCHITEKTÚRA PRE ALTERNATÍVU 2

Aplikačná architektúra pre alternatívu 2 je na nasledujúcom obrázku:



Obrázok 36: Aplikačná architektúra pre alternatívu 2

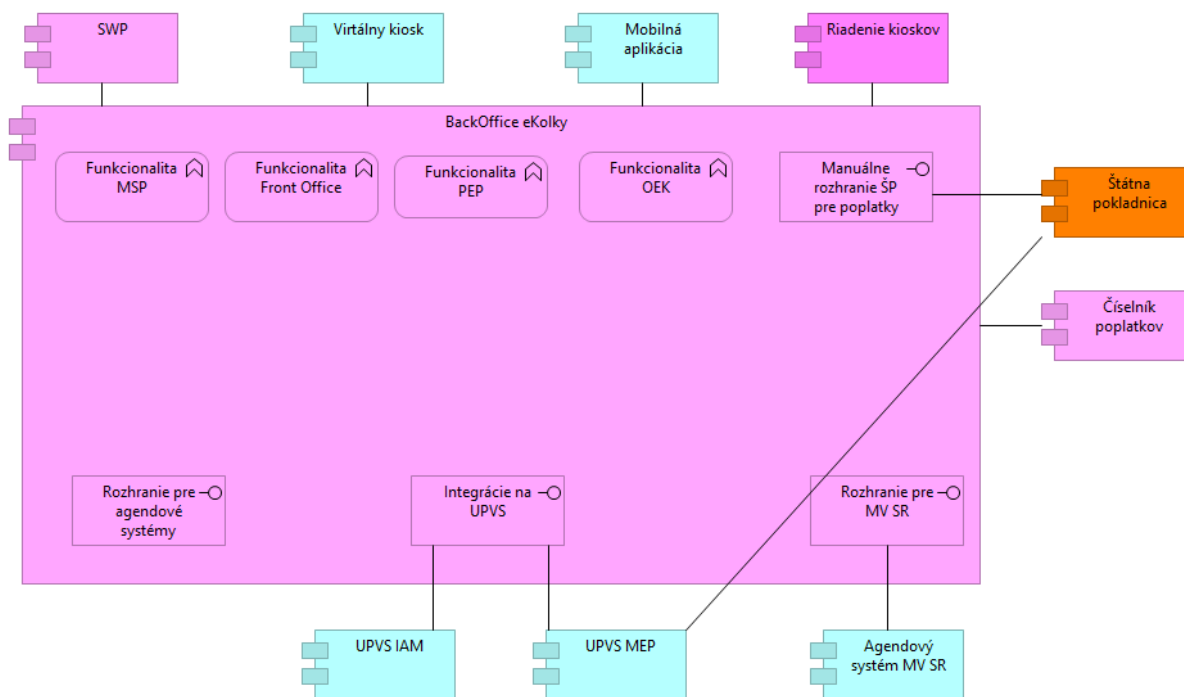
Komponent Front Office okrem základnej funkcionality zabezpečuje integrácie na platobné kanály priamo alebo prostredníctvom obslužného softvéru a novú integráciu na Štátnu pokladnicu, zabezpečujúcu manažment (cashflow) platieb. Platobná brána a POS terminály (aj ako časti kioskov) sú zabezpečované alebo napojené na Štátnu pokladnicu.

Takisto zabezpečuje komunikáciu s platobnou bránou a manažment nominálnych kolkov.

V tejto alternatíve sa pridáva číselník poplatkov ako samostatný komponent podľa požiadaviek (viď kapitola 8.2.1). Je vybudovaný tak, aby okrem centrálného manažmentu umožňoval manažment jednotlivých skupín poplatkov povinnými osobami alebo cez rozhranie, alebo integráciou na agendové systémy povinných osôb.

8.6.3 APLIKAČNÁ ARCHITEKTÚRA PRE ALTERNATÍVU 3

Aplikačná architektúra pre alternatívu 3 je na nasledujúcom obrázku:



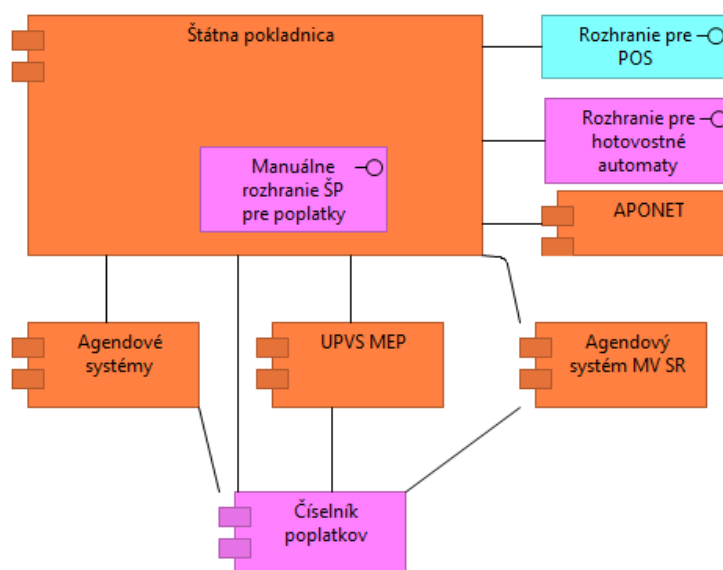
Obrázok 37: Aplikačná architektúra pre alternatívu 3

Novovybudovaný systém plne nahrádza funkcionality súčasného riešenia, rozšírenú o novú integráciu na Štátnu pokladnicu, zabezpečujúcu manažment (cashflow) platieb. Platobná brána a POS terminály (aj ako časti kioskov) sú zabezpečované Štátnou pokladnicou.

V rámci tejto alternatívy sa predpokladá vybudovanie číselníka poplatkov ako samostatného modulu podľa požiadaviek (viď kapitola 8.2.1). Je vybudovaný tak, aby okrem centrálného manažmentu umožňoval manažment jednotlivých skupín poplatkov povinnými osobami alebo cez rozhranie, alebo integráciou na agendové systémy povinných osôb. Integrácia je zabezpečovaná BackOffice systémom, môže byť však nahradená aj integráciou prostredníctvom API GW.

8.6.4 APLIKAČNÁ ARCHITEKTÚRA PRE ALTERNATÍVU 4

Rámcová aplikačná architektúra pre alternatívu 4 je na nasledujúcom obrázku:



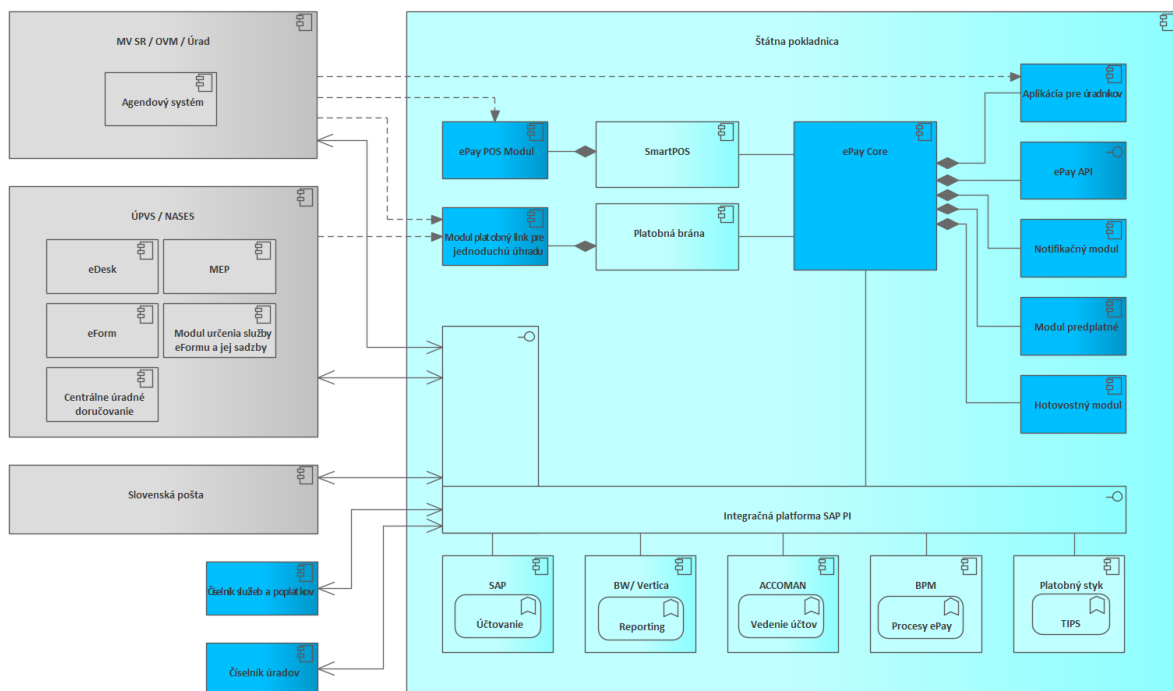
Obrázok 38: Aplikačná architektúra pre alternatívu 4

Funkcionalita pôvodného systému je nahradená funkcionalitou systémov Štátnej pokladnice.

Veľká časť riešenia bude súčasťou komplexného informačného systému Štátna pokladnica. Jednotlivé moduly budú prepájať a využívať funkcionality existujúcich modulov: Platobná brána, SmartPOS, Vedenie účtov, Riadenie procesov, Dátový sklad, Reporting, a ich používateľské rozhrania. Vzájomnú komunikáciu bude zabezpečovať Integrovaná platforma, ktorá zabezpečí aj komunikáciu s ÚPVS (platobný modul – MEP), Slovenskou poštou a OVM. Takisto budú musieť vzniknúť nový modul Aplikácia pre úradníkov.

Zároveň bude treba mimo IS Štátna pokladnica dobudovať na systémoch Štátnej pokladnice nezávislý modul Číselník poplatkov, pozostávajúci z komponentov číselník úradov a číselník služieb a poplatkov.

Aplikačná architektúra z pohľadu systémov Štátnej pokladnice nasleduje, modrou sú označené komponenty, ktoré treba doplniť/zmeniť/vytvoriť:



Alternatíva zároveň prináša potrebu zmeny/rozšírenia naintegrovaných IS.

8.7 STANOVENIE ALTERNATÍV POMOCOU TECHNOLOGICKEJ VRSTVY ARCHITEKTÚRY

Rozhodujúce pre určenie preferovanej alternatívy pokračovania prevádzky už existujúcich systémov je porovnanie CBA, alternatívy pre technologickú architektúru s výnimkou určených modulov sa preto vykonávať nebudú. Jednotlivé zmeny a rozšírenia, vedené v CBA ako samostatné moduly by z pohľadu technológie mali využívať už existujúce zdroje. Prípadné komponenty budú inštalované ako virtuálne servery/kontajnery na existujúcu technológiu.

8.7.1 MOŽNOSTI VYUŽITIA CLOUDOVÝCH SLUŽIEB

Vzhľadom na kritický stav HW infraštruktúry a na situáciu, že aktuálny prevádzkovateľ (NASES) nezabezpečil jej výmenu v požadovanom čase a rozsahu bez zásadnej zmeny architektúry, je potrebné jej kritický stav vyriešiť v čo najkratšom možnom čase. Pri jednotlivých variantoch popísaných v tomto dokumente MF SR zvažilo okrem výmeny HW infraštruktúry aj využitie cloudových služieb. MF SR pri predbežnej analýze identifikovalo dostatočné HW zdroje v rezortnom cloude v DC MFSR. Predpoklady úspešného využitia cloudových služieb však okrem iného zahŕňajú zabezpečenie:

- zmeny existujúcich integrácií,

- doplnenia existujúcej dokumentácie o technické informácie k jednotlivým systémom služby eKoloK a vzťahov medzi nimi,
- hlbšej analýzy jednotlivých krokov procesu migrácie a definovanie požiadaviek na infraštruktúru, práce a okolie systémov,
- potrebnej súčinnosti existujúceho dodávateľa pri migrácii,
- dostatočného času na všetky projektové aktivity potrebné pre riadenie projektu podľa platnej legislatívy,
- požiadaviek vyplývajúcich z rozsahu implementácie pre predpokladanú významnú zmenu architektúry.

Po zvážení všetkých uvedených predpokladov sme možnosť využitia cloudových služieb identifikovali ako nerealizovateľnú, pretože MF SR:

- nepozná potrebnú špecifikáciu existujúcich integrácií,
- nedisponuje technickou dokumentáciou v potrebnom rozsahu,
- nemá zmluvne garantovanú potrebnú súčinnosť existujúceho dodávateľa,
- a hlavne z dôvodu udržateľnosti plne funkčnej a prevádzkyschopnej infraštruktúry nedisponuje dostatočným časovým rámcom na realizáciu všetkých uvedených požiadaviek.

Z dôvodu aktuálneho kritického stavu HW infraštruktúry každý ďalší deň neriešenia problému narastá riziko kolapsu celého systému eKoloK, a preto štúdia ďalej odporúča výmenu existujúcej hardvérovej infraštruktúry a príslušný upgrade neaplikačného softvéru v rovnakej architektúre (1:1). Výmenu hardvéru a upgrade softvéru zabezpečí Slovenská pošta, ktorá vykonané investície preniesie do nákladového modelu služby eKoloK (rekonštrukcia odmeny pre Slovenskú poštu, ktorú fakturuje za poskytnuté služby MF SR).

9 POŽADOVANÉ VÝSTUPY (PRODUKT PROJEKTU)

Táto kapitola nie je relevantná

10 NÁHĽAD ARCHITEKTÚRY

Náhľady architektúry pre jednotlivé alternatívy sú v predchádzajúcich kapitolách. Detailnejší náhľad preferovanej alternatívy je v dokumente Prístup k projektu.

11 LEGISLATÍVA

Alternatívy 1 až 3 si vyžadujú len drobné legislatívne zmeny v zákone o správnych poplatkoch a v zákone o súdnych poplatkoch. V rámci týchto návrhov sa doplní ďalší platobný kanál o SMS platby, preto je potrebné upraviť predmetnú legislatívu o nový spôsob úhrady poplatkov a doplniť kedy, sa v prípade SMS platby považuje lehota na zaplatenie poplatku dodržaná. De iure ide o legislatívny stav, ktorý platil od účinnosti zákona č. 253/2015 Z. z. (od 1.1.2016) do vypustenia možnosti úhrady poplatku prostredníctvom SMS zákonom č. 238/2017 Z. z., ktorý je účinný od 1.11.2017. Číselník poplatkov, ktorý je podstatnou zmenovou požiadavkou, už v citovaných právnych predpisoch je definovaný a správne orgány, orgány súdov, súdy a prokuratúra sú povinné ho používať na identifikáciu poskytnutej služby.

Alternatíva 4 si v dôsledku zavedenia úhrady poplatkov prostredníctvom Štátnej pokladnice a úpravy režimu vedenia centrálnej evidencie poplatkov Ministerstvom financií SR vyžaduje viacčlánkovú novelu viacerých právnych predpisov:

- zákon o správnych poplatkoch,
- zákon o súdnych poplatkoch,
- zákon o štátnej pokladnici,
- zákon o finančnej správe.

V zákone o správnych poplatkoch a v zákone o súdnych poplatkoch je potrebné definovať:

- novými ustanoveniami duálnu úhradu správnych poplatkov alebo súdnych poplatkov vykonanú prostredníctvom Štátnej pokladnice a prostredníctvom prevádzkovateľa systému v závislosti od správnych orgánov, orgánov súdov, súdov a prokuratúry využívajúcich služby jedného alebo druhého systému centrálnej evidencie poplatkov, poznámka: podľa aktuálne účinného znenia platby správnych poplatkov a súdnych poplatkov je možné vykonávať prostredníctvom platobnej brány Štátnej pokladnice na účet vedený v Štátnej pokladnici už v súčasnosti.
- úprava režimu vedenia centrálnej evidencie poplatkov, ktorú vedie Ministerstvo financií SR prostredníctvom Štátnej pokladnice alebo prostredníctvom prevádzkovateľa systému,
- zrušenie režimu delenia správnych orgánov, súdnych orgánov, súdov a prokuratúry na orgány zapojené do centrálneho systému a orgány nezapojené do centrálneho systému. Cieľom je vykonávania úhrad len v jednom z dvoch režimov centrálneho systému a to úhrady prostredníctvom Štátnej pokladnice alebo prostredníctvom prevádzkovateľa systému,
- úprava vykonávania úhrad cez ústredný portál verejnej správy a špecializovaných portálov tak, aby sa zabezpečil duálny režim platieb poplatkov,
- zrušenie samostatnej definície spôsobu úhrad pre Úrad priemyselného vlastníctva SR (zjednotenie pod rovnaké spôsoby úhrady ako ostatné správne orgány),
- úprava výkonu kontroly včasnosti a úplnosti úhrady správnych poplatkov a súdnych poplatkov tak, aby celú kontrolu pokrýval jednotne Úrad vládneho auditu,
- prechodné ustanovenie na uskutočnenie platieb prostredníctvom prevádzkovateľa systému do určeného termínu, zároveň spôsob vypořádania sa so začatými a neskončenými úkonmi a konaniami, ktorých platby dobehnú podľa zvoleného režimu (s migráciou alebo bez).

V zákone o Štátnej pokladnici je potrebné doplnenie:

- oblasti činnosti systému Štátnej pokladnice na účely vedenia centrálneho systému evidencie poplatkov,
- pôsobnosti Ministerstva v systéme Štátnej pokladnice v rozsahu delegovania činnosti prevádzkovateľa centrálneho systému evidencie poplatkov,
- kompetenčné vymedzenie pôsobnosti Štátnej pokladnice.

V zákone o finančnej správe je potrebné:

- zúženie kompetencií orgánov finančnej správy vo veci vykonávania kontroly správnosti a úplnosti úhrady správnych poplatkov z dôvodu zjednotenia kompetencií v tejto oblasti pod Úrad vládneho auditu.

12 ROZPOČET A PRÍNOSY

Vzhľadom k faktu, že zámer je vypracovaný pre existujúcu prevádzku, budeme túto kapitolu stavať nasledovne:

- TCO v zmysle metodických šablón
- prínosy ako dynamické náklady a výnosy pre jednotlivé alternatívy v kategóriách finančné, ekonomické a kvalitatívne ukazovatele.

Poznámka: Objemy transakcií sú stanovené na výšky poplatkov, platných ku 31.12.2023.

12.1 TCO ALTERNATÍV

TCO pre jednotlivé alternatívy je v zmysle metodiky detailnejšie rozpísané v prílohách CBA. Vzhľadom k tomu, že nerobíme vývoj nového systému oproti nedigitalizovanému prostrediu ale naopak, iba pokračujeme niektorou z alternatív v prevádzke existujúceho, relevantná je iba časť TCO. Referenčnou je alternatíva 1, ktorá reprezentuje súčasný stav pri zachovaní jeho udržateľnosti (t.j. malé zmeny, obnova HW a SW).

Pri odhadoch pre podporu sme vychádzali aj z faktu, že systém eKoloK je súčasťou kritickej infraštruktúry v režime 24x7.

Porovnanie hrubých odhadov nákladov TCO je pre jednotlivé alternatívy nasledujúce:

TCO	Alternatíva			
	1	2	3	4
Suma sledované obdobia (10 rokov)	76 939 757	76 168 717	87 521 420	80 079 555
Porovnanie voči súčasnému stavu - úspora 10Y TCO	0	771 040	-10 581 663	-3 139 798
Priemer rok za sledované obdobia	7 693 976	7 616 872	8 752 142	8 007 956
Úspora rok za sledované obdobia		77 104	-1 058 166	-313 980
Suma posledných 6 rokov očistená od migrácie (nové systémy)	43 418 724	40 030 240	44 996 714	39 884 939
Priemer rok za posledných 6 rokov	7 236 454	6 671 707	7 499 452	6 647 490

Tabuľka 23: Porovnanie TCO

Detail rozpočtov je v jednotlivých šablónach v časti TCO.

Pre výpočet sú položkou s vysokou váhou jednotlivé zariadenia pre platobné kanály. Okrem alternatívy 1, ktorá zachováva súčasný stav so znížením počtu zariadení podľa aktuálneho využívania predpokladajú ostatné alternatívy bezhotovostné platby na priehradkách prostredníctvom POS. Predpokladaný počet zariadení aj so zariadeniami pre rýchlu výmenu je 1400, rovnako ako zariadení pre čítanie kolkov, zakúpených v kioskoch alebo na Slovenskej pošte. Z tohto dôvodu sú aj zrušené bezhotovostné kiosky.

Na základe skúseností z predchádzajúceho obdobia sa plánovaná životnosť kioskov mení, z pôvodných 5 rokov a 0% obmene na 10 rokov a 25% obmene zariadení. Spolu s faktom, že potreba kioskov sa na základe metodiky z kapitoly 8.3 bude znižovať takáto alokácia prostriedkov na kiosky v alternatívach 2 a 3 dáva dostatočnú záruku plnej funkčnosti služby.

Hotovostné automaty, s ktorými sa počíta ako náhradou za hotovostné kiosky v alternatíve 4 sú viazané na konkrétne priehradky a agendu a zatiaľ nie je vyčíslená možnosť ich naprogramovania pre využitie viacerými priehradkami s rovnakou resp. rôznou agendou. Pri stanovení počtu sme vychádzali z faktu, že kiosky sa budú časom (do 5 rokov) redukovať minimálne o 20ks a náhradou jedného kiosku budú minimálne dva automaty, t.j. 300ks.

V prípade, že služba bude poskytovaná v alternatíve 3 alebo v alternatíve 4, bude pred jej spustením (pred začatím jej budovania) nevyhnutné vytvoriť kompletnú projektovú dokumentáciu v zmysle Vyhlášky 401/2023 Z.z., vrátane CBA, obsahujúcej všetky skutočné náklady, platné v čase vyhotovenia prípravnej dokumentácie.

12.2 DYNAMICKÉ POLOŽKY (NÁKLADY)

Dynamické položky uvádzame pre tri kategórie:

- finančné, zahŕňajúce primárne náklady za jednotlivé platby a objemy platieb (bankové poplatky, poplatky pošty, poplatky telekomunikačnému operátorovi a podobne)
- ekonomické, zahŕňajúce prepočítanú ekonomickú hodnotu administratívnej záťaže podávajúceho a úradníka
 - v zmysle metodiky oceňujeme hodinu podávajúceho priemernou hrubou hodinovou mzdou v národnom hospodárstve na konci roka 2022
 - hodinu úradníka oceňujeme priemernou hrubou hodinovou mzdou v národnom hospodárstve na konci roka 2022 vynásobenou koeficientom 1,1, pretože úradník na priehradke dosahuje približne takúto priemernú mzdu (priemerná mzda vo verejnej správe je vyššia, avšak tam sú zarátané aj vyššie odbornosti a manažérske funkcie)
- kvalitatívne, ide o kvalitatívne prínosy, vyplývajúce z charakteru alternatívy, najmä zníženie závislosti na dodávateľovi (odstránenie vendor lock-in) a vyššiu dostupnosť peňazí pre štát

Pri stanovovaní parametrov pre jednotlivé dynamické položky, t.j. položky/náklady, súvisiace s jednotlivými transakciami a procesnými krokmi (v jednotlivých prípadoch použitia a nadväzujúcich procesoch) sme vychádzali z nasledujúcich predpokladov:

Platba prostredníctvom SMS

- informáciu o elektronickom kolku podávajúci zistí z vývesiek a kúpi elektronický kolok dopredu počas čakania na službu – 80%
- informáciu podávajúcemu podá úradník počas vystavovania príkazu na úhradu – 20%

Platba prostredníctvom POS (SWP)

- v súčasnosti úradník po platbe kartou prostredníctvom musí ešte prepisovať výstupné údaje z POS do MSP
- v budúcnosti sa bude realizovať zmena, kedy po zaplatení už úradník po zaplatení nič neprepisuje

Platba prostredníctvom POS (riešenie Štátna pokladnica)

- pri výpočtoch použijeme rovnaký nábeh všetkých integrácií, aj keď nábeh bude zrejme postupný
- integrácie pre porovnanie alternatív uvažujeme iba pre už existujúce integrácie + kataster
- integrované systémy – 20%
- manuálne vystavovanie príkazov na úhradu cez nový modul v rámci IS Štátna pokladnica – 80%
- automatické spustenie POS
- bez prepisovania pre určenie spotreby

Platba cez kiosk

- 80% elektronických kolkov sa kupuje počas čakania na službu
- informátor nie je súčasťou predaja elektronického kolku

Platba cez virtuálny kiosk

- získanie informácie sa deje vo voľnom čase resp. počas čakania v rade, v prípade PO informácia je známa

Platba za e-Government služby (ÚPVS)

- získanie informácie je súčasťou služby, preto sa čas neuvádza

Kúpa elektronického kolku na pošte

- elektronický kolok si kúpi podávajúci spolu s inou činnosťou na pošte (napríklad výbere dôchodku a podobne) – 30%
- elektronický kolok si kúpi podávajúci dopredu pred návštevou úradu – 50%
- elektronický kolok si kúpi podávajúci po získaní informácie na úrade – 20%
- získanie informácie o elektronickom kolku na úrade predpokladáme na základe informácií na tabuliach a prostredníctvom informátorov, proces, kedy úradník pri prijímaní podania pošle podávajúceho na poštu a ten znova musí stáť v rade na vybavenie považujeme za okrajový (malý výskyt)
- proces z pohľadu času je rovnaký pre všetky alternatívy (automatické činnosti namiesto systémov služby eKolok vykonáva IS Štátna pokladnica)
- na pošte zmenu správania predpokladáme iba pri kúpe elektronických kolkov v hotovosti, na kúpu elektronických kolkov na pošte bezhotovostne nemajú jednotlivé alternatívy vplyv

Platby prevodom

- realizované prostredníctvom súčasných kanálov
- pretože alternatíva 4 nemá tzv. off-line mód platobných kanálov, pre túto alternatívu 4 predpokladáme nárast platieb prevodom (ak alebo nefungujú POS terminály, vydá sa platobný príkaz) , pričom 30% bude platených na pošte cache (navýšenie platieb v cache na pošte) a 70% prevodom z účtu

Všeobecné predpoklady

- čas čakania na vybavenie/prijatie podania na priehradke úradu sa nepočíta, keďže je vždy rovnaký a je nezávislý na spôsobe platby
- deformácie procesov, akými sú napríklad procesy typu *úradník počas vybavenia pošle človeka zakúpiť elektronický kolok a čaká na opätovný príchod podávajúceho (a má prestoj)* napriek ich občasnému výskytu považujeme za okrajové a preto ich neuvádzame ako samostatný proces
- platba príkazom na úhradu je vždy pre všetky alternatívy rovnaká a preto sa pre porovnanie neuvádza
- priemerná mzda úradníka je $1,1 \cdot 8 / 7,5$ násobok priemernej mzdy v NH (úradník má pracovný týždeň iba 7,5 hodiny), náklad úradníka je priemerná mzda / $7,5 \cdot 8 \cdot 1,1 \cdot 1,352$ (aj s odvodmi) zaokrúhlené nahor, t.j. priemerná mzda * 1,587
- tabuľka časových nákladov v položkách zohľadňuje náklady úradníka tak, že navyšuje čas úradníka a pre stanovenie sumy potom používa už iba priemernú mzdu v NH
- tabuľka časových nákladov neobsahuje platbu v hotovosti na priehradke, vzhľadom k metodike náhrady kiosku za hotovosť na SWP predpokladáme, že túto činnosť zvláda úradník v rámci svojej rutinej základnej činnosti a pre poplatníka je čas rovnaký ako pri platbe hotovosťou na zariadení. Takéto operácie boli preto zahrnuté v tejto tabuľke do riadku pre nákup prostredníctvom hotovostného automatu
- prevod finančných prostriedkov sa v prípade alternatívy 1 zmení z mesačnej frekvencie na týždennú, čím sa zvýši dostupnosť finančných prostriedkov pre štát. Takáto zmena sa zabezpečí organizačným opatrením a nie je treba žiadne zmeny systému.

Jednotlivé predpokladané transakcie pre výpočet sú nasledujúce:

Kanál	Alternatívy	Rozdelenie (split)	Počet transakcií pre alternatívu			
			1	2	3	4
Hotovosť kiosk			1 121 746	1 121 746	1 121 746	0
	Počas čakania	80%	897 397	897 397	897 397	0
	Mimo čakania	20%	224 349	224 349	224 349	0
Karta kiosk			1 758 382	0	0	0
	Počas čakania	80%	1 406 706	0	0	0
	Mimo čakania	20%	351 676	0	0	0
Hotovostný automat		100%	0	0	0	1 121 746
POS	súčasný stav	100%	18 111	0	0	0
POS	budúci stav	100%	0	1 716 493	1 716 493	0
POS		100%	0	0	0	1 905 511
	ŠP - integrovaný systém	20%	0	0	0	381 102
	ŠP	80%	0	0	0	1 524 409
SMS			0	60 000	60 000	0
	dopredu	80%	0	48 000	48 000	0
	prepážka	20%	0	12 000	12 000	0
Virtuálny kiosk/MASP		100%	129 018	129 018	129 018	0
Kolok na SP			364 500	364 500	364 500	364 500
	v rámci iných služieb SP	30%	109 350	109 350	109 350	109 350
	kúpa dopredu	50%	182 250	182 250	182 250	182 250
	po info na úrade	20%	72 900	72 900	72 900	72 900
Podanie cez ÚPVS		100%	250 000	250 000	250 000	250 000
Platba prevodom			561 735	561 735	561 735	561 735
	na pošte	30%	168 521	168 521	168 521	168 521
	účet/karta	70%	393 215	393 215	393 215	393 215
Spolu			4 203 492	4 203 492	4 203 492	4 203 492

Tabuľka 24: Predpokladané počty transakcií pre jednotlivé kanály a alternatívy

Z pohľadu dynamických nákladov je porovnanie alternatív nasledujúce (porovnanie v rámci referenčného roka pri odovzdaní všetkých kľúčových systémov a zmien):

Dynamické náklady	Alternatíva			
	1	2	3	4
Finančné	1 457 373	1 210 400	1 210 400	1 191 351
Ekonomické	3 905 915	4 192 677	4 192 677	4 785 159
Kvalitatívne		-93 162	-273 162	-93 162
Spolu	5 363 289	5 309 917	5 129 918	5 883 352

Tabuľka 25: Porovnanie alternatív z pohľadu dynamických nákladov

12.3 SUMARIZÁCIA NÁKLADOV A PRÍNOSOV

Nasledujúca tabuľka sumarizuje všetky finančné náklady z pohľadu metodiky CBA s výnimkou indexácie nákladov za jednotlivé roky (sumáre sú bez indexácie). Náklady nie sú zhodné v prípade

alternatív 1, 2 a 3 s platbami štátu, ktoré sú platené štátnej akciovej spoločnosti Slovenská pošta a.s. a Národnej agentúre pre sieťové a elektronické služby. Slovenská pošta si v zmysle legislatívy na zariadenia a služby uplatňuje DPH, ktorá je však následne príjmom štátu, sumy sú uvedené bez DPH.

Všetky finančné náklady za sledované obdobie bez indexácie	Alternatíva			
	1	2	3	4
TCO	76 939 757	76 168 717	87 521 420	80 079 555
Dynamické finančné	14 573 730	12 597 946	13 338 865	13 243 622
Spolu Finančné náklady 10Y bez indexácie	91 513 488	88 766 665	100 860 288	93 323 181
Porovnanie voči súčasnému stavu - úspora 10Y		2 746 822	-9 346 800	-1 809 694

Tabuľka 26: Porovnanie nákladov

Nasledujúca tabuľka ukazuje priemerné ročné náklady na jednotlivé alternatívy. Vzhľadom k faktu, že alternatívy 3 a 4 majú s alternatívou 2 rovnaké náklady na obnovu zariadení a prevádzku počas prvých troch rokov a modul číselníka poplatkov sa vykonáva pre alternatívy počas prvých 4 rokov a je rovnaký, boli do úvahy vzaté iba roky 5+, očistené od podvojnovej prevádzky systémov. Takto získame obraz nedeformovaný rovnakými nákladmi na súčasný systém počas prvých piatich rokov, ukazujúci možné dlhodobé prínosy.

Všetky finančné náklady na obdobie 5+ (alternatívy 3 a 4 výroba a prevádzka nových riešení, očistená od paralelného behu dvoch systémov - dlhodobá perspektíva)	Alternatíva			
	1	2	3	4
Spolu rok nevážené	8 693 827	7 882 107	8 709 852	7 838 841
Porovnanie voči súčasnému stavu (nové riešenie) - úspora 1Y all	-	811 720	-16 025	854 985

Tabuľka 27: Porovnanie nákladov z dlhodobej perspektívy

Na záver uvádzame všetky náklady, vrátane prepočítaných nákladov administratívnej záťaže platobníkov a úradníkov.

Všetky náklady za sledované obdobie bez indexácie	Alternatíva			
	1	2	3	4
Finančné 10Y	14 573 730	12 597 946	13 338 865	13 243 622
Ekonomické 10Y	39 059 152	41 353 249	40 492 962	43 455 370
Kvalitatívne 10Y	0	-745 295	-1 365 810	-465 810
TCO	76 939 757	76 168 717	87 521 420	80 079 555
Spolu	130 572 638	129 374 617	139 987 438	136 312 737

Tabuľka 28: Porovnanie nákladov z dlhodobej perspektívy

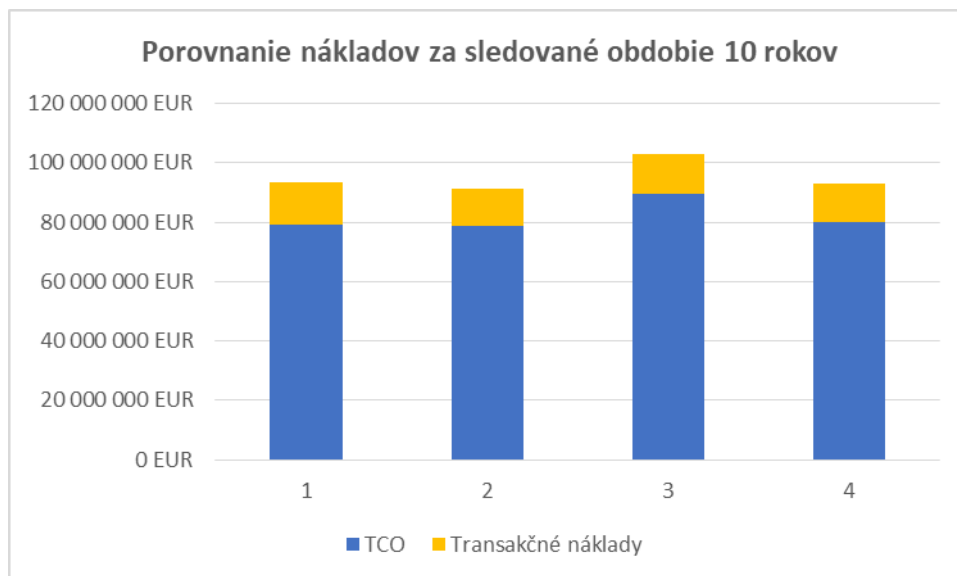
12.4 POROVNANIE NÁKLADOV BUDÚCEHO STAVU JEDNOTLIVÝCH ALTERNATÍV

Jednotlivé alternatívy prinášajú tieto predpokladané náklady štátu:

- **Alternatíva 1 (AS IS = TO BE)** kopíruje súčasné náklady podľa novej cenovej ponuky na technické zariadenia a predaja cez APONET. Do sumy TCO sú zahrnuté náklady na opakovanú výmenu HW a SW + zmenové požiadavky na optimalizáciu systému a číselník poplatkov **generuje náklady 93,6 mil. Eur za 10 rokov,**
- **Alternatíva 2 (adjusted AS IS)** generuje úsporu z vylúčenia bezhotovostných kioskov a predĺženia životnosti zariadení a oproti alternatíve 1 **je o 2,3 mil. Eur lacnejšia a je z pohľadu sledovaného obdobia najvýhodnejšou alternatívou,**
- **Alternatíva 3 (nový centrálny IS bez vendor lock-in)** počíta s úsporou ako v alternatíve 2, ale navyšuje sa suma investícií (implementačné a integračné náklady) a prevádzkových nákladov (ročný paralelný beh systémov) na nový IS, preto je **drahšia ako alternatíva 2 o 11,8 mil. Eur,**

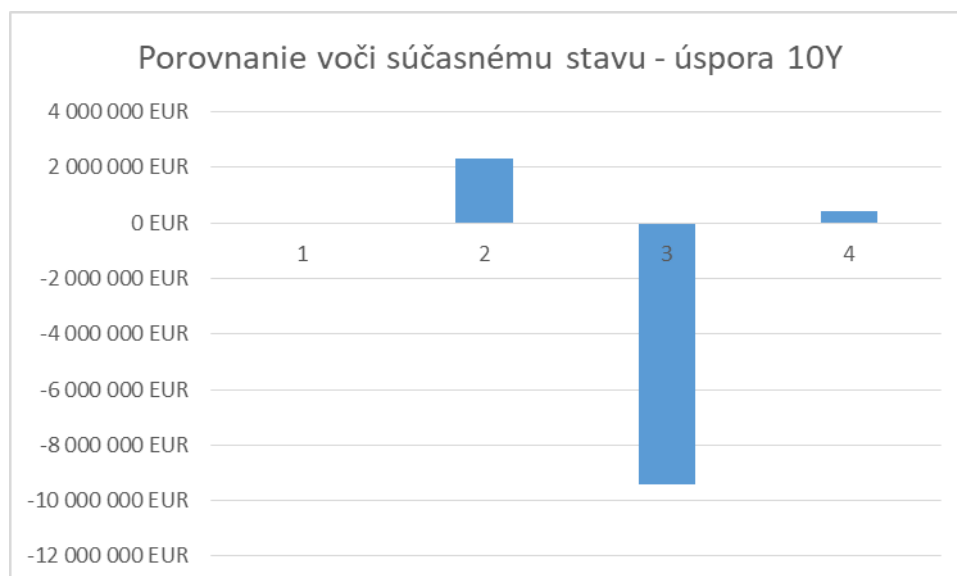
- **Alternatíva 4 (prechod služby eKolok pod IS Štátna pokladnica)** generuje (po implementácii) **predpokladané náklady v sume 93,1 mil. Eur, čo je o 1,9 mil. Eur viac ako alternatíva 2**, najmä preto, že počíta s prechodným obdobím a duálnou prevádzkou a investíciami do nového riešenia. **Z dlhodobého hľadiska** (po prechodnom období, investíciách do nových komponentov a podvojnej prevádzke) **je alternatíva 4 najvýhodnejšia**. Je to dané najmä faktom, že v prípade alternatívy 2 si poskytovateľ služby eKolok - Slovenská pošta táto uplatňuje primeraný zisk a spoločné (režijné) náklady. Štátna pokladnica pri svojom riešení tieto náklady neuvádza.

Nasledujúci obrázok vyjadruje priame finančné náklady štátneho rozpočtu na zabezpečenie možnosti úhrady na zariadeniach v rôznom počte:



Obrázok 39: Súčet TCO a finančných (transakčných) nákladov za sledované obdobie 10 rokov.

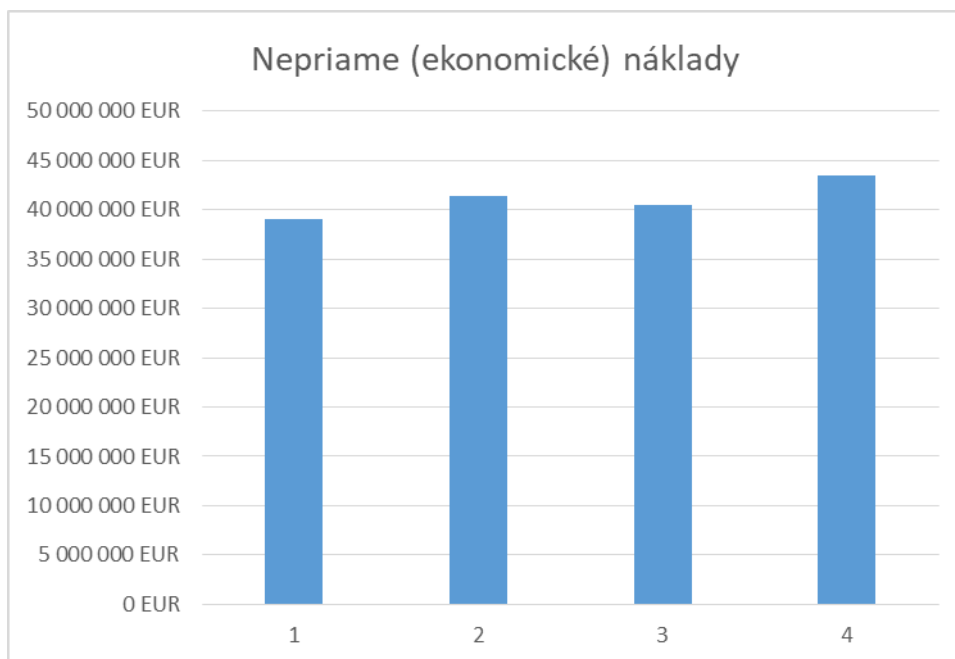
Úspora v Eurách za 10 rokov voči alternatíve 1 je zobrazená na nasledujúcom obrázku:



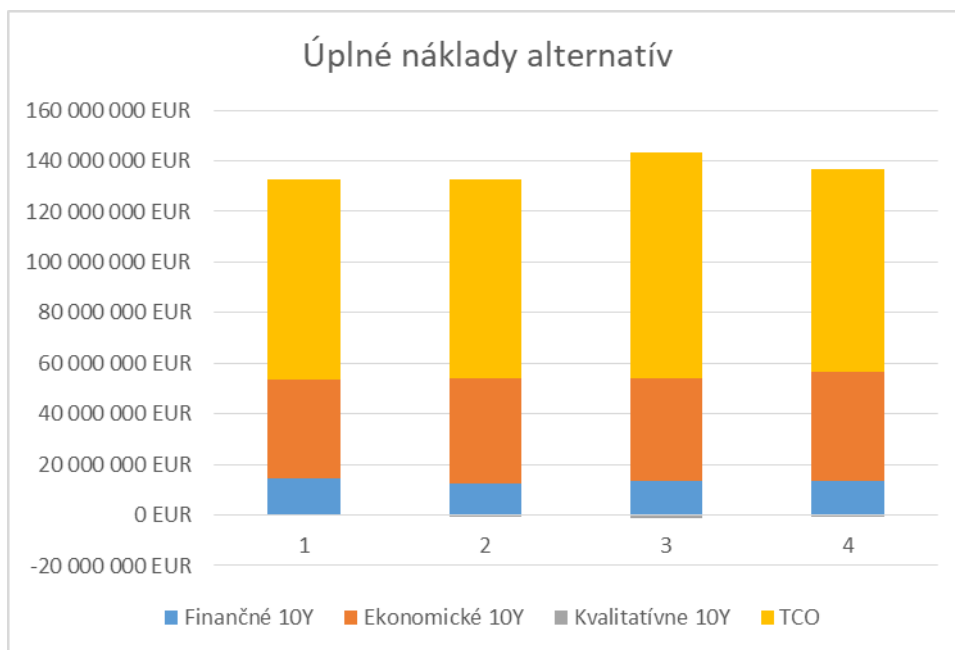
Obrázok 40: Úspora voči alternatíve 1 za obdobie 10 rokov (záporné čísla znamenajú zvýšenie nákladov)

Na ďalšom obrázku sú znázornené **ekonomické (nepriame časové náklady)** súvisiace so zvýšenou administratívnou záťažou na vykonanie a spracovanie platby na strane úradníka a verejnosti (napr. čas strávený kúpou eKolku a spotrebou eKolku alebo čas úradníka a poplatníka strávený pri inicializácii a vykonaní platby cez SW pokladňu a POS terminál. Ide o 10-ročnú hodnotu

času ľudí a úradníkov v Eurách na báze ekonomických veličín východiskového roka 2022 (neindexované, nediskontované). Z hľadiska časových nákladov je najvýhodnejšia alternatíva s ponechaním súčasného počtu kioskov, ktorý je oproti alternatívam 2 až 4 výhodnejší:



Obrázok 41: Ekonomické (nepriame časové náklady úradníka a poplatníka) za obdobie 10 rokov



Obrázok 42: Celkové priame a dynamické náklady (finančné, kvalitatívne aj ekonomické) za obdobie 10 rokov

Predchádzajúci obrázok vyjadruje porovnanie súčtu 10-ročných nákladov štátu (TCO a finančné transakčné náklady) vrátane ekonomických (nepriamych časových nákladov občanov a úradníkov). Zohľadnením všetkých priamych aj nepriamych nákladov je možné usúdiť, že alternatíva 2 je najvýhodnejšia.

12.5 ZÁVERY FINANČNÉHO POROVNANIA ALTERNATÍV

Z porovnania vyplýva, že alternatíva 3 je najnevýhodnejšia a **alternatíva 2 je najvýhodnejšia z pohľadu sledovaného obdobia (10 rokov/10Y)**.

Z dlhodobého hľadiska najvýhodnejšou sa javí alternatíva 4.

Veľkým finančným zaťažením (disproporciou) pri porovnávaní alternatív 2 a 4 je fakt, že Slovenská pošta ako akciová spoločnosť každú investíciu a náklad na tretie strany zaťažuje primeraným ziskom a spoločnými nákladmi, pričom takéto zaťaženie nebolo zo strany Štátnej pokladnice deklarované. Vzhľadom k faktu, že Slovenská pošta je akciovou spoločnosťou v 100% vlastníctve štátu je otázne, či pri porovnaní alternatív bolo potrebné s takýmto zaťažením na strane Slovenskej pošty počítat'.

Pri porovnávaní alternatív 2 a 4 je z detailov príslušných CBA možné vidieť, že alternatíva 2 je zaťažená sumou za nákup a prevádzku kioskov, kým alternatíva 4 v nasledujúcom období predpokladá lacnejšie hotovostné automaty. Pre správnosť treba uviesť, že aj alternatíva 2 dokáže fungovať bez kioskov s hotovostnými automatmi, čím sa alternatíva 2 nákladovo priblíži k alternatíve 4 aj z dlhodobého hľadiska.

13 ZHODNOTENIE JEDNOTLIVÝCH ALTERNATÍV A ODPORÚČANIA PRE VÝBER ALTERNATÍVY

Táto kapitola dáva odporúčania pre finálny výber alternatívy.

Nosnými atribútmi, ktoré definujú rozdiely medzi alternatívami sú:

- intenzívne využívanie POS terminálov
- zavedenie kanála pre SMS
- využívanie Štátnej pokladnice
- zmiernenie vendor lock
- životnosť kioskov
- používanie platobných automatov

13.1 INTENZÍVNE VYUŽÍVANIE POS TERMINÁLOV

Náhrada platieb kartou na kioskoch za platby kartou na POS termináloch má dva pohľady:

- pohľad poplatníka
- pohľad úradníka

Z pohľadu poplatníka je jednoduchšie, ak nemusí kupovať elektronický kolok v kiosku ale ho zaplatí počas komunikácie s úradníkom na priehradke. I keď väčšinou kupuje elektronický kolok počas čakania na vybavenie, je ochotný mierne zdržanie na priehradke akceptovať.

Z pohľadu úradníka je výhodnejšie, ak poplatník nakúpi elektronický kolok v kiosku a nemusí platbu zadávať do POS terminálu. Po zaplatení zasa prepisuje informácie z POS do MSP. Takéto zdržanie na pracoviskách s vysokou záťažou resp. v špičkách transakcií, determinovaných zmenami (napríklad koniec platnosti typu dokladov) môže mať za následok predlžovanie čakacej doby a pre podávajúcich aj nemožnosť vybaviť podanie v daný deň.

Je preto nevyhnutné, aby v prípade intenzívneho nasadenia POS terminálov bola vykonaná **automatizácia procesov** elektronického kolku, napríklad automatické spustenie **POS** pri zadaní PnÚ, automatické určenie spotreby elektronického kolku po zaplatení a podobne.

Túto možnosť podporujú alternatívy 2, 3 a 4. V prípade alternatívy 2 je možné realizáciou zmeny systému integrovať POS terminály tak, aby úradník nemusel manuálne obsluhovať POS. V prípade, že by takéto obmedzenie nebolo a zmena by bola na súčasnom systéme vykonaná, z pohľadu tejto možnosti je alternatíva 2 rovnocennou k alternatíve 4.

13.2 ZAVEDENIE KANÁLA PRE SMS

SMS kanál je masovo využívaný ako platobný kanál pre mikroplatby (cestovné lístky na MHD, parkovanie a podobne). Vzhľadom k priemernej cene elektronického kolku (viac ako 50 EUR), ktorá prekračuje hranicu mikroplatieb je otázne, či tento kanál bude využívaný s výnimkou tých elektronických kolkov, kde sú poplatky nízke (napríklad výpis z registra trestov). **Je potrebné zvážiť, či je zavedenie tohto kanála vhodné.**

13.3 VYUŽÍVANIE ŠTÁTNEJ POKLADNICE

Najdôležitejším aspektom využívania Štátnej pokladnice ako banky pre príjem platieb za elektronické kolky je možnosť de-facto okamžitého prístupu štátu k vybraným platbám. V súčasnosti je dispozícia obmedzená najmä z dôvodu, že vyrovnanie medzi štátom a Slovenskou poštou (poskytovateľom služby eKolok) prebieha raz za mesiac. Jednoduchým organizačným opatrením bez nutnosti zmien systémov je možné túto periódu skrátiť napríklad na týždeň alebo deň, vtedy sa výhoda prístupu štátu k platbám v prípade platieb prostredníctvom Štátnej pokladnice výrazne znižuje.

Z pohľadu poplatkov za jednotlivé transakcie je oproti súčasnému stavu výhodnejšie riešenie realizovať platby prostredníctvom Štátnej pokladnice z dôvodu, že Štátna pokladnica pre bankové operácie nevyužíva komerčných partnerov a vykonáva ich sama.

13.4 ZMIERNENIE VENDOR LOCK

Hlavnou prednosťou pri zmiernení vendor lock (odstránenie vendor lock pri niektorých komponentoch a systémoch služby eKolok) je zníženie závislosti na dodávateľoch a otvorenie možnosti podpory riešenia iným dodávateľom. Je to možné dosiahnuť kúpou výkonu majetkových práv k autorským právam (postúpenie zdrojových kódov a autorských práv dodávateľa k riešeniu štátu) alebo prerobením celého riešenia. Skúsenosti z iných inštitúcií štátnej správy, kde bol vendor lock riešený ukazujú, že sa očakávané výsledky vo forme úspor nedosiahli. Takisto skúsenosti z komerčných finančných inštitúcií napovedajú, že v oblasti finančnictva sa táto téma v prípade problémov s dodávateľom riešenia (vendorom) rieši migráciou do systému iného dodávateľa, kde tiež vzniká vendor lock. V prípade služby eKolok však nie sú známe problémy s dodávateľom, ktoré by vynucovali takýto postup.

Zmiernenie vendor lock podporujú alternatívy 3 a 4.

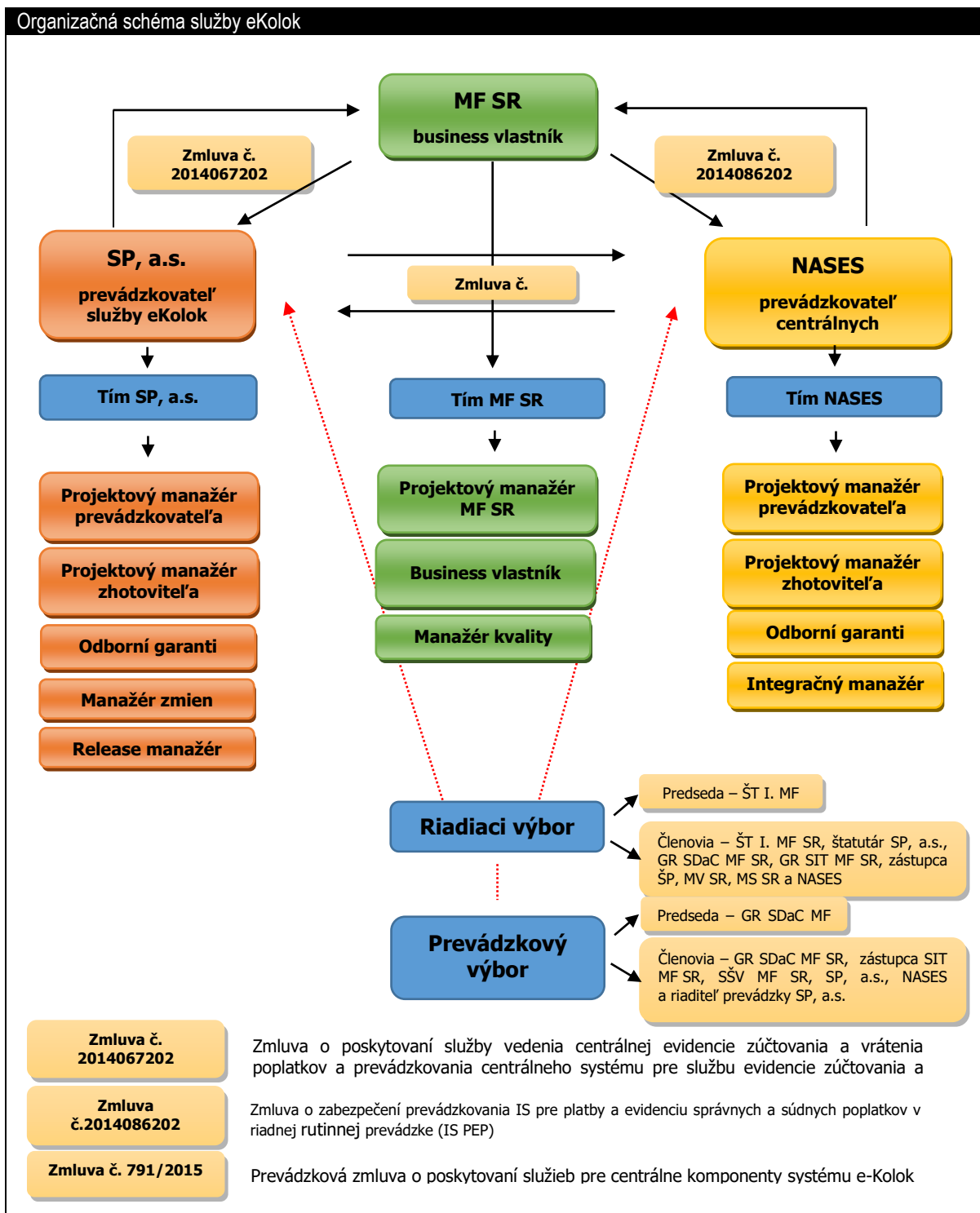
13.5 ŽIVOTNOSŤ KIOSKOV

Skúsenosti minulého obdobia ukazujú, že nie je nevyhnutné, aby životnosť kioskov bola určená na 5 rokov. Súčasná zariadenia fungujú už 10 rokov pri koeficiente obnovy 25% (t.j. že za 10 rokov bola nahradená približne štvrtina z nich). Spolu s optimalizáciou počtu kioskov podľa kapitoly 8.3, kedy časť kioskov bude stiahnutá z úradov a bude k dispozícii pre prípadné náhrady je rezerva náhrady neopraviteľných kioskov 43 novými kioskami pre alternatívy 2 a 3 dostatočná.

14 HARMONOGRAM JEDNOTLIVÝCH FÁZ ROZVOJA SLUŽBY A METÓDA RIADENIA

Rámcové harmonogramy sú uvedené pri jednotlivých alternatívach. Pre každú zmenu sa bude v oblasti riadenia postupovať v zmysle Vyhlášky č. 401/2023 Z. z. Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy a harmonogramy budú súčasťou projektovej dokumentácie.

15 RIADENIE SLUŽBY EKOLOK A SPRÁVA PRÍSTUPOV



Obrázok 43: Organizačná schéma, zdroj: MF SR

Riadenie služby eKolak je zabezpečené prostredníctvom riadiacich orgánov tvorených zástupcami troch zmluvných strán a navyše v prípade Riadiaceho výboru aj zainteresovaných inštitúcií Ministerstva vnútra SR a Ministerstva spravodlivosti SR, ako aj Štátnej pokladnice.

Riadiace orgány služby eKolak:

1. **Riadiaci výbor eKoloK** – najvyšší kolektívny rozhodovací orgán, strategické témy a rozvoj, nad rámec existujúceho rozsahu služby, je nadriadený prevádzkovému výboru a rozhoduje o financiách nad rámec vyčlenenej rezervy na zmenové požiadavky. Ukladá úlohy členom RV eKoloK a členom Prevádzkového výboru, schvaľuje uznesenia k podstatným zmenám v Zmluve Predseda – štátny tajomník MF SR I (alternátor GTSÚ MF SR), členovia: GR Slovenskej pošty, GR NASES, MV SR, MS SR, GR SDaC, GR SIT a GR ŠP.
2. **Prevádzkový výbor eKoloK** – zmenové konania k existujúcim funkcionalitám, prevádzkové veci.
Predseda: GR SDaC (zástupca Marek Kul'ka), členovia: 2x MF SR, 2x SP, 1x NASES.

Biznis vlastníkom služby eKoloK je MF SR. Prevádzkovateľom komplexnej služby eKoloK je Slovenská pošta, a.s. a prevádzkovateľom centrálnych komponentov - IS PEP je NASES. Keďže zmluva medzi MF SR a NASES je bezodplatná, MF SR sa zaväzuje zabezpečiť Prevádzkovateľovi IS PEP za ich riadne poskytovanie primeranú úhradu, a to nepriamo prostredníctvom zmluvy so Slovenskou poštou, a.s. Výnimočne a to len na krytie výdavkov spojených s vykonávaním zmenovej požiadavky na základe rozhodnutia Prevádzkového výboru aj prostredníctvom rozpočtového opatrenia MF SR v prospech NASES.

Zmluvné zabezpečenie služby eKoloK:

1. **Zmluva MF SR vs. Slovenská pošta** + 10 dodatkov – hlavná zmluva o podrobnostiach prevádzky eKoloK, technických zariadeniach, odmene pre prevádzkovateľa systému, ochrana osobných údajov, odvod financií do ŠR.
2. **Zmluva MF SR vs. NASES** + 3 dodatky – o prevádzke IS PEP bez finančného plnenia. MF správca IS PEP, NASES prevádzkovateľ IS PEP.
3. **Zmluva Slovenská pošta vs. NASES** – o prevádzke IS PEP, MSP a IS FO

16 PRÍLOHY

Súčasťou dokumentu sú aj nasledujúce prílohy:

Register rizík a závislostí:

P_01_a_I_01_a_M_02_1_PRILOHA_1_REGISTER_RIZIK-a-ZAVISLOSTI_eKolok2024+_MFSR_datum.docx

Prístup k projektu pre alternatívu 4:

P_03_a_I_03_PRISTUP_k_PROJEKTU_eKolok 2024+_datum.docx

Elektronické súbory, obsahujúce TCO jednotlivých alternatív:

I_02_BC_CBA_PRILOHA_eKolok2024+_MFSR_datum_Alt1.xlsx

I_02_BC_CBA_PRILOHA_eKolok2024+_MFSR_datum_Alt2.xlsx

I_02_BC_CBA_PRILOHA_eKolok2024+_MFSR_datum_Alt3.xlsx

I_02_BC_CBA_PRILOHA_eKolok2024+_MFSR_datum_Alt4.xlsx

Súbor, obsahujúci porovnanie dynamických nákladov a sumár nákladov jednotlivých alternatív:

dynamicke naklady a sumar datum.xlsx

Katalóg požiadaviek pre vybranú alternatívu:

Katalog_poziadaviek_datum.xlsx

Štúdia pre číselník poplatkov:

eKolok_SR_CHR_03_Ciselnik_poplatkov_2017_datum.pdf