

KONCEPCIA ROZVOJA INFORMAČNÉHO SYSTÉMU SOCIÁLNEJ POISŤOVNE

na obdobie rokov 2011 – 2016

Máj 2011

OBSAH

1. ÚVOD, CIELE A VÝCHODISKÁ	3
1.1. ÚVOD	3
1.2. ZÁKLADNÉ KONCEPČNÉ CIELE	4
1.3. VÝCHODISKÁ SÚČASNÉHO STAVU	5
1.3.1. Aplikačné systémy	6
1.3.2. Údajová základňa	7
1.3.3. Technologická infraštruktúra	7
1.3.4. Bezpečnosť, spoľahlivosť a riadenie prevádzky IS SP	9
2. KONCEPČNÉ ZMENY	10
2.1. PRINCÍP IT SLUŽIEB	11
2.2. PODPORA BIZNIS PROCESOV	11
2.3. DOPLNENIE ALEBO VYTVORENIE POTREBNEJ INFRAŠTRUKTÚRY	13
2.4. VYTVORENIE MODERNEJ ARCHITEKTÚRY	13
2.5. ZMENA RIADENIA IT SLUŽIEB	14
2.6. PROGRAM UNITAS	15
2.7. PROGRAM OPIS	16
3. NÁVRH CIEĽOVÉHO STAVU	18
3.1. OTVORENÉ PODMIENKY A PREDPOKLADY	18
3.2. NÁVRH CIEĽOVÉHO STAVU	18
3.3. ATRIBÚTY CIEĽOVÉHO STAVU	19
3.4. CENTRÁLNY REGISTER SUBJEKTOV SOCIÁLNEHO POISTENIA (CRSSP)	20
3.5. INTEGRÁCIA DÁVKOVÝCH SYSTÉMOV SOCIÁLNEHO POISTENIA	22
3.6. ELEKTRONICKÁ KOMUNIKÁCIA A VÝMENA DÁT S INŠTITÚCIAMI VEREJNEJ SPRÁVY A SPOLUPRACUJÚCIMI SUBJEKTMÍ	23
3.7. SYSTÉM ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB SOCIÁLNEJ POISŤOVNE	23
3.7.1. Modul Elektronickej správy registratúry a archivácie registratúrnych záznamov 24	
3.7.2. Modul Dátovej integrácie pre elektronickú výmenu štandardných elektronických formulárov Európskej únie	25
3.7.3. Modul Elektronickej podpory klientov	26
3.8. ELEKTRONIZÁCIA INTERNÝCH PAPIEROVÝCH DOKUMENTOV	26
3.9. INOVÁCIA TECHNOLOGICKEJ INFRAŠTRUKTÚRY (TI)	27
3.10. CENTRUM NÁHRADNÉHO SPRACOVANIA	28
3.11. ĎALŠIE AKTIVITY A ZMENY	28
3.12. ZHRNUTIE CIEĽOVÉHO STAVU	28
4. REALIZAČNÝ PLÁN	31
4.1. ZOZNAM PROJEKTOV A ZMIEN	31
4.1.1. Fáza 1	33
4.1.2. Fáza 2	33
4.2. PLÁN PROJEKTOV A ZMIEN	35
4.2.1. Plán zmien	35
4.2.2. Plán projektov	35
5. ZOZNAM POUŽITÝCH SKRATIEK	39

1. ÚVOD, CIELE A VÝCHODISKÁ

1.1. Úvod

Koncepcia zohľadňuje súčasnú stratégiu SP obsiahnutú v dokumente Strategické zámary činnosti Sociálnej poisťovne na obdobie rokov 2011-2016 (ďalej len „stratégia SP“) a rešpektuje:

- proces súvisiaci s pripravovaným zjednotením výberu daní ciel a odvodov (UNITAS),
- aktuálne legislatívne normy,
- princípy elektronizácie verejnej správy (eGovernment).

Rok 2011 ako prvý rok realizácie stratégie je charakterizovaný ako rok reštrukturalizácie s prioritami:

- *zvýšenie úspešnosti výberu poistného*
- *zníženie objemu pohľadávok*
- *zníženie nákladov na činnosť Sociálnej poisťovne*
- *optimalizácia počtu a kvalifikačnej štruktúry zamestnancov*

Ďalšími dlhodobými prioritami sú:

- *poskytovať kvalitné služby jednotlivým skupinám klientov*
- *zavádzanie princípov e-governmentu*
- *komunikačná a prezentačná väzba SP s klientom*
- *zrýchlenie a spružnenie predpisovania poistného*
- *elektronizácia spracovania toku dokumentov*
- *zavedenie e-learningovej formy vzdelávania*
- *procesne riadená organizácia práce*

Pôsobnosť a spôsob zabezpečovania činností Sociálnej poisťovne (SP) sú determinované najmä základnými záväznými legislatívnymi normami (t.j. zákonmi o sociálnom poistení a starobnom dôchodkovom sporení) a koncepčnými materiálmi majúcimi dopad na jej činnosť. Reforma systému sociálneho zabezpečenia realizovaná v predchádzajúcom období určila SP rozhodujúce úlohy vo výkone sociálneho poistenia a starobného dôchodkového sporenia. Okruhy strategických činností sú definované nasledovne:

- výber poistného a príspevkov,
- konanie o dávkach a výplata dávok,
 - dôchodkového poistenia (starobného a invalidného),
 - nemocenského poistenia,
 - úrazového poistenia,
 - poistenia v nezamestnanosti,
 - garančného poistenia,
- výkon lekárskej posudkovej činnosti,
- postupovanie príspevkov sporiteľov na starobné dôchodkové sporenie.

Ďalšie dôležité úlohy vyplývajú pre SP z integrácie Slovenska do EÚ, kde je riešená komunikácia medzi členskými štátmi o sociálnom postavení migrujúcich občanov.

Úlohou Sekcie informatiky (ďalej SI) je v maximálne možnej miere zabezpečiť efektívnu **podporu vykonávania** strategických činností Sociálnej poisťovne¹ a ďalších súvisiacich procesov prostriedkami informačných a komunikačných technológií. Súčasný stav v tejto oblasti z hľadiska vecného a prevádzkového je dokumentovaný rozsahom tzv. **IT služieb** (t.j. aplikačných a technických služieb) poskytovaných používateľom IS SP.

Oblasť informačných a komunikačných technológií je charakteristická rýchlym a neustálym rozvojom technológií, výkonov a kapacít zariadení, softvérových aplikačných systémov a ďalších prostriedkov tvoriacich súčasť architektúry informačných systémov. Tento fakt je pri tvorbe koncepcie kľúčovým, pretože má zásadný dopad na zastarávanie existujúcich IS a tvorbu požiadaviek na nové IS, čo pri koncepčnom plánovaní je nutné vziať do úvahy.

Predkladaná koncepcia kladie dôraz najmä na:

- podporu procesného riadenia, t.j. identifikáciu a podporu automatizácie procesov vykonávaných v SP,
- správnosť, úplnosť a integritu údajov spravovaných IS SP,
- integráciu na úrovni používateľských rozhraní, procesov, dát a aplikácií,
- rozvoj elektronickej komunikácie s klientmi SP a spolupracujúcimi inštitúciami,
- štandardizáciu aktivít, postupov, technológií a systémov v oblastiach riadenia projektov, riadenia IT služieb a riadenia ich kvality v prostredí SP.

Úlohou tejto koncepcie je rozpracovať ciele, podmienky a spôsoby akými bude SI realizovať uvedené strategické východiská.

1.2. Základné koncepčné ciele

Strategické zámery rozvoja IS SP nadväzujú na celkovú stratégiu rozvoja inštitúcie a na **racionalizáciu procesov** výkonu jednotlivých agend sociálneho poistenia. Pre ich realizáciu bude nevyhnutné podrobiť analýze súčasné procesy najmä vo väzbe na **kvalitu, efektívnosť a rýchlosť** uspokojovania zákonných nárokov klientov.

Dlhodobými a koncepčnými cieľmi rozvoja IS sú:

1. integrácia aplikačných modulov a jednotlivých častí IS SP prostredníctvom centrálného registra a príslušnej technologickej infraštruktúry (integračná platforma) a prepojenie na dátové zdroje inštitúcií štátnej a verejnej správy (najmä registre Ministerstva vnútra a Finančnej správy),
2. rozširovanie elektronickej komunikácie a automatizácie procesov výkonu sociálneho poistenia a starobného dôchodkového sporenia,
3. racionalizácia procesov a zjednotenie informatickej podpory v oblasti konania o dávkach sociálneho poistenia,
4. technologická stabilizácia prevádzkovaného prostredia IS SP, spoľahlivosť a bezpečnosť systémov podporená realizáciou konceptu zriadenia Centra náhradného spracovania.

¹ tzv. biznis stratégia organizácie a jej cieľov popísaná v dokumente „Strategické zámery činnosti Sociálnej poisťovne na obdobie rokov 2011-2016“

Pri rešpektovaní vyššie uvedeného bude rozvoj IS SP zameraný najmä na nasledovné čiastkové ciele:

- realizovať elektronizáciu a automatizáciu výkonu sociálneho poistenia, čo vytvorí predpoklady pre zrýchlenie konania, vyššiu efektivitu a nižšie náklady (najmä z pohľadu zníženia počtu zamestnancov),
- zabezpečiť vnútornú integráciu informačných systémov,
- prepojiť IS SP na referenčné registre verejnej správy s cieľom minimalizácie predkladania potvrdení a dokumentov od klienta (napr. elektronicky získať údaje o rodnom liste z registrov ministerstva vnútra, údaje o PN z registrov zdravotníctva ...),
- elektronicky poskytovať údaje z IS SP spolupracujúcim inštitúciám s cieľom minimalizovať požiadavky klientov SP na vydávanie potvrdení o ich postavení v rámci systému sociálneho poistenia,
- štandardizovať elektronické formuláre pre komunikáciu s klientmi (prijatie formulára od klienta / sprístupnenie formulára s požadovanými informáciami klientovi),
- archivovať prijaté elektronické formuláre v centrálnom úložisku (dokument manažment systém) vrátane služieb registratúry,
- smerovať a doručovať elektronické dokumenty vo forme dátovej vety do príslušného produkčného systému,
- zabezpečiť informovanie používateľov a klientov o aktuálnych zmenách formou notifikácie,
- vytvoriť osobnú schránku klienta a zabezpečiť podporu pre riadenie prístupových práv a kontrolu identity (IAM) v zmysle platných štandardov (napr. podpora pre používanie elektronického podpisu ...),
- zabezpečiť proces zjednotenia, technologickej a vecnej modernizácie pri informatickej podpore konania o dávkach so zameraním na:
 - elektronizáciu služieb pri získavaní vstupných údajov (realizácia elektronickej zložky klienta, dôraz na elektronické spracovanie nárokových podkladov ako sú evidenčný list dôchodkového poistenia, potvrdenia o dobách zamestnania, potvrdenia a doklady o PN ...),
 - racionalizáciu a zjednotenie súčasných procesov pri výkone dávkových agend (vytvorenie jednotného modelu výkonu, ktorý bude podporený integrovaným systémom pre podporu konania a výplatu dávok sociálneho poistenia).

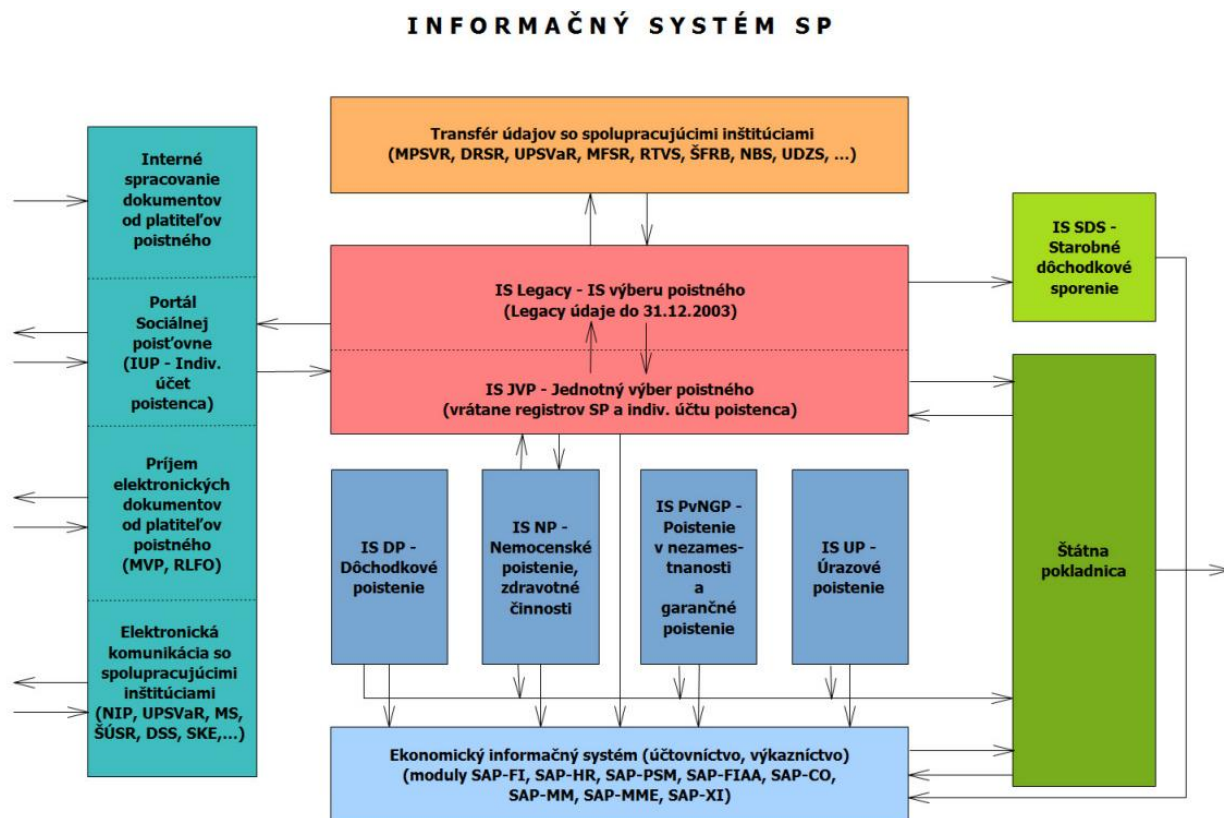
1.3. Východiská súčasného stavu

IS SP je tvorený komplexom špecifických riešení postavených na rozsiahlej báze informačných a komunikačných technológií. Prevádzka takéhoto systému je spojená s výkonom širokej škály špecializovaných a kvalifikovaných služieb. Informatická podpora je poskytovaná pre cca 5 000 interných a cca 75 000 externých používateľov (najmä platitelia poistného a dôchodkové správcovské spoločnosti, fyzické osoby s prístupom k individuálnemu účtu poistenca). Zložitá vnútorná štruktúra IS SP kladie vysoké nároky na úroveň zabezpečovania jeho rozvoja, riadenia, správy a bezpečnosti. Charakteristika IS SP popisuje nasledovné základné oblasti:

- aplikačné systémy,
- údajová základňa (databázové systémy a úložiská dát),
- informačná a komunikačná infraštruktúra,
- bezpečnosť, spoľahlivosť a prevádzka.

1.3.1. Aplikačné systémy

Implementované sú **agendovo orientované aplikačné riešenia**, ktoré sú za účelom nevyhnutnej výmeny údajov prepájané systémom dátových rozhraní (komunikácia typu zdrojový systém - cieľový systém), resp. využitím webových služieb (Web Services). Rôznorodosť nasadených technológií a programového vybavenia je ovplyvnená technickou infraštruktúrou a použitými vývojovými nástrojmi, ktoré boli v čase vývoja a dodávok k dispozícii.



Základné prevádzkované aplikačné riešenia sú:

Aplikačný systém		Dodávateľ
Prierezové informačné systémy		
1.	IS Jednotného výberu poisteného (IS JVP) – spravuje údaje o výbere poistného od 1. januára 2004	Siemens, a.s.
2.	IS Legacy výberu poisteného (IS Legacy) – spravuje údaje o výbere poistného do 31. decembra 2003	
3.	IS starobného dôchodkového sporenia (IS SDS)	vlastné kapacity SP
4.	IS pre elektronické služby (EZU a ePortál)	EMM s.r.o., Siemens, a.s.
Produkčné informačné systémy (konanie o dávkach a výplata dávok)		
5.	IS dôchodkového poistenia (IS DP)	vlastné kapacity SP

Aplikačný systém		Dodávateľ
6.	IS úrazového poistenia (IS UP)	Gratex Int., a.s.
7.	IS nemocenského poistenia a lekárskej posudkovej činnosti (IS NP a LPČ)	CSC Comp. Sc., s.r.o.
8.	IS poistenia v nezamestnanosti a garančného poistenia (IS PvNGP)	Softec, s.r.o.
Systémy podporujúce vnútornú správu a základné podporné systémy		
9.	IS Finančného riadenia a ekonomiky (IS FR – moduly pre účtovníctvo / SAP FI, personalistiku a mzdy / SAP HR, controlling / SAP CO, rozpočet / SAP PSM, majetok / SAP FI-AA, materiálové hosp. / SAP MM)	CSC Comp. Sc., s.r.o.
10.	Administratívny IS pre podporu dôchodkového poistenia (AIS DP – Optický archivačný systém, Spisovanie žiadosti o dôchodok, Pisáreň, Exekučné zrážky, Evidencia dávkového spisu)	Siemens, a.s.
11.	Administratívny IS pre podporu všeobecných aplikácií (správa registratúry)	Datalan, a.s.

1.3.2. Údajová základňa

Charakter, obsah a rozsah údajovej základne v značnej miere kopíruje **agendovú orientáciu** aplikačných riešení t.j. každý systém má vlastnú údajovú základňu. V súčasnom období zaberajú dáta na dvoch centrálnych diskových poliach kapacitu cca 55 TB. Vzhľadom na zložitost' technológie a dátových štruktúr je údajová základňa do značnej miery rezistentná na zapracovávanie zmien, ktoré vyplývajú z vecných potrieb SP. Tieto skutočnosti vyvolávajú nároky na udržiavanie dostupnosti a integrity údajov. Súčasťou systému správy dát je aj centrálné páskové zálohovacie zariadenie určené na archiváciu údajovej základne IS SP. Prepojenie dátových zdrojov a serverov je zabezpečené oddelenou optickou SAN sieťovou infraštruktúrou.

1.3.3. Technologická infraštruktúra

Súčasný technologický prostredie má čiastočne heterogénny charakter. Prevádzkované technické prostredie IS SP predstavujú viaceré technologické (hardvérové a softvérové) platformy s rôznou vekovou štruktúrou. Za účelom dosiahnutia vysokej spoľahlivosti, bezpečnosti a výkonnosti je kladený dôraz na prevádzku serverov v clusterovom režime s použitím najnovších technológií v oblasti HW a SW virtualizácie v prostredí operačných systémov UNIX a WINDOWS. V súčasnosti je v serverovej infraštruktúre pre prevádzku APV využívaných 260 ks serverov, z toho 160 ks je fyzických a 100 ks je virtuálnych. Komunikačná infraštruktúra pozostáva z troch vzájomne prepojených rozsiahlych systémov komunikačných sietí WAN, LAN a SAN.

Sieť WAN (poskytovateľ SWAN, a.s.) plne pokrýva bezpečnostné, kvalitatívne a výkonové parametre požadované pre prevádzku IS SP (šifrovanie komunikácie protokolom IPSec, certifikácia sieťových zariadení, riadenie kvality služieb - QoS).

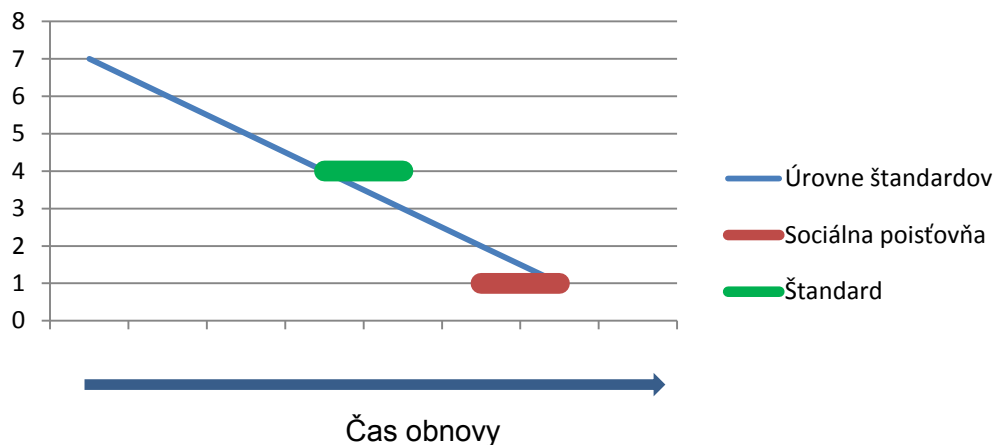
SAN sieť vybudovaná v ústredí SP predstavuje samostatná vysokorychlostná

infraštruktúra, ktorá je oddelená od štandardného sieťového prostredia. Táto vrstva zabezpečuje komunikáciu a výmenu dát medzi rozhodujúcimi zariadeniami technickej infraštruktúry IS SP – centrálnymi diskovými poliami, zálohovacími zariadeniami a databázovými servermi.

Technologická infraštruktúra IS SP je komplexne sústredená v ústredí SP. Základná charakteristika parametrov priestorov a prevádzkovej TI je nasledovná:

	Stav v SP	Optimum	
Technické prostredie výpočtového centra (napájanie elektrickou energiou, chladenie a parametre priestoru)			
o záložný zdroj UPS	1	2	■
o externý záložný zdroj (motorgenerátor)	0	1	■
o klimatizácia	áno	áno	■
o dvojité podlahy	áno	áno	■
o zabezpečenie priestoru EPS, prístupový systém	áno	áno	■
o optické káblové trasy a zakončenie pre pripojenie TI	24 port	36 port	■
Komunikačná infraštruktúra			
o dátová priepustnosť sieťových prepínačov LAN	1 Gb	10 Gb	■
o dátová priepustnosť sieťových bezpečnost. prvkov	1 Gb	10 Gb	■
o dátová priepustnosť sieťových prepínačov SAN	2/4 Gb	4 Gb	■
o externý firewall (funkcie, priepustnosť, bezpečnosť)	áno	áno	■
Zálohovanie a archivácia dát			
o kapacita diskových polí	55 TB	70 TB	■
o kapacita diskových polí pre kritické kópie PPRC	0 TB	20 TB	■
o plán obnovy systémov po havárii	neaktuálny	áno	■
o politika bezpečnosti IS	neaktuálny	áno	■
o politika zálohovania a archivácie dát	neaktuálny	áno	■
o záložné Datacenter	nie	áno	■

Obnoviteľnosť systémov SP po havárii:



Výpočtová technika	Vek v rokoch – počet ks			Celkový výkon
	do 4	do 7	nad 7	
o servery UNIX	■ 2	■ 11	■ 5	■
o servery Windows	■ 63	■ 38	■ 49	■
o PC stanice	■ 1720	■ 1500	■ 2400	■
o kancelárske tlačiarne	■ 2400	■ 200	■ 0	■
o kopírovacie zariadenia	■ 56	■ 120	■ 220	■

- uvedená časť TI a spracovanej dokumentácie nevyhovuje aktuálnym požiadavkám a potrebám, je potrebné okamžite prijať opatrenia a doplniť nové zariadenia / dokumentáciu / riešenia,
- uvedená časť TI je na hranici potrebného výkonu a spoľahlivosti, je potrebné naplánovať jej obnovu v najbližšom období,
- uvedená časť TI vyhovuje aktuálnym požiadavkám a potrebám.

1.3.4. Bezpečnosť, spoľahlivosť a riadenie prevádzky IS SP

Cieľom implementácie prvkov bezpečnosti v rámci IS SP je garantovať dôvernosť, dostupnosť a integritu informačného systému ako celku. Tento cieľ je dosahovaný implementovaním vhodných bezpečnostných mechanizmov a organizačných opatrení na úrovni jednotlivých komponentov informačného systému. Správa a riadenie prístupu k aktívam IS sú založené na doménovej infraštruktúre (MS Active Directory), ktorá zároveň slúži pre automatickú distribúciu bezpečnostných nastavení, aktualizácií operačného systému a antivírusového softvéru.

Súčasťou technickej a komunikačnej infraštruktúry je systém bezpečnostných zón vzájomne oddelujúcich aplikačné a databázové servery od prostredia pracovných staníc. Pripojenie IS SP k verejnej sieti Internet v sebe integruje bezpečnostné funkcie firewallu, systému detekcie/ prevencie prieniku a systému antivírusovej ochrany. Systém centrálnej správy a monitorovania bezpečnosti zabezpečuje zber, analýzu a archiváciu auditných záznamov za účelom identifikácie nepovolennej aktivity v prostredí LAN, WAN a prístupu z internetu.

Riadenie prevádzky je založené na funkčne orientovanom prístupe, ktorý je zameraný na zabezpečovanie správnej funkčnosti jednotlivých častí IS SP. Tento prístup sa však vyznačuje nedostatočnou orientáciou na dodávku informatických služieb. Zadefinovanie kvalitatívnych parametrov poskytovaných služieb informatickej podpory (spoľahlivosť, dostupnosť, konzistentnosť, ...) a ich garantovanie z pohľadu prevádzky IS SP je prioritou nasledujúceho obdobia.

2. KONCEPČNÉ ZMENY

Úlohou tejto koncepcie je definovať koncepčné zmeny a potrebné aktivity, ktoré naplnia strategické ciele pri rešpektovaní uvedených východísk.

Očakávané, kľúčové zmeny s dopadom na realizáciu koncepcie inovácie IS SP:

- **UNITAS - Zjednotenie výberu daní, ciel a odvodov,**
- **eGovernment a Elektronizácia služieb sociálneho poistenia s dôrazom na prepojenie registrov a výmenu referenčných dát.**

Dosiahnutie strategických cieľov si vyžaduje v prevažnej väčšine prípadov realizáciu koncepčných zmien, ktorými sú:

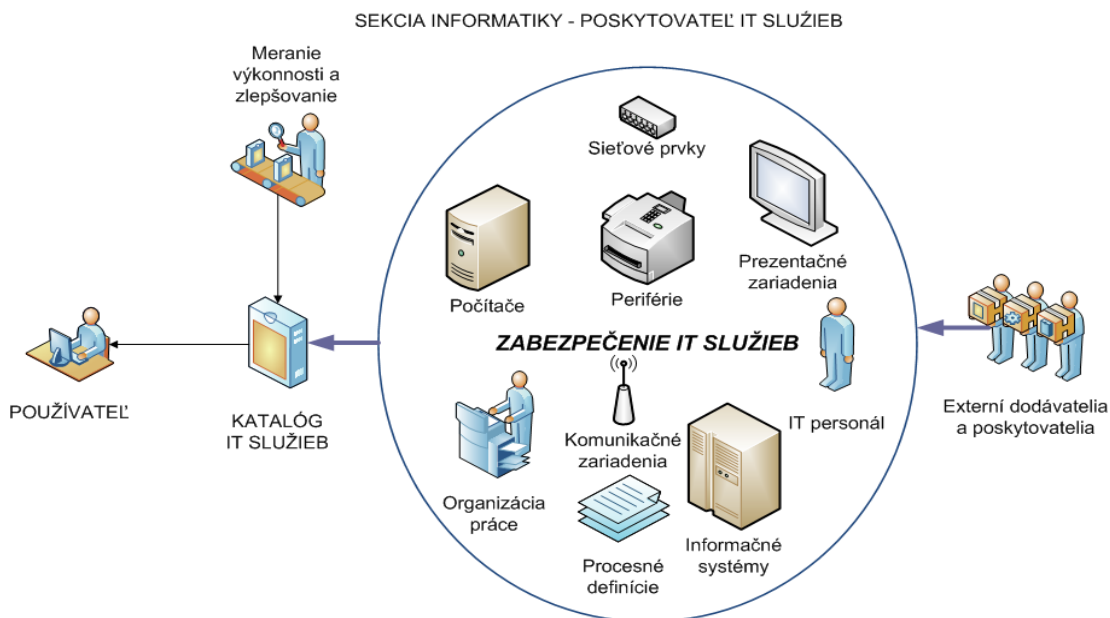
- definícia nového konceptu fungovania sekcie informatiky (SI) ako poskytovateľa IT služieb a nie len prevádzkovateľa technologickej infraštruktúry,
- zmena agendovo riadeného vývoja aplikácií na proces zabezpečenia informatickej podpory pre výkon biznis procesov inštitúcie,
- doplnenie alebo vytvorenie potrebnej technologickej infraštruktúry,
- zavedenie moderných princípov architektúry riešenia IS podporených vytvorením príslušných technologických podmienok.

Zabezpečenie IT podpory pre konkrétne oblasti bude predstavovať nasledovné zmeny:

- Integrácia – implementácia centrálneho prvku technologickej, procesnej a dátovej architektúry IS SP – systému Centrálnej správy subjektov sociálneho poistenia, ktorý zabezpečí spracovanie a riadenie toku dát v rámci IS SP a komunikácie s externým prostredím.
- Výber poistného, vymáhanie pohľadávok, ekonomika a hospodárenie - rozvoj informačných systémov bude zameraný najmä na realizáciu legislatívnych zmien, zrýchlenie predpisovania poistného, zefektívnenie práce s pohľadávkami Sociálnej poisťovne, centralizáciu niektorých ekonomických agend, elektronizáciu spracovania toku dokumentov a interného schvaľovacieho procesu, automatizáciu výmeny údajov medzi systémami a na vytvorenie kvalitného dátového skladu pre štatistické prehľady,
- Výplata dávok - rozvoj informatickej podpory bude smerovať k vzájomnej integrácii informačných systémov najmä v oblastiach riadenia procesov, využívania údajovej základne a Elektronických zložiek klientov. Optimalizácia a zvýšenie úrovne automatizácie budú vykonané na základe záverov procesnej analýzy. Dôraz bude kladený na elektronizáciu toku informácií s cieľom zrýchlenia a skvalitnenia rozhodovacieho procesu a tým aj naplneniu cieľov v proklientskej orientácii a poskytovaní kvalitnejších služieb občanom. Cieľovo bude snahou unifikovať IS pre podporu konania o dávkach sociálneho poistenia a vytvoriť jednotné aplikačné prostredie pre podporu výkonu jednotlivých procesov.
- Kontakt s klientom - vytvorenie nákladovo primeraného technologického prostredia pre plnenie úloh kontaktného centra a informačnej kancelárie vrátane implementácie aplikačných modulov, ktoré zabezpečia sprístupnenie konkrétnych a kvalitných informácií o danom klientovi v reálnom čase a zo všetkých systémov sociálneho poistenia.

2.1. Princíp IT služieb

Sekcia informatiky pristúpi k naplneniu definovaných cieľov formou zavedenia konceptu tzv. **IT služieb**. V praxi to znamená, že SI prejde vnútornou transformáciou zo súčasného modelu nákladového strediska zaoberajúceho sa údržbou a správou IKT infraštruktúry na **poskytovateľa** definovaných a dohodnutých IT služieb pre svojich klientov, ktorými sú zamestnanci SP, poistenci a klienti SP a spolupracujúce subjekty a organizácie – spoločne pomenovaní ako **používatelia** IT služieb.



Koncept IT služieb je založený na tom, že požadovaná služba plní definované charakteristiky kvality dohodnuté s jej odberateľmi a všetky technické, organizačné a personálne podmienky jej realizácie sú v kompetencii SI. Súčasná diferenciácia na jednotlivé aplikačné moduly a systémy bude nahradená pohľadom špecifikujúcim príslušnú úroveň IT služby a jej následné technické zabezpečenie.

Výkonnosť a kvalitu IT služieb bude možné sledovať, merať a pravidelne vyhodnocovať. Predpokladáme zavedenie systému **neustáleho zlepšovania** kvality IT služieb. To bude možné iba za predpokladu zavedenia **procesného riadenia** do prevádzky IS SP a celej SI, čo je v súlade so strategickým cieľom zavedenia procesného riadenia postupne do celej organizácie práce SP.

Tento princíp prináša zásadnú zmenu tiež v tom, že sú to biznis používatelia², ktorí definujú svoje požiadavky na IT podporu a nesú za túto definíciu primeranú zodpovednosť³. SI bude zodpovedná za spracovanie a naplnenie týchto požiadaviek spôsobom, ktorý bude zodpovedať očakávaniam používateľov. Naopak, SI nebude poskytovať IT služby, o ktoré nie je skutočný záujem medzi používateľmi, t.j. ktoré nemajú svojho konzumenta. SI ako poskytovateľ služieb bude mať svojich odberateľov, čím sa zavedie „zákaznícko-dodávateľský“ princíp do vnútra SP, ktorý bude merateľný a pravidelne vyhodnocovaný.

2.2. Podpora biznis procesov

Prechod z agendovo riadeného vývoja IS na zabezpečovanie podpory pre výkon biznis procesov inštitúcie má prínos v tom, že definované procesné toky (workflow)

² t.j. manažment a zamestnanci SP, externí klienti a spolupracujúce inštitúcie

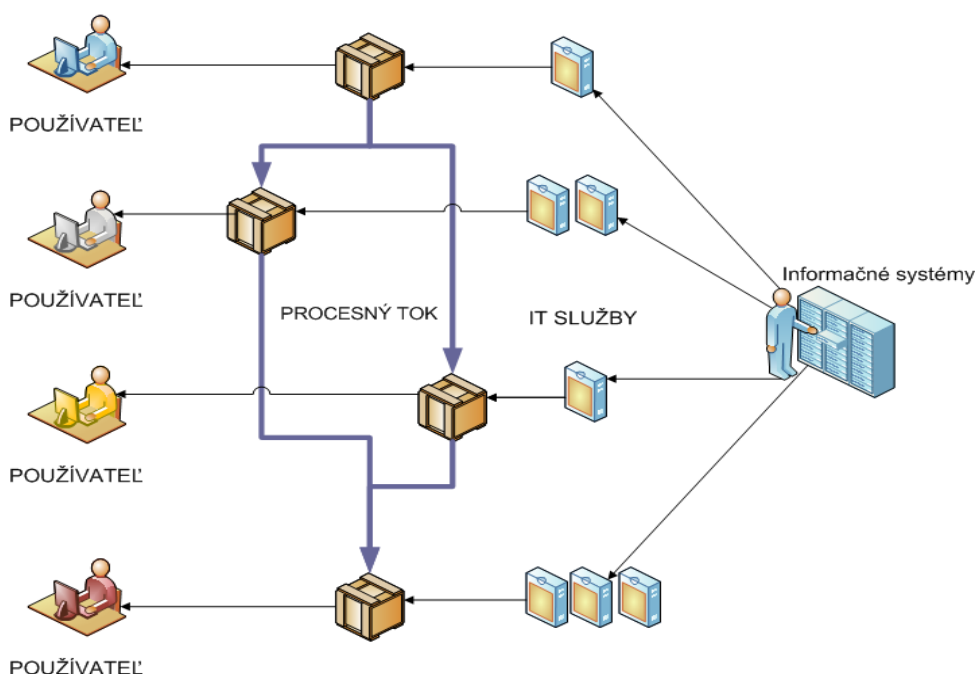
³ osobitným typom definície požiadavky je legislatívna povinnosť

budú podporené príslušnými IT službami využívajúcimi zodpovedajúce IKT nástroje, ktorými SP disponuje.

IS nebude tvorený celkom izolovaných riešení s prebiehajúcou výmenou dát point-to-point (alebo vôbec), ale komplexným a integrovaným celkom. Kritériom bude úroveň a kvalita IT podpory v každom kroku biznis procesu a to bez ohľadu na to, ktorá časť IKT infraštruktúry sa na službe podieľa.

Priamym prínosom je využitie jednotlivých častí architektúry (technickej, dátovej, aplikačnej) pre viaceré IT služby a nie pre jednu agendu ako je tomu v súčasnosti. Efektivita tohto prístupu sa prejaví v znížení heterogenity IS SP a tým aj celkovej entropie⁴ jeho prevádzky, čo má logicky veľký vplyv na náklady a hospodárnosť.

Ďalším parametrom tejto zmeny je vyhodnocovanie každej investície do IT, keďže táto bude musieť byť zdôvodnená konkrétnym procesom, procesným tokom alebo požiadavkou na konkrétnu IT službu. Monitorovanie a (s odstupom času) vyhodnocovanie prínosov bude kategorickým prvkom v nákladovo primeranej a racionálnej finančnej politike SP, pričom na každú časť IS SP (resp. IT službu) bude možné pozeráť z pohľadu prínosov, ktoré jej zavedenie znamenalo.



Model biznis procesov inštitúcie nepatrí priamo medzi zodpovednosti SI avšak vypracovanie takéhoto modelu môže v značnej miere pomôcť aj pri definícii IT služieb a podporných aktivít (napríklad pri definovaní biznis architektúry). Pomocou procesného modelu je možné porozumieť a posudzovať jednotlivé vlastnosti biznis procesov. Medzi hlavné výhody vytvorenia procesného modelu patri:

- jasné a prehľadne definované biznis procesy,
- možnosť rýchlej úpravy existujúcich alebo návrhu nových procesov v závislosti na zmene potrieb inštitúcie,
- optimalizácia biznis procesov a možnosti zvyšovania efektivity odovzdávania informácií,
- integrácia procesov s informáciami a aplikáciami.

⁴ Entropia – miera neusporiadanosti

Pomocou využitia podporného nástroja pre modelovanie procesov je možné dosiahnuť veľké množstvo ďalších výhod:

- efektívne možnosti modelovania,
- pokročilé metódy vizualizácie procesov,
- simulácia a testovanie procesov,
- exportovanie informácií z vytvorených modelov a ich využitie pri vývoji aplikácií v iných nástrojoch.

Procesný model umožňuje vykonávať detailné analýzy o procesoch, zdrojoch a organizácii.

2.3. Doplnenie alebo vytvorenie potrebnej infraštruktúry

Využívajúc uvedené koncepty poskytovania IT služieb vo väzbe na procesné workflow bude potrebné prehodnotiť súčasnú architektúru IS SP z pohľadu:

- vzájomnej integrovateľnosti jej prvkov t.j. ich využiteľnosti pre iné časti IS SP,
- zastaranosti a ďalšej použiteľnosti jej prvkov t.j. technickej úrovne kvality,
- koncepčného súladu so strategickými cieľmi t.j. použiteľnosti pre ciele tejto koncepcie,
- nákladovej primeranosti obstarania, implementácie a prevádzky jej prvkov t.j. záťaže na rozpočet.

2.4. Vytvorenie modernej architektúry

Súčasný IT prostredie je nejednotne platformovo orientované a stále obsahuje viacero rôznych (aj zastaraných) systémov, ktorých prevádzka spôsobuje nadbytočné náklady.

Identifikovanie oblastí, na ktoré je potrebné sa zamerať ako aj zabezpečenie jednotného prístupu k zavádzaniu zmien je súčasťou úlohy vytvoriť **podnikovú architektúru IT**.

Prvým krokom pri zavádzaní podnikovej architektúry je zachytenie jej súčasného stavu na nasledovných základných úrovniach:

- *Biznis architektúra* slúžiaca ako základ pre všetky ďalšie typy architektúr. Jej cieľom je vytvorenie väzby *biznis - IT podpora*. Tvorí ju organizačná a funkčná zložka. Organizačná zložka musí obsahovať minimálne popis organizačnej jednotky, používateľov a ich priradené procesné roly. Obsahom funkčnej zložky sú biznis funkcie a požadované IT služby.
- *Aplikačná architektúra*, ktorej cieľom je zadefinovanie, aké druhy aplikačných systémov sú relevantné pre biznis, prípadne aké aplikácie zodpovedajú za správu dát a poskytovanie informácií. Základ jej popisu tvoria aplikačné komponenty, ktoré predstavujú logické zapuzdrenie aplikačnej logiky v súlade s implementačnou štruktúrou. Vzhľadom na potrebu náhrady zastaraných aplikácií je však potrebné základnú úroveň aplikačnej architektúry rozšíriť o fyzické aplikačné komponenty a komponenty služieb, ktoré sú poskytované logickými aplikačnými komponentmi
- *Dátová architektúra*, ktorej cieľom je zadefinovanie dátových entít relevantných pre biznis. Zaoberá sa taktiež správou dát a ich pohybom v rámci inštitúcie. Základ jej popisu je súbor hlavných dátových entít resp. dátových objektov, ktoré sú prístupné používateľom pomocou aplikačných komponentov. Vzhľadom na fakt, že k informačným systémom sú často priradené aj zodpovedajúce dáta, bude potrebné aj túto základnú úroveň

rozšíriť o logické a fyzické dátové komponenty. Logický dátový komponent predstavuje zoskupenie dátových entít do logických modulov pre účely nasadenia a používania. Fyzický dátový komponent predstavuje konkrétnu implementáciu logických dátových komponentov vzhľadom na techniky segmentácie dát ako napríklad databázy, registre, úložiská, schémy atď.

- *Technologická architektúra* prepájajúca komponenty zadefinované v aplikačnej architektúre s konkrétnymi softvérovými a hardvérovými komponentmi.

2.5. Zmena riadenia IT služieb

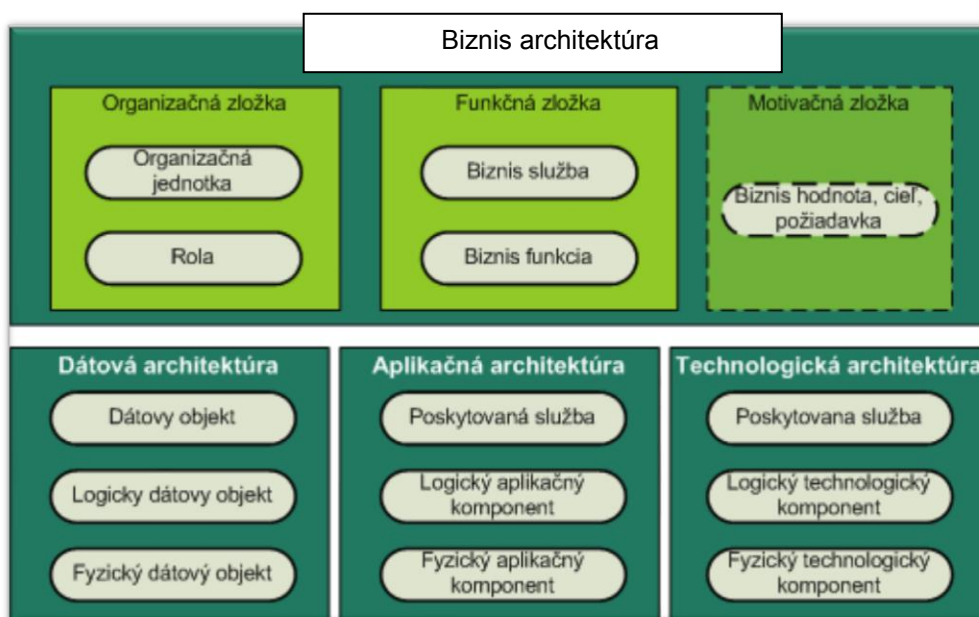
Zlepšenie a zefektívnenie súčasného poskytovania služieb bude realizované v rámci Centrálného systému podpory prevádzky (CSPP). Bude zabezpečený prechod na nový spôsob riadenia prevádzky – procesný model riadenia úrovne služieb zodpovedajúci súčasným štandardom v oblasti nasadzovania procesného riadenia na báze štandardov ITIL.

Prechod na procesne riadené poskytovanie služieb okrem priamych prínosov, ktorými sú dosiahnutie trvalej udržateľnosti kvality služieb voči biznis používateľom, poskytne príležitosť realizovať prechod na procesné riadenie SI ako prvej zložky organizácie SP a tým získať skúsenosti pre podporu tohto prechodu v rámci ďalších organizačných zložiek, ktorý bude nasledovať.

Dôležitou úlohou bude definovanie **Katalógu IT služieb** popisujúceho:

- správu infraštruktúry a systémovú podporu v štruktúre IT komponentov,
- Servis Desk a správu používateľov,
- definície základných parametrov služieb ako: doba výpadku a odstránenia poruchy, reakčné doby, počet porúch atď.

Následne bude vytvorený systém interných dohôd typu SLA⁵ s biznis útvarmi SP tak, aby SI dokázala poskytovať podľa tohto katalógu IT služby v očakávanej kvalite a požadovanom rozsahu.



⁵ SLA = Service level agreement, t.j. dohoda o úrovni, kvalite a rozsahu poskytovaných IT služieb zo strany Sekcie informatiky pre biznis útvary SP

Očakávané prínosy zavedenia nového modelu prevádzky sú nasledovné:

- poskytovanie služieb, ktoré sú v súlade s potrebami a očakávaniami používateľov IS SP,
- transparentné stanovenie rolí a zodpovedností pri poskytovaní IT služieb,
- názorné a zrozumiteľné ukazovatele prevádzkovej výkonnosti (KPI⁶ & metriky),
- schopnosť udržateľnosti kvality IT služieb, t.j. dodávať vyššiu alebo nemennú kvalitu služieb pri rastúcej zložitosti systémov a konštantných alebo klesajúcich nákladoch na ich prevádzku,
- zvýšenie kvality IT služieb pri prijateľných nákladoch (pokiaľ je také zvýšenie kvality služieb požadované).

Dôležitou súčasťou riadenia je aj nepretržitý dohľad nad úrovňou dodávky služieb IS SP. Ich dostupnosť, kvalita a rozsah priamo závisia od správnej a spoľahlivej funkčnosti všetkých oblastí (od aplikačnej až po komunikačnú) IS SP. Z tohto dôvodu je potrebné implementovať riešenie a postupy zabezpečujúce nepretržitý dohľad nad stavom, funkčnosťou, dostupnosťou a výkonom dôležitých komunikačných, informačných a aplikačných systémov IS SP.

2.6. Program UNITAS

Od roku 2007 je na úrovni Vlády SR riešený program UNITAS, ktorého cieľom je realizácia zjednotenia výberu daní, cla a poistných odvodov. Tento zámer je prioritou v programovom vyhlásení Vlády SR. Predpokladaný dopad hlavných zmien na SP sa očakáva v období rokov 2012 až 2015.

V čase vzniku tejto koncepcie prebieha verejná diskusia k tézám, ktoré obsahujú najdôležitejšie zmeny, ktoré program pravdepodobne prinesie.

Základné legislatívne rámce a myšlienky návrhu zmien daňovo - odvodového systému, ktoré majú dopad na systém sociálneho poistenia:

- základom pre výpočet daní a odvodov sa stáva superhrubá mzda,
- úrazové poistenie zamestnancov bude naďalej platiť za svojich zamestnancov zamestnávateľ do špeciálne zriadeného fondu SP,
- zavedenie jedného sociálneho odvodu a jedného zdravotného odvodu,
- jednotný vymeriavací základ (VZ) pre všetky typy osôb (okrem osôb / prípadov kedy je potrebné zohľadňovať medzinárodný aspekt),
- zavedie sa odvodová odpočítateľná položka (OOP) na príjmy z dohôd,
- SZČO vznikne povinné dôchodkové poistenie odo dňa registrácie na daňové účely spätne, ak príjem SZČO presiahne zákonom ustanovenú hranicu, poistenie trvá do zrušenia registrácie alebo do 30. júna kalendárneho roka nasledujúcom po kalendárnom roku v ktorom príjem SZČO nepresiahol ustanovenú hranicu,
- povinnosť platenia odvodov sa zavedie na dividendy a podiely na zisku,
- minimálny vymeriavací základ SZČO bude ekvivalentný 3,3-násobku životného minima,
- maximálny vymeriavací základ pre zdravotný a sociálny odvod sa nahrádza novou veličinou „maximálne poistné“,
- zrušenie fondového hospodárenia Sociálnej poisťovne,
- zrušenie zamestnaneckej prémie,
- zavedenie jednotného daňovo-odvodového ročného zúčtovania,

Hlavné dopady na IS SP, ktoré prinesie uvádzaný program zjednotenia výberu daní, cla a odvodov:

- presun výberu poistného a správy pohľadávok na FS SR, čo bude znamenať potrebu inovácie súčasného IS JVP vzhľadom na novo definované úlohy a postavenie v systéme, výber poistného bude prebiehať v prostredí IS FS, s ktorým musí byť inovovaný systém výberu dôsledne integrovaný,
- presun časti komunikácie s platiteľmi poistného a externými inštitúciami na stranu FS SR resp. zrušenie komunikačných kanálov v tých prípadoch, kde bude príslušné údaje spravovať a distribuovať IS FS,
- presun časti elektronických služieb na stranu FS SR, keďže zámer zjednoteného výberu okrem iného mení aj prístup k súčasnému spôsobu výberu odvodov sociálneho poistenia (napr. mesačné výkazy po zjednotení výberu už v súčasnej podobe existovať nebudú).

Dotknuté časti IS SP:

- IS JVP v súčasnej podobe bude potrebné inovovať vo väzbe na úlohy definované pre SP v rámci zjednotenia výberu daní, cla a odvodov,
- registre IS SP v časti údajov o mesačnom postavení poistenca v systéme sociálneho poistenia budú synchronizované s registrami IS FS (primárny spracovateľ príslušných údajov),
- vstupné údaje pre systém starobného dôchodkového sporenia budú preberané z IS FS,
- elektronické služby budú redukované v oblasti spracovania podkladov výberu poistného (registračné listy a mesačné výkazy) a doplnené o spracovanie podkladov pre výber poistného na úrazové poistenie,
- systém finančného riadenia Sociálnej poisťovne sa upraví v kontexte zmien vyvolaných zrušením fondového hospodárenia, transferu finančných prostriedkov z fondu Finančnej správy a ponechania výberu poistného na úrazové poistenie v kompetencií SP,
- systémy pre podporu konania a výpočet dávok sociálneho poistenia (dôchodkové, úrazové, nemocenské, nezamestnanosť) sa upraví v zmysle zavedenia nových parametrov – superhrubá mzda, jednotný vymeriavací základ, postavenie fyzickej osoby v systéme sociálneho poistenia,
- systém starobného dôchodkového sporenia sa upraví v zmysle zavedenia nových parametrov pre superhrubú mzdu, jednotný vymeriavací základ a podiel odvodov na starobné dôchodkové sporenie na poistnom,
- účtovanie výberu poistného bude potrebné upraviť v zmysle funkcií zjednotenia výberu v rámci IS FS, ponechania výberu poistného na úrazové poistenie v pôsobnosti SP pre rok 2012 a jeho presunu na FS od roku 2013.

2.7. Program OPIS

Vláda Slovenskej republiky schválila Stratégiu informatizácie verejnej správy (ďalej len „SIVS“) uznesením č. 131/2008 zo dňa 27.2.2008, kde definovala víziu, strategické ciele a smery e-Governmentu v SR do roku 2013, vrátane riadiacej štruktúry, implementačného plánu a rámca zdrojov financovania pre realizáciu strategických cieľov.

Definovanie aktivít smerujúcich k naplneniu rámca prioritných oblastí elektronizácie služieb verejnej správy v podmienkach SP je predmetom projektu „Elektronizácia služieb Sociálnej poisťovne“. Cieľom projektu je implementácia komplexu základných elektronických služieb poskytovaných on-line v elektronickej forme.

V pôvodnom zámere vzhľadom na vyššie uvedené parametre programu UNITAS bude potrebné elektronické služby pre podporu výkonu výberu poistného a príspevkov vzhľadom na prechod výberu na FS SR transformovať v rámci realizácie inovovaného systému výberu a prerozdelenia poistného a príspevkov na starobné dôchodkové sporenie v SP na služby podporujúce nevyhnutnú integráciu s IS FS v oblasti preberania údajov o výbere a ich spracovaní pre účely výplat dávok sociálneho poistenia a výpočtu príspevkov na starobné dôchodkové sporenie.

Súčasný projekt Elektronizácia služieb Sociálnej poisťovne je členený do dvoch častí, ktoré na seba nadväzujú. Komplexná realizácia tohto projektu umožní naplniť zámery a ciele definované touto koncepciou.

3. NÁVRH CIEĽOVÉHO STAVU

3.1. Otvorené podmienky a predpoklady

Tento návrh cieľového stavu vzniká v čase, keď časť podmienok a parametrov nie je daných a pretrvávajú otvorené resp. nezodpovedané otázky súvisiace najmä:

- so vznikom IS FS, t.j. kedy IS FS vznikne a ako budú prerozdelené funkcie informatickej podpory procesov výberu a spracovania údajovej základne,
- so stanovením definitívneho harmonogramu a úloh pre realizáciu programu UNITAS.

3.2. Návrh cieľového stavu

Kľúčové prvky ďalšieho rozvoja IS SP v nadväznosti na tvorbu podnikovej architektúry sú:

- racionalizovať a zvýšiť efektívnosť výkonu hlavných činností SP a poskytovania služieb,
- znížiť vnútornú administratívnu zaťaženosť inštitúcie a klientov t.j. aj náklady na výkon sociálneho poistenia,
- zabezpečiť vnútornú integráciu na úrovni systémov (údaje, aplikácie) a na organizačnej úrovni (procesy, užívatelia),
- zabezpečiť vonkajšiu integráciu a požadovanú úroveň komunikácie v rámci verejnej a štátnej správy, ako i administratívnych štruktúr Európskej únie (koordinácia systémov),
- zabezpečiť prístup klientov SP k aktuálnym informáciám zo zdrojov IS SP a podporovať ich distribúciu v elektronickej forme (informačné a poradenské služby) rozvíjaním prostredia na elektronickú komunikáciu s verejnosťou,
- presadzovať proaktívny prístup k poskytovaniu služieb,
- dosiahnuť modernú auditovateľnú úroveň riadenia IT služieb, zabezpečiť kontrolu kvality a dodržiavať princípy projektového riadenia,
- profesionalizovať IT operatívne činnosti tak, aby sa znížila zložitosť prevádzky a zvýšila transparentnosť postupov a procesov (napr. aj prostredníctvom strategického využívania selektívneho outsourcingu).

Dôsledkom súčasnej „atomizácie“ jednotlivých systémov je, že IS SP sa nachádza v situácii, keď už IT rozpočet nestačí na vykrytie finančných potrieb na jeho údržbu a rozvoj. Každý z takto „atomizovaných“ systémov informatickej podpory vyžaduje samostatný prístup, čo je príčinou vzniku redundancií a zvýšenej nákladovosti.

Implementácia a použitie integračných platforiem (dáta, aplikácie, ľudia, procesy) výrazne zefektívni prevádzku a rozvoj IS SP

Zavedenie systému požadujúceho jednotné a jednoznačné využívanie zdrojového údaju v celom informačnom systéme pri uplatnení príslušných dátových štandardov v zbere, uchovávaní a výmene informácií zamedzí:

- viacnásobnému zisťovaniu rovnakého typu dát alebo ich preberaniu z nezdvojového systému,
- dátovým a procesným deformáciami, pričom sa zabezpečí kompatibilita dát v jednotlivých zdrojoch a stanovia sa jednoznačné väzby a integritné obmedzenia.

Realizácia uvedeného prístupu je nevyhnutná aj z pohľadu vývoja legislatívneho prostredia systému sociálneho zabezpečenia, ktoré vyžaduje vzájomnú kooperáciu jednotlivých dávkových a poistných systémov s cieľom koordinovať dávkové nároky poistencov za príslušné obdobie (spravidla jeden mesiac).

3.3. Atribúty cieľového stavu

IS SP v cieľovom stave bude postavený na koncepčných principiálnych zmenách uvedených v predchádzajúcej časti a budú ho charakterizovať nasledujúce prvky:

- 1) Ústrednou časťou IS SP bude Centrálny register subjektov sociálneho poistenia (CRSSP), ktorý bude plniť funkciu integračnej platformy pre dátovú a aplikačnú integráciu IS SP (integračné rozhrania a web služby).

Realizačné projekty: Centrálny register subjektov sociálneho poistenia
Systém elektronických služieb Sociálnej poisťovne

- 2) Súčasný jednotný výber poistného (JVP) bude integrovaný cez štandardné rozhranie⁷ s CRSSP, modernizovaný v zmysle nového systému výberu poistného⁸ kooperujúceho s IS FS, ktorého súčasťou bude tiež nový systém výpočtu a postupovania príspevkov na starobné dôchodkové sporenie.

Realizačné projekty: Inovovaný systém výberu a prerozdelenia poistného a príspevkov na SDS
Centrálny register subjektov sociálneho poistenia

- 3) Nový Jednotný IS pre podporu konania o dávkach a výplatu dávok sociálneho poistenia (JSD), ktorý zjednotí súčasné dávkové systémy – nemocenské poistenie, poistenie v nezamestnanosti a garančné poistenie a úrazové poistenie - bude prepojený cez štandardné rozhranie s CRSSP.

Integrácia dôchodkového poistenia a invalidného poistenia do tohto komplexného riešenia je podmienená: úpravou legislatívy v zmysle zjednodušenia parametrov výkonu a implementácie systémových opatrení v súčasnom dôchodkovom systéme.

Realizačné projekty: Jednotný IS pre podporu konania o dávkach a výplatu dávok sociálneho poistenia
Centrálny register subjektov sociálneho poistenia

- 4) Elektronické služby klientom - portál SP bude jednotným prístupovým miestom k systémom integrovaným cez štandardné rozhranie s CRSSP.

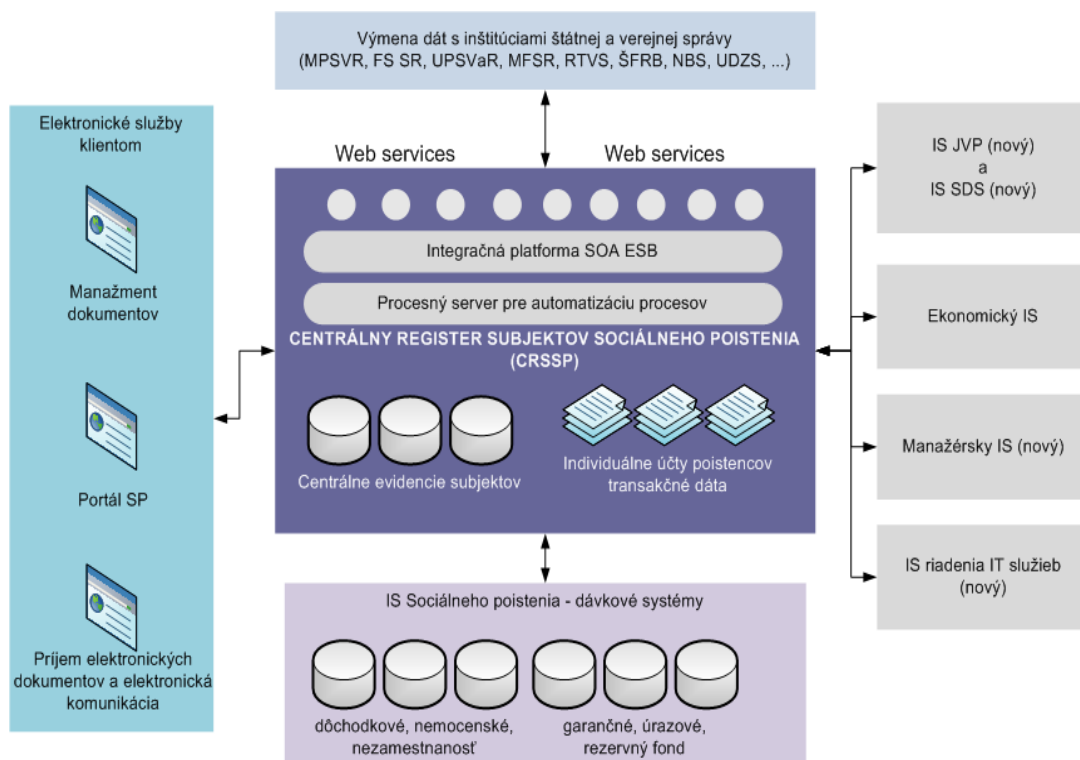
Realizačné projekty: Systém elektronických služieb Sociálnej poisťovne
Centrálny register subjektov sociálneho poistenia

- 5) Elektronická zložka klienta – dokument manažment systém zabezpečí komplexné spracovanie všetkých vstupných a výstupných dokumentov vo väzbe na identifikačné údaje klienta, proces spracovania bude riadený workflow funkciami systému.

Realizačné projekty: Zavedenie elektronických zložiek klientov Sociálnej poisťovne
Centrálny register subjektov sociálneho poistenia

- 6) Súčasný komunikačný rozhrania s externými systémami (typu point-to-point) prostredníctvom výmeny súborov (flat file) budú nahradené štandardným rozhraním CRSSP s publikovaním príslušných web services.

Realizačné projekty: Centrálny register subjektov sociálneho poistenia
Systém elektronických služieb Sociálnej poisťovne



3.4. Centrálny register subjektov sociálneho poistenia (CRSSP)

Realizácia CRSSP je predpokladom pre zabezpečenie integrácie aplikačných modulov IS SP medzi sebou a na prierezové dátové zdroje. Základným zdrojom jedinečných údajov o fyzických a právnických osobách sú registre spravované v rámci IS SP. Nie je efektívne, aby každý informačný podsystém pre svoje potreby zakladal a spravoval vlastné registre. Tento stav je charakteristický pre súčasnosť a vyžaduje značné finančné a ľudské zdroje na vývoj a údržbu príslušného programového vybavenia, na zakladanie a administráciu registrov, ako aj na vzájomné prepojenie systémov.

Účelom centrálného registra je vytvorenie, využívanie a prevádzkovanie centrálného informačného aplikačného systému pre správu poistencov, sporiteľov a ostatných účastníkov systému sociálneho poistenia resp. zabezpečenia, v ktorom bude každý subjekt jednoznačne identifikovaný. Systém poskytne základné integračné funkcie a nástroje pre dátovú a aplikačnú spoluprácu jednotlivých aplikačných častí IS SP, ktorým bude poskytovať v dohodnutom režime (on-line alebo dávkovo) všetky zmeny súvisiace s identifikáciou klientov SP a ich aktuálnou rolou (postavením) v systéme sociálneho zabezpečenia.

Pripojené spolupracujúce systémy budú plne akceptovať informácie poskytované prostredníctvom CRSSP a nebudú obsahovať funkcie umožňujúce vykonávať zmeny identifikačných parametrov klientov. Integrácia jednotlivých systémov s CRSSP bude realizovaná postupne, pričom spustenie prevádzky samotného registra v prostredí IS SP si vyžaduje prioritne realizovať jeho prepojenie a dátovú synchronizáciu s prevádzkovanými systémami Jednotného výberu poistného (súčasný primárny zdroj dát) a IS dôchodkového poistenia. Údaje o priznaných a vyplatených dávkach budú do CRSSP preberané z príslušných agendových aplikácií pre podporu výkonu nemocenského poistenia, dôchodkového poistenia, poistenia v nezamestnanosti a úrazového poistenia. Obdobne budú pravidelne preberané aj údaje o sporiteľoch a generovaných príspevkoch zo

systému starobného dôchodkového sporenia. Snahou tiež bude čo najskôr prepojiť register na referenčné registre verejnej správy spravované Ministerstvom vnútra SR.

CRSSP bude teda zjednocujúcim a prierezovým systémom, ktorý zabezpečí:

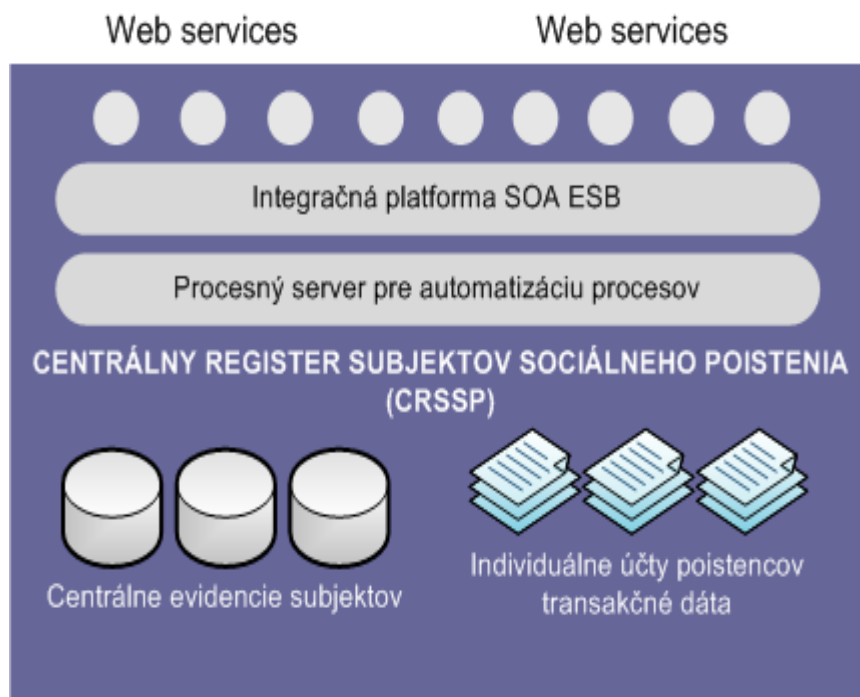
- na jednom mieste centralizovanú správu a evidenciu všetkých subjektov systému sociálneho poistenia - poistencov, sporiteľov, platiteľov a odvádzateľov poistného, platiteľov príspevkov, poberateľov dávok sociálneho poistenia,
- jednoznačnú identifikáciu subjektov prostredníctvom zavedenia a používania bezvýznamového identifikátora (SSN) automaticky generovaného systémom,
- funkcie pre odstránenie duplicít, zlučovanie osôb, evidovanie období poistenia a aktuálnosť identifikačných údajov,
- permanentnú aktuálnosť identifikačných, adresných a ďalších kontaktných údajov na základe integrácie s referenčnými registrami verejnej správy,
- evidenciu vzájomných vzťahov a súvisov medzi subjektmi (zamestnávateľ – zamestnanec, rodič – dieťa a pod.),
- používanie integritných obmedzení za účelom garantovania relevantnosti získavaných údajov (kontrola neukončených období poistenia, kontrola aktuálnosti roly poistenca ...),
- evidenciu vzťahov poistenca k SP (napr. poistný vzťah zamestnanec, ...),
- poskytnutie informácií o subjektoch systému sociálneho zabezpečenia a ich vzťahoch štandardizovaným spôsobom ďalším informačným systémom (interným aj externým).

CRSSP bude poskytovať ostatným systémom špecifikované údaje v štandardizovanej dátovej forme (najmä identifikačné údaje klientov a ich aktuálne postavenie v systéme sociálneho poistenia) a ako logický centrálny prvok architektúry hviezdicovej dátovej integrácie bude základom postupnej integrácie ďalších aplikačných služieb a systémov v rámci SP a perspektívne bude pripravený pre integráciu na úrovni štátnej a verejnej správy.

Cieľovo bude systém komplexne evidovať údaje o „životnom cykle“ občana – Individuálny účet, čo umožní v každom okamihu určiť jeho relevantný poistný vzťah v sociálnom systéme. Takýto zjednotený pohľad odstráni možné duplicity a nezrovnalosti pri priznávaní dávok, zabezpečí automatizovanú kontrolu pri zmenách jednotlivých poistných vzťahov a poskytne údaje pre spresnenie štatistík a prognózovania.

Technologicky bude súčasťou riešenia sprevádzkovanie integračného prostredia (platformy ESB) ako základnej komunikačnej infraštruktúry pre prepojenie systémov a riadenie dátových tokov prostredníctvom štandardných rozhraní web služieb (SOA). Súčasťou platformy bude aj procesný server určený pre automatizáciu vybraných biznis procesov v budúcnosti.

Vytvorenie štandardizovaného prostredia CRSSP v 1. Etape synchronizovaného na údajovú základňu IS JVP je predpokladom aj pre prípravu SP na zjednotenie daní, ciel a odvodov. Svojím rozhraním bude systém pripravený preberať príslušne definovaný rozsah údajov zo systému prevádzkovaného Finančným úradom, ktorý nahradí súčasný zdroj – IS JVP. Takto bude na strane SP zabezpečená kontinuita pri integrácii na údaje nevyhnutné pre výkon sociálneho poistenia a pri ich sprístupnení spolupracujúcim dávkovým systémom v rámci IS SP.

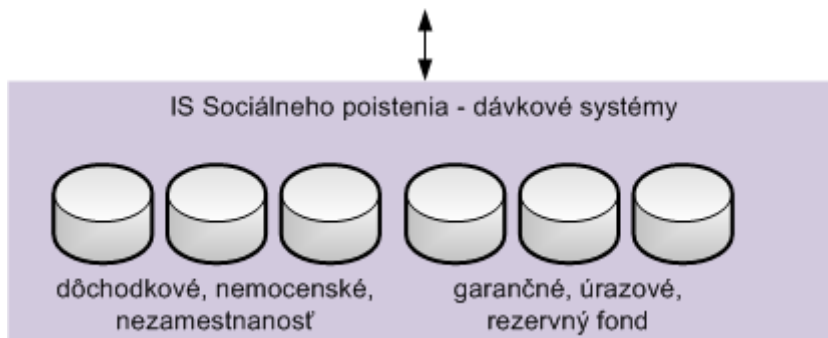


3.5. Integrácia dávkových systémov sociálneho poistenia

Základné údaje nevyhnutné pre výkon sociálneho poistenia v oblasti konania o dávkach nemocenského poistenia, poistenia v nezamestnanosti, úrazového poistenia, dôchodkového poistenia a generovania príspevkov na starobné dôchodkové sporenie sú v súčasnosti zdrojovo získavané v rámci IS JVP.

Tento postup však znamená, že sa vytvára nadbytočná sieť rozhraní neúmerne zaťažujúcich systém JVP, ktorý nie je technologicky koncipovaný pre poskytovanie integračných služieb a navyše sa v blízkej dobe stane pravdepodobne nepotrebným. Konceptným riešením je po sprevádzkovaní systému CRSSP vrátane príslušnej integračnej platformy realizovať koncept integrácie jednotlivých systémov založených na využívaní dát zo systému CRSSP.

Pre prevádzku IS SP je taktiež nevýhodná (a neudržateľná) heterogenita agendových dávkových systémov sociálneho poistenia. V nadväznosti na strategické zámery programu UNITAS - zavedenie jednotného sociálneho poistenia zamestnanca, ktoré bude zahŕňať súčasné poistenia - dôchodkové, invalidné, nemocenské a poistenie v nezamestnanosti, je konceptným zámerom implementácia Jednotného dávkového systému sociálneho poistenia, ktorý bude prostredníctvom komunikačného rozhrania integrovaný s CRSSP a nahradí súčasné jednotlivé agendovo orientované dávkové systémy.



3.6. Elektronická komunikácia a výmena dát s inštitúciami verejnej správy a spolupracujúcimi subjektmi

Z pohľadu sociálneho zabezpečenia občanov SP v súčasnosti na mesačnej báze eviduje zmeny súvisiace s postavením osôb v systéme sociálneho poistenia (typ zamestnania, obdobie poistenia, vymeriavacie základy, prerušenia ...).

Zámerom je tento rozsah dát skompletizovať o údaje tých osôb, ktoré nie sú v systéme sociálneho poistenia (napr. deti, zamestnanci špecializovaných rezortov a pod.) na základe pravidelného preberania údajov z Registra obyvateľov. Tento postup umožní evidovať kompletný životný cyklus občana od jeho narodenia až po úmrtie.

Za kľúčovú z pohľadu budúcnosti považujeme on-line dátovú integráciu s Registrom obyvateľov MV SR a daňovým registrom DR SR resp. budúcim registrom Finančnej správy ako aj integráciu ďalších referenčných údajov (napr. číselníkov). Aby bolo možné pristúpiť k takejto integrácii, je potrebné budovať interné systémy a komunikačné rozhrania na technologických štandardoch a otvorených platformách vhodných pre nezávislú výmenu dát medzi systémami (SOA web services). IS SP zabezpečí sprístupnenie tých údajov zo svojich systémov, ktoré sú potrebné pre činnosť spolupracujúcich inštitúcií zo sféry verejnej a štátnej správy SR.

SP v súčasnosti elektronickým spôsobom poskytuje údaje nasledovným subjektom:

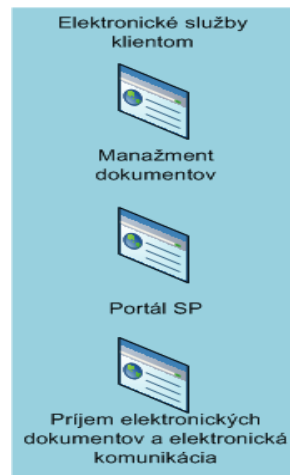
- dôchodkové správcovské spoločnosti,
- Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny,
- Národný inšpektorát práce,
- Úrad pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou,
- Daňové riaditeľstvo,
- RTVS,
- Štátny fond rozvoja bývania,
- Ministerstvo spravodlivosti,
- Štatistický úrad.
- SCB – bankové inštitúcie,
- Súdni exekútori.

3.7. Systém elektronických služieb Sociálnej poisťovne

Elektronické služby SP budú sprístupnené prostredníctvom elektronického internetovského portálu, ktorý prostredníctvom množiny technológií bezpečne prezentuje klientom SP (zamestnanec SP, poistenec, platiteľ a pod.) aplikácie pre prístup ku všetkým relevantným informáciám spracovávaným v rámci systému sociálneho poistenia.

Základné funkcie portálu:

- Identifikácia a autorizácia klienta prostredníctvom bezpečnostného prístupového predmetu (GRID karta) alebo zaručeného elektronického podpisu,
- vstupné formuláre vrátane funkcií pre overenie validity dát,



- elektronická schránka správ klienta,
- prehľady a sprístupnenie informácií,
- komunikačné rozhrania využívajúce integračnú platformu systému CRSSP.

Súčasťou systému elektronických služieb budú funkcie zabezpečujúce základnú správu prijatých / spracovaných elektronických dokumentov:

- pridelenie jednoznačného identifikačného čísla prijatému dokumentu, automatizované vytvorenie registratúrneho záznamu o prijatí dokumentu,
- archivácia elektronického dokumentu vrátane príslušných atribútov (dátum prijatia, spôsob doručenia, odosielateľ, výsledok kontroly dokument a pod.),
- sprístupnenie archivovaného elektronického dokumentu na základe rôznych kritérií (archivovaných atribútov dokumentu).

Systém elektronických služieb bude rovnakým spôsobom – z pohľadu funkcií, prezentovať vstupné rozhrania a formuláre pre podávanie žiadostí, sprístupňovanie informácií a pod. pre externých používateľov aj interných zamestnancov. Uvedené zabezpečí postupné zjednotenie evidencie spracovávaných dokumentov (elektronických aj papierových) a vytvorenie integrovaného elektronického registratúrneho denníka.

Súčasťou portálu elektronických služieb budú aj špecifické moduly zabezpečujúce:

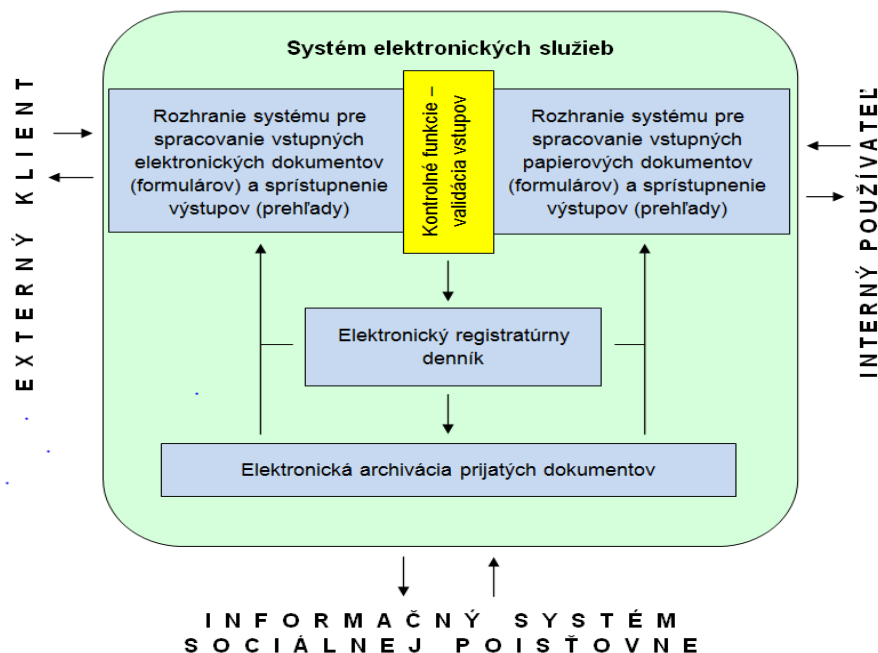
- podporu pre elektronickú výmenu údajov v rámci členských štátov Európskej únie,
- jednotné rozhranie pre sprístupnenie údajov pri poskytovaní služieb klientom SP prostredníctvom kontaktných miest (osobne), call centra a Internetu.

3.7.1. Modul Elektronickej správy registratúry a archivácie registratúrnych záznamov

Súčasný automatizovaný systém správy registratúry (ASSR) obsahuje funkcionality pre zaevidovanie všetkých papierových dokumentov prijatých podateľňami v ústredí a pobočkách SP. Nakoľko sú denne spracovávané tisíce dokumentov, systém je výkonovo aj funkčne preťažený, evidovanie dokumentov tiež vytvára neprimeranú administratívnu záťaž pre zamestnancov SP. Negatívom je, že po zaevidovaní podania (dokumentu) nie je zabezpečená integrácia s produkčnými – cieľovými systémami, v ktorých sú dokumenty opätovne spracovávané bez využitia už zaevidovaných atribútov.

Dočasným riešením tohto stavu je postupný presun spracovania registratúrnych atribútov vstupných dokumentov do prostredia súčasných produkčných systémov v rámci ktorých budú vytvorené špecifické registratúrne denníky.

Cieľovo je zámerom zjednotiť registratúrne záznamy v rámci elektronického registratúrneho denníka, ktorý bude súčasťou systému elektronických služieb SP a súčasný systém ASSR využívať ako elektronický registratúrny denník pre vnútornú administratívu (sekretariáty).



Pre vstup elektronických a papierových dokumentov do systému prostredníctvom Elektronickej podateľne systému elektronických služieb SP, resp. štandardnej podateľne papierových dokumentov budú realizované jednotné elektronické rozhrania. Každý prijatý dokument bude predmetom spracovania v module správy registratúry, ktorý zabezpečí:

- pridelenie štruktúrovaného registratúrneho čísla a vytvorenie registratúrneho záznamu,
- archiváciu registratúrneho záznamu vrátane uloženia / archivácie dokumentu súvisiaceho s týmto záznamom, pričom bude umožnené vybrané typy papierových dokumentov skenovať,
- zabezpečí workflow v rozsahu pridelenia príslušného záznamu (dokument, žiadosť, podanie ...) na ďalšie spracovanie.

3.7.2. Modul Dátovej integrácie pre elektronickú výmenu štandardných elektronických formulárov Európskej únie

Výmena údajov o sociálnom postavení migrujúcich občanov Európskej únie je realizovaná prostredníctvom štandardných elektronických formulárov (SED). Cieľom je zabezpečiť automatizované spracovanie prijatých elektronických formulárov z krajín Európskej únie a automatizované vytvorenie elektronických formulárov zasielaných do krajín Európskej únie, t.j. vytvorenie efektívneho systému podporujúceho koordináciu systémov sociálneho zabezpečenia v rámci Európskej únie na báze integrácie s celoeurópskym projektom - Electronic exchange of social security information (EESSI).

Základné funkcie Modulu Dátovej integrácie pre elektronickú výmenu štandardných elektronických formulárov Európskej únie sú:

- prijatie a identifikácia elektronického formulára vo väzbe na Centrálny register subjektov sociálneho poistenia,
- zabezpečenie workflow súvisiaceho so spracovaním formulára v príslušnom agendovom systéme,
- automatizované doplnenie údajov do formulárov a ich zaslanie adresátovi,

- zaslanie elektronického formuláru so žiadosťou o údaje do krajiny Európskej únie,
- workflow súvisiaci s vystavením a zaslaním formulára, prijatím a spracovaním príslušnej odpovede,
- štatistiky o zaslaných / prijatých elektronických formulároch vo väzbe na krajiny EÚ a typy formulárov.

Sledované ciele:

- zjednodušiť a urýchliť výpočet a výplatu dávok sociálneho zabezpečenia pre migrujúcich občanov v rámci krajín EÚ,
- efektívnejšie overovanie údajov,
- interoperabilita systémov v rámci EÚ,
- presná štatistika o výmenách údajov.

3.7.3. Modul Elektronickej podpory klientov

Vo väzbe na integrovanú údajovú základňu systému Centrálnej správy subjektov sociálneho poistenia bude implementovaný špecializovaný modul elektronických služieb zabezpečujúci aplikačnú podporu pre:

- zamestnancov kontaktných centier poskytujúcich informácie klientom Sociálnej poisťovne o ich aktuálnom / historickom postavení v systéme sociálneho poistenia, napr. poskytovanie informácií o stave konania, o plnení povinností pri platení poistného, o evidovaných žiadostiach, o vyplácaných dávkach,
- využitie preddefinovaných proaktívnych služieb implementovaných na portáli a poskytujúcich vydanie rôznych typov potvrdení, prehľadov a pod.

Súčasťou riešenia budú špecifické kontroly pre overovanie prístupu k údajom a overovanie identity klienta realizované za účelom zabezpečenia príslušnej úrovne ochrany osobných údajov.

Sledované ciele:

- vnímanie SP zo strany klientov, ako verejnoprávnej pro-klientsky orientovanej inštitúcie,
- skvalitnenie a sprehľadnenie procesov poskytovania informácií a vybavovania požiadaviek klientov,
- zvýšenie efektivity pri poskytovaní informácií a výkone interných činností,
- zavedenie efektívneho spôsobu vybavenia požiadavky klienta,
- odbremenenie odborných vecných útvarov od rutinných poradenských a konzultačných činností,
- zvýšenie kvality poskytovaných informácií,
- skrátenie doby vybavovania požiadavky a komplexnosť poskytnutých služieb,
- umožnenie pružne reagovať na avizované legislatívne zmeny.

3.8. Elektronizácia interných papierových dokumentov

Pre podporu elektronizácie vnútornej administratívy SP budú postupne implementované služby interného portálového riešenia a interného workflow:

- podpora pre elektronické vytváranie administratívnych dokumentov (šablóny) s väzbou na súčasný systém ASSR,

- zdieľanie dokumentov a ich sprístupňovanie na základe definovaných oprávnení,
- špecifické aplikačné služby pre administratívny workflow podporujúci:
 - plánovanie úloh a kontrolu,
 - kalendárové funkcie,
 - tímové diskusie a porady.

3.9. Inovácia technologickej infraštruktúry (TI)

V rámci TI je vzhľadom na rastúci počet klientov využívajúcich elektronickú komunikáciu, zvyšujúce sa požiadavky na výkonové parametre a spoľahlivosť produkčných systémov, potrebné podporiť kritické oblasti modernizáciou príslušných prevádzkovaných technológií.

Technické zariadenia IS SP predstavujú viaceré technologicke platformy s rôznou vekovou štruktúrou často prekračujúcou optimálnu dobu životnosti. Časť informačnej infraštruktúry je obmedzujúcim faktorom ďalšieho rozvoja IS SP. Obnova TI nedosahujúcej potrebné výkonnostné parametre, alebo ktorá neumožňuje nasadenie nových softvérových systémov bude riešená konsolidáciou na úrovni serverov, dátových priestorov, aplikačných a databázových systémov. Dôraz bude kladený na ochranu investícií.

Cieľom je:

- maximalizovať HW výkon zariadení pri nižšom počte využívaných procesorov resp. procesorových jadier,
- znížiť počet prevádzkovaných licencií štandardného softvérového vybavenia (databázy, aplikačné servery a pod.) vo väzbe na nižší počet procesorov,
- znížiť náklady na prevádzku systémov (znížením počtu HW systémov a SW licencií).

Nevyhnutnosťou je zavádzanie technológií pre HW a SW virtualizáciu fyzických systémov za účelom optimálneho rozloženia výkonu, zabezpečenie bezpečnosti a spoľahlivosti prevádzky. Dôležitou úlohou je zvyšovanie komunikačnej rýchlosti hlavne v oblasti sieťových bezpečnostných zón a zvyšovanie spoľahlivosti kľúčových bezpečnostných zariadení ovplyvňujúcich stabilitu a efektívnosť prevádzky.

Prechod na nový model riadenia prevádzky – proces riadenia úrovne služieb, zodpovedajúci súčasným zvyklostiam a štandardom v oblasti poskytovania a riadenia poskytovaných informačných služieb si vyžiada dokončiť implementáciu nasledovných riešení:

- postupné nasadzovanie procesného riadenia na báze štandardov ITIL,
- zabezpečenie monitoringu dostupnosti, kvality a rozsahu poskytovaných informatických služieb prevádzkovaných aplikácií pre všetky prevádzkované aplikácie.

Kapacity sekcie informatiky sa zamerajú najmä na kritické systémy a zariadenia. Pre odľahčenie prevádzky v oblasti menej kritických činností prichádza do úvahy outsourcing nekritických IT služieb. Jednou z možností je zabezpečovanie tlačových a kopírovacích služieb formou prechodu na využívanie komplexnej služby poskytovanej externým dodávateľom: Proces odčlenenia by mal obsahovať nasledovné kroky:

- analýza efektívnosti infraštruktúry pre tlač a kopírovanie v SP,

- ohodnotenie aktív SP v oblasti tlačiarň a kopírovacích strojov, prevzatie aktív externou firmou,
- komplexné poskytované služby obsahujúce pravidelnú obnovu a údržbu zariadení (dohodnutý počet zariadení v limitoch od ... do ...), dodávku spotrebného materiálu a sledovanie využitia zariadení,
- financovanie na základe pravidelnej pevnej platby a pravidelnej platby za celkový počet vytlačených strán v SP (platba rozúčtovaná až na konkrétnu tlačiareň v danej lokalite SP).

3.10. Centrum náhradného spracovania

Kvalita činností vykonávaných Sociálnou poisťovňou na základe zákona o sociálnom poistení výraznou mierou závisí od rozsahu informatickej podpory, aktuálnej dostupnosti a prevádzkyschopnosti informačného systému Sociálnej poisťovne (IS SP). Základná úloha, ktorou je uchovávanie komplexnej údajovej základne IS SP uloženej na centrálnom diskovom systéme v ústredí, je v súčasnosti zabezpečená prostredníctvom systému zálohovania a archivácie v rámci ktorého je jedna sada pamäťových médií uložená v ústredí SP (pásková knižnica) a druhá sada je uložená v bezpečnostnom trezore v inej lokalite.

Zabezpečenie dát na vyššej kvalitatívnej úrovni korešpondujúcej so štandardami si vyžaduje zriadenie Centra náhradného spracovania (CNS) v samostatnej lokalite, ktorá svojimi parametrami plní príslušné normy stanovené pre priestory tohto charakteru, resp. určenia a poskytuje technologické prostriedky pre stanovenú úroveň ochrany dát.

Vybudovanie CNS je finančne a časovo náročný projekt. Z tohto dôvodu bude potrebné dosiahnutie cieľového stavu postupnými krokmi alebo etapami:

- I. Etapa č. 1 – aktíva SP predstavované jej údajovou základňou budú uložené a spravované v lokalite ústredia (ul. 29 augusta č. 8 a 10) a v identickej forme umožňujúcej jej okamžité využitie (napr. pri poruche v centrálnej lokalite) v nezávislom, geograficky oddelenom CNS.
- II. Etapa č. 2 – CNS bude schopné plnohodnotne prevziať všetky služby poskytované centrálnou lokalitou t.j. prevádzky definovaných kritických aplikačných systémov.

3.11. Ďalšie aktivity a zmeny

Medzi ďalšie aktivity a zmeny, ktoré koncepcia prináša patrí:

- Zavedenie procesného riadenia do manažmentu IT služieb.
- Vybudovanie projektovej kancelárie SP.
- Manažérsky informačný systém.

3.12. Zhrnutie cieľového stavu

Realizácia tejto koncepcie sleduje zjednotenie informatickej podpory výkonu v oblasti sociálneho poistenia a správy inštitúcie pri rešpektovaní požiadaviek na bezpečnosť a spoľahlivosť prevádzky, čím sa dosiahne v oblasti:

- **dávkových agend:** odstránenie duplicít, viacnásobné získavanie dát, administratívna záťažnosť klientov a vnútorného systému výkonu v SP t.j. systém sa celkovo zjednoduší, jeho prevádzka bude efektívnejšia a lacnejšia, menší počet zamestnancov zabezpečí naplnenie zákonných nárokov klientov rýchlejšie a kvalitnejšie,

- **kvality údajovej základne:** jednotné využívanie údajovej základne v celom informačnom systéme, prepojenie na referenčné registre verejnej správy (Ministerstvo vnútra a Finančná správa) za účelom vyčistenia dát a zabezpečenia ich správnosti, zavedenie kontrolných mechanizmov pri spracovávaní vstupných dát (kontrola validity dát voči stanoveným pravidlám a voči registrom s identifikačnými údajmi klientov),
- **poistného a príspevkov na starobné dôchodkové sporenie:** prepojenie na systém Finančnej správy (program UNITAS) za účelom preberania dát o poistnom a podkladov pre postupovanie príspevkov na starobné dôchodkové sporenie, výpočet a zúčtovanie príspevkov na starobné dôchodkové sporenie sa zjednotí v rámci systému zúčtovania poistného,
- **prevádzky:** konsolidácia prevádzkovej technologickej infraštruktúry za účelom dosiahnutia požadovaného výkonu, kapacity a spoľahlivosti pri rešpektovaní zásady optimalizovať pomer cena/výkon, zriadenie záložnej lokality dátového centra pre dosiahnutie požadovaných parametrov bezpečnosti prevádzky a dostupnosti služieb IS SP.

Nasledujúca schéma znázorňuje proces transformácie súčasných kritických (biznis) aplikácií systému sociálneho poistenia do nového požadovaného stavu.

Transformácia kľúčových IS

Súčasný stav			Budúci (očakávaný stav)			
Sociálna poisťovňa			Sociálna poisťovňa			Finančná správa SR
						Ministerstvo vnútra SR
Kritické aplikačné systémy IS SP	Súčasný prevádzkový náklady (tis. EUR)		Kritické aplikačné systémy IS SP	Odhadované náklady (tis. EUR)		Aplikačný systém
	Technológie	Rozvoj		Investície	Rozvoj	
IS pre elektronické služby (EZU a ePortál)	75 / 237 *	135	Systém elektronických služieb Sociálnej poisťovne (SES)	3 000	150	Elektronické služby Finančnej správy SR
IS Legacy pre podporu výberu poistného (Legacy)	165 / 520 *	480	Inovovaný systém výberu a prerozdelenia poistného a príspevkov na SDS	2 000	400	Referenčné registre verejnej správy SR
IS Jednotného výberu poistného	375 / 1185 *	255	Centrálny register subjektov sociálneho poistenia	9 500	600	Integrovaný informačný systém Finančnej správy SR
IS starobného dôchodkového sporenia	60 / 190 *	vlastné	IS Finančného riadenia	-	300	
IS Finančného riadenia	315 / 990 *	415	Jednotný IS pre podporu konania o dávkach a výplatu dávok sociálneho poistenia	14 500	1 000	
IS dôchodkového poistenia	400 / 1260 *	vlastné				
IS úrazového poistenia	130 / 410 *	330				
IS nemocenského poistenia a lekárskej posudkovej činnosti	300 / 950 *	345				
IS poistenia v nezamestnanosti a garančného poistenia	77 / 243 *	335				

2011



2013

* ostatné všeobecné náklady vo väzbe na prevádzku komunikačných služieb, PC softvéru, a pod.

4. REALIZAČNÝ PLÁN

Vyššie špecifikované oblasti úloh budú riešené v rámci realizačných projektov. Predpokladom ich realizácie je dostatok finančných prostriedkov, podpora integrácie IS SP zo strany vedenia SP a používateľov IS SP, dostatok interných a externých riešiteľských kapacít a včasné zabezpečenie príslušných dodávok.

4.1. Zoznam projektov a zmien

Zámery tejto koncepcie budú realizované prostredníctvom riadených aktivít zmien – **projektov**. Pre každý projekt bude potrebné vypracovať Projektový zámer⁹ a pripraviť vhodné podmienky.

Okrem komplexných zmien realizovaných projektom bude realizované tiež portfólio **samostatných zmien**, ktoré vytvárajú podmienky pre projekty. Sú to:

- vytvorenie *Projektovej kancelárie (PK)* ako metodologickej a administratívnej podpory projektovému manažmentu, centra manažmentu originálov projektových výstupov a útvaru zabezpečujúceho školenia členov projektových tímov, osvetu a propagácia projektových cieľov,
- vytvorenie *Podnikovej architektúry (PA)* informačných systémov, ktorá bude plniť referenčnú internú normu pre akékoľvek zmeny v informačných systémoch do budúcnosti s cieľom znížiť heterogenitu systémov a tým náklady na údržbu a prevádzku,
- vytvorenie *Procesných modelov biznis procesov SP (BPM)* tak, aby SP bola schopná ich priebežne udržiavať a aktualizovať. Tieto modely budú slúžiť ako vstupné zadanie pre definovanie Katalógu IT služieb a budovanie podporných IS,
- vytvorenie systému *Interných dohôd o službách typu SLA* medzi SI a biznis útvarmi o zabezpečení podpory informačných systémov na základe výsledkov zavedenia procesu SLM¹⁰ v rámci projektu CSPP.

Realizačné projekty sú:

- 1) Centrálny register subjektov sociálneho poistenia (CRSSP)
 - základné zdieľané registre (evidencie),
 - individuálne transakčné účty,
 - procesná automatizácia,
 - platforma pre dátovú a aplikačnú integráciu.
- 2) Jednotný IS pre podporu konania o dávkach a výplatu dávok sociálneho poistenia (JSD)
 - dávky nemocenského poistenia,
 - dávky poistenia v nezamestnanosti,
 - dávky úrazového poistenia,
 - dávky garančného poistenia.

Integrácia dôchodkového poistenia a invalidného poistenia do tohto komplexného riešenia je podmienená: úpravou legislatívy v zmysle zjednodušenia parametrov výkonu a implementácie systémových opatrení v súčasnom dôchodkovom systéme.
- 3) Technologická infraštruktúra a Centrum náhradného spracovania (CNS)
 - modernizácia technologickej infraštruktúry,

- záložné systémy,
 - systémy pre podporu nepretržitej prevádzky (biznis continuity).
- 4) Centrálny systém podpory prevádzky (CSPP)
- procesné riadenie IT služieb,
 - jednotné kontaktné miesto používateľov Service desk,
 - procesy riadenia zmien, úrovne služieb a pod.,
 - katalóg IT služieb a dohôd typu SLA,
 - monitoring infraštruktúry.
- 5) Dátový sklad (DS)
- systém pre podporu rozhodovania,
 - analytický a štatistický nástroj pre meranie výkonnosti,
 - reporting a výkazníctvo.
- 6) Inovovaný systém výberu a prerozdelenia poisťného a príspevkov na SDS (ISVPP)
- integrovaný systém s IS FS pre spracovanie údajov o výbere poisťného,
 - časti procesov výberu a vymáhania, ktoré bude potrebné podporovať na strane SP a príslušné funkcie,
 - prerozdelenie poisťného na starobné dôchodkové sporenie,
 - evidencia poisťných zmlúv na starobné dôchodkové sporenie.
- 7) Zavedenie elektronických zložiek klientov Sociálnej poisťovne (EZK)
- integrovaný systém pre správu a spracovanie vstupných a výstupných dokumentov týkajúcich sa klienta a jeho väzby na sociálne poistenie – Elektronická zložka klienta,
 - zrýchlenie a automatizácia spracovania dokumentov doručených v rôznych formách prípadne formátoch (papierové, elektronické, štruktúrované ...),
 - identifikácia dokumentov vo väzbe na systém Centrálnej správy subjektov sociálneho poistenia,
 - archivácia doručených dokumentov v elektronickej forme,
 - získanie a uloženie obsahu dokumentu do štruktúrovanej dátovej vety, monitorovanie spracovania dokumentu,
 - zabezpečenie bezpečného prístupu k dokumentom a získaným dátovým štruktúram iba pre oprávnené osoby alebo systémy, spoľahlivá a bezpečná archivácia dokumentov,
 - workflow resp. smerovanie dokumentov v rámci definovaných pracovných postupov vrátane sprístupnenia príslušnej dátovej štruktúry (štruktúrovaný dátový obsah dokumentu),
 - integrácia relevantných výstupných dokumentov a zostáv do elektronického spisu.
- 8) Systém elektronických služieb Sociálnej poisťovne (SES)
- elektronická komunikácia s externými používateľmi prostredníctvom elektronických dokumentov,
 - sprístupnenie údajov z IS SP externým používateľom, spolupracujúcim subjektom (verejná správa, banky ...),
 - rozhranie pre vstup papierových dokumentov spracovávaných internými zamestnancami SP,
 - zjednotenie kontroly vstupov – externých elektronických a interných papierových, validácia dát,

- identifikácia a autorizácia používateľov, podpora pre používanie bezpečnostného predmetu – GRID karty a zaručeného elektronického podpisu,
- archivácia dokumentov a elektronický registratúrny denník,
- dátová integrácia pre podporu výmeny elektronických formulárov EU,
- jednotné rozhranie pre sprístupnenie údajov pri poskytovaní služieb občanom prostredníctvom osobného kontaktu, call centra a Internetu.

9) Elektronizácia interných papierových dokumentov (EIP)

- integrovaný systém pre správu a spracovanie vstupných a výstupných dokumentov vnútornej administratívy SP,
- špecifické aplikácie pre podporu administratívy a workflow,
- správa a archivácia interných dokumentov administratívy, integrácia so systémom ASSR.

Transformácia IS SP v zmysle záverov tejto koncepcie bude realizovaná v dvoch základných fázach rešpektujúcich harmonogram reformy výberu daní ciel a odvodov a postupnosť zmien zameraných na zjednodušenie systému, dosiahnutie vyššej kvality a spokojnosti klientov pri súčasnom znižovaní nákladov na prevádzku IT a na zamestnancov SP (zníženie ich počtu).

4.1.1. Fáza 1

Primárne sa zameriava na podporu zjednotenia výberu daní a odvodov (UNITAS) a efektívnu podporu novo definovaných úloh pre SP prostredníctvom implementácie elektronických služieb:

- inovovaného systému výberu a prerozdelenia poisťného a príspevkov na starobné dôchodkové sporenie,
- systému CRSSP zabezpečujúceho integráciu a riadenie na úrovni procesov a toku dát, zjednotenie registrov a údajov o postavení klientov v systéme sociálneho poistenia,
- komunikačných rozhraní pre integráciu s registrami Finančnej správy a Ministerstva vnútra v rámci CRSSP,
- pre spracovanie formulárov, žiadostí a potvrdení v rámci elektronickej komunikácie s klientmi a inštitúciám verejnej správy,
- pre automatizáciu a proaktívnosť v procesoch konania o dávky sociálneho poistenia.

4.1.2. Fáza 2

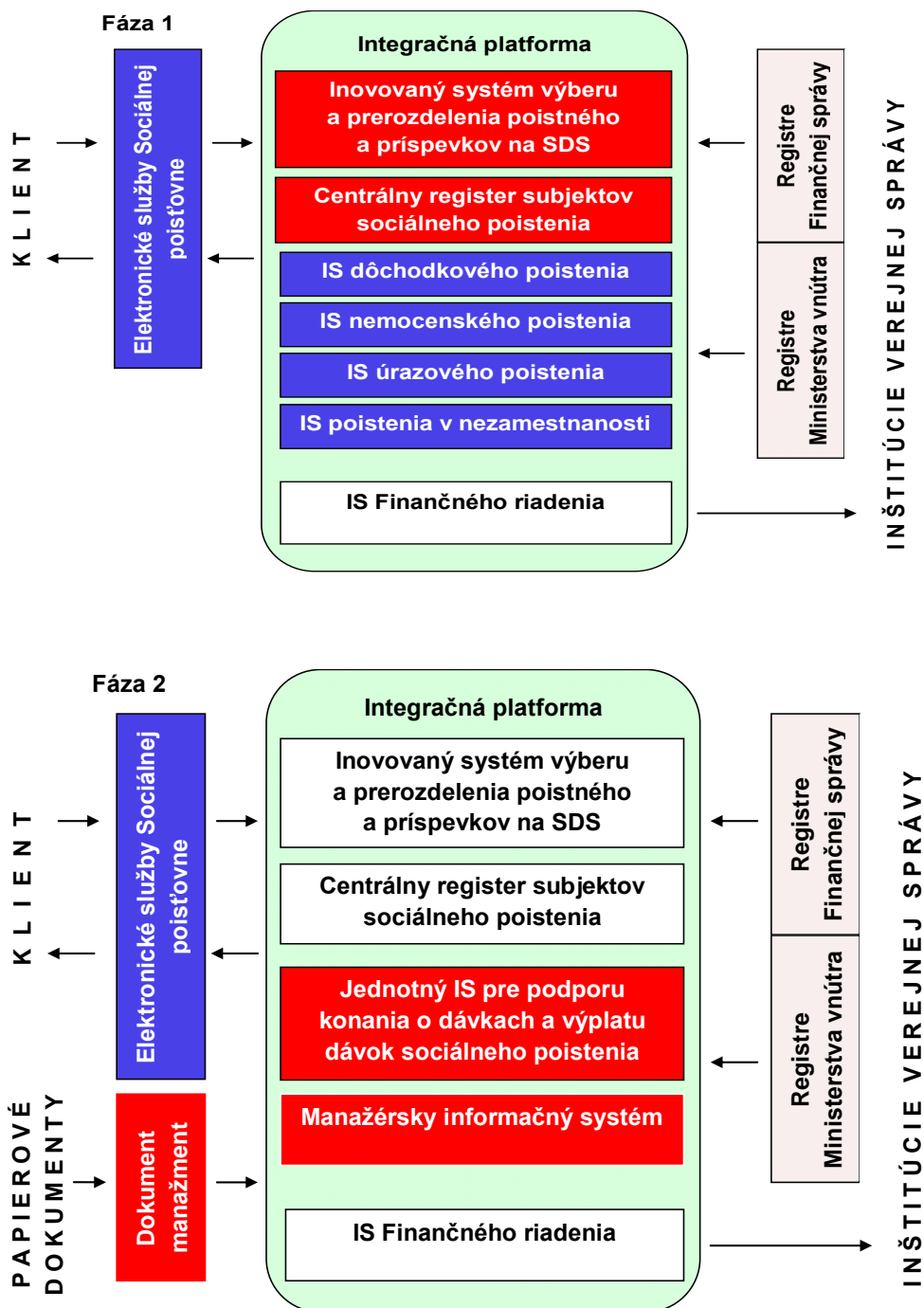
Cieľom je realizovať integráciu v oblasti dávkovej agendy t.j. vykonať procesnú analýzu a vytvoriť jednotný model pre podporu konania o dávkach sociálneho poistenia a ich výplat - väzba na program UNITAS a princíp jedného sociálneho poistenia / odvodu. Zavedú sa elektronické služby jednotného systému pre podporu riešenie všetkých nárokov klientov vyplývajúcich z ich sociálneho poistenia (odvodu).

Súčasťou podpory dávkových agend bude riešenie pre spracovanie papierových formulárov, zavedenie workflow a integráciu všetkých vstupných dát / dokumentov do systému Elektronickej zložky klienta:

- získanie spracovateľných dát z dokumentov,

- zjednotenie postupov pri vytváraní výstupov,
- elektronické služby pre integráciu vstupov a výstupov v rámci Elektronickej zložky klienta.

Pre vytváranie štatistík, prognózovanie a podporu rozhodovania bude realizovaný Manažérsky informačný systém.



4.2. Plán projektov a zmien

4.2.1. Plán zmien

Zmena	Termín
Vytvorenie Projektovej kancelárie (PK) SP	7/2011 – 12/2011
Vytvorenie Podnikovej architektúry (PA) IS SP	6/2011 – 7/2011
Vytvorenie procesných modelov SP (BPM)	5/2011 – 7/2012
Vytvorenie systému interných dohôd (SLA)	1/2012 – 12/2013

4.2.2. Plán projektov

Projekt 01	Centrálny register subjektov sociálneho poistenia (CRSSP)	
Cieľ	<ul style="list-style-type: none"> zabezpečenie dátového prepojenia informačných systémov SP navzájom a s externými IS štátnej a verejnej správy, jednotné centrálné evidencie a odstránenie duplicitného evidovania údajov, automatizácia spracovania vstupných údajov v dávkových systémoch (klient nebude predkladať žiadne duplicitné potvrdenia) a postupná procesná automatizácia, dátová a aplikačná integrácia prostredníctvom architektúry web služieb referenčný individuálny účet poistencov obsahujúci základné transakčné informácie 	
Fázy a míľniky	Príprava VO	6 / 2011
	Realizácia VO a uzatvorenie zmluvy	12 / 2011
	Etapa č. 1	4 / 2012
	Etapa č. 2	10 / 2012
	Etapa č. 3 (vrátane prepojenia na IS FS)	2 / 2013
Strategické ciele podporované projektom	<ul style="list-style-type: none"> ✓ zníženie nákladov na činnosť Sociálnej poisťovne ✓ poskytovať kvalitné služby jednotlivým skupinám klientov ✓ zavádzanie princípov e-govermentu ✓ elektronizácia spracovania toku dokumentov ✓ procesne riadená organizácia práce ✓ zrýchlenie a spružnenie predpisovania poistného 	

Projekt 02	Jednotný IS pre podporu konania o dávkach a výplatu dávok sociálneho poistenia (JSD)	
Cieľ	<ul style="list-style-type: none"> elektronické služby a komunikáciu pri spracovaní žiadosti klienta s dôrazom na proaktívnosť poskytovaných služieb vytvorenie jednotnej elektronickej zložky klienta procesné riadenie priznania a výpočtu dávok sociálneho poistenia a výplaty dávok sociálneho poistenia odstránenie duplicitného evidovania údajov, odstránenie vyžadovania opakovaných vstupných údajov od klienta, integrácia systémov na CRSSP automatizácia spracovania a zrýchlenie konania pri nižších administratívnych nárokoch 	
Fázy a míľniky	Prepojenie dávkových systémov na IS JVP	9 / 2011
	Prepojenie dávkových systémov na CRSSP	10 / 2012
	Príprava VO pre nový systém - Jednotný IS pre podporu konania o dávkach a výplatu dávok sociálneho poistenia (JSD)	9 / 2011

	Uzatvorenie zmluvy na nový systém - Jednotný IS pre podporu konania o dávkach a výplatu dávok sociálneho poistenia (JSD)	2 / 2012
	Implementácia nového systému - Jednotný IS pre podporu konania o dávkach a výplatu dávok sociálneho poistenia (JSD)	1 / 2014
Strategické ciele podporované projektom	<ul style="list-style-type: none"> ✓ zníženie nákladov na činnosť Sociálnej poisťovne ✓ poskytovať kvalitné služby jednotlivým skupinám klientov ✓ zavádzanie princípov e-govermentu ✓ procesne riadená organizácia práce ✓ zrýchlenie a spružnenie predpisovania poistného 	

Projekt 03		Centrum náhradného spracovania (CNS) a modernizácia IKT	
Cieľ	<ul style="list-style-type: none">• zabezpečenie modernizácie technologickej infraštruktúry IS SP,• zabezpečenie dátovej dostupnosti na základe prepojenia diskových dátových štruktúr v centrálnej lokalite a v záložnej lokalite,• zabezpečenie dostupnosti služieb IS SP na základe ich implementácie v záložnej lokalite.• Podpora procesov biznis kontinuity, t.j. nepretržitosti poskytovania IT služieb v prípade havárie		
Fázy a míľniky	Príprava VO pre Rámcovú zmluvu na dodávky TI	6 / 2011	
	Realizácia VO a uzatvorenie Rámcovej zmluvy na dodávky TI	9 / 2011	
	CNS - Etapa č. 1	12 / 2011	
	CNS - Etapa č. 2	12 / 2013	
Strategické ciele podporované projektom	<ul style="list-style-type: none">✓ Poskytovať kvalitné služby jednotlivým skupinám klientov✓ Bezpečnosť a spoľahlivosť IS		

Projekt 04		Centrálny systém podpory prevádzky (CSPP)	
Cieľ	<ul style="list-style-type: none">• jednotné miesto kontaktu používateľov IT služieb• manažment katalógu IT služieb• procesné riadenie sekcie informatiky• zavedenie systému kvality do poskytovania IT služieb• meranie výkonnosti IT podpory		
Fázy a míľniky	Upgrade a reimplementácia manažmentu incidentov, problémov a udalostí	12 / 2011	
	Návrh a implementácia manažmentu zmien, konfigurácií, úrovne služieb, finančného manažmentu a release manažmentu	7 / 2012	
	Návrh a implementácia manažmentu dostupnosti, kapacít a biznis kontinuity	12 / 2012	
Strategické ciele podporované projektom	<ul style="list-style-type: none">✓ zníženie nákladov na činnosť Sociálnej poisťovne✓ poskytovať kvalitné služby jednotlivým skupinám klientov✓ procesne riadená organizácia práce		

Projekt 05	Dátový sklad (DS)
Cieľ	<ul style="list-style-type: none">• systém pre podporu rozhodovania a riadenia• štatistiky• meranie kľúčových ukazovateľov a ich analýza• reporting a vyhodnotenie výkonnosti• simulácia zmien a podklad pre rozhodnutia o zmenách

Fázy a míľniky	Príprava VO	6 / 2013
	Realizácia VO a uzatvorenie zmluvy	9 / 2013
	DS etapa I.	12 / 2013
	DS etapa II.	9 / 2014
Strategické ciele podporované projektom	<ul style="list-style-type: none"> ✓ zníženie nákladov na činnosť Sociálnej poisťovne ✓ poskytovať kvalitné služby jednotlivým skupinám klientov 	

Projekt 06	Inovovaný systém výberu a prerozdelenia poistného a príspevkov na SDS	
Cieľ	<ul style="list-style-type: none">• systém výberu poistného integrovaný s IS FS• časti procesov výberu, ktoré budú na strane SP• prerozdelenie poistného na starobné dôchodkové sporenie• evidencia poistných zmlúv na starobné dôchodkové sporenie• hromadné spracovania údajov	
Fázy a míľniky	Príprava VO	9 / 2011
	Realizácia VO a uzatvorenie zmluvy	12 / 2011
	Návrh, implementácia a prevádzka	12 / 2012
Strategické ciele podporované projektom	<ul style="list-style-type: none">✓ zníženie nákladov na činnosť Sociálnej poisťovne✓ poskytovať kvalitné služby jednotlivým skupinám klientov✓ zavádzanie princípov e-govermentu✓ elektronizácia spracovania toku dokumentov✓ procesne riadená organizácia práce✓ zrýchlenie a spružnenie predpisovania poistného	

Projekt 07		Zavedenie elektronických zložiek klientov Sociálnej poisťovne	
Cieľ	<ul style="list-style-type: none">• systém správy dokumentov v rámci elektronických zložiek klientov• workflow podporujúci definované pracovné postupy• integrácia a využitie dát z elektronických zložiek klientov pri konaní o dávkach a prerozdeľovaní poistného / príspevkov• jednotné spracovanie výstupných dokumentov		
Fázy a míľniky	Príprava VO	12 / 2011	
	Realizácia VO a uzatvorenie zmluvy	4 / 2012	
	Návrh, implementácia a prevádzka	1 / 2014	
Strategické ciele podporované projektom	<ul style="list-style-type: none">✓ zníženie nákladov na činnosť Sociálnej poisťovne✓ poskytovať kvalitné služby jednotlivým skupinám klientov✓ zavádzanie princípov e-govermentu✓ elektronizácia spracovania toku dokumentov✓ procesne riadená organizácia práce		

Projekt 08	Systém elektronických služieb Sociálnej poisťovne		
------------	---	--	--

Cieľ	<ul style="list-style-type: none"> • zabezpečenie elektronickej komunikácie s klientmi, • sprístupnenie údajov klientom a spolupracujúcim subjektom, • jednotné spracovanie prijatých elektronických dokumentov a interných papierových vstupov (kontrola a validácia dát), • archivácia elektronických dokumentov, • identifikácia a autorizácia prístupu. <p>08.1. Modul Elektronickej správy registratúry a archivácie registratúrnych záznamov</p> <p>08.2. Modul Dátovej integrácie pre elektronickú výmenu štandardných elektronických formulárov Európskej únie</p> <p>08.3. Modul Elektronickej podpory klientov</p>	
Fázy a míľniky	Príprava VO	6 / 2011
	Realizácia VO a uzatvorenie zmluvy	10 / 2011
	Návrh, implementácia a prevádzka	1 / 2013
Strategické ciele podporované projektom	<ul style="list-style-type: none"> ✓ zníženie nákladov na činnosť Sociálnej poisťovne ✓ poskytovať kvalitné služby jednotlivým skupinám klientov ✓ zavádzanie princípov e-govermentu ✓ elektronizácia spracovania toku dokumentov ✓ bezpečnosť 	

Projekt 09		Elektronizácia interných papierových dokumentov
Cieľ	<ul style="list-style-type: none"> • systém správy dokumentov vnútornej administratívy, • špecifické podporné aplikačné služby pre administratívu, • workflow 	
Fázy a míľniky	Návrh, implementácia a prevádzka – využitie interných vývojárskych kapacít s podporou externých konzultantovi	12 / 2012
Strategické ciele podporované projektom	<ul style="list-style-type: none"> ✓ zníženie nákladov na činnosť Sociálnej poisťovne ✓ elektronizácia spracovania interných administratívnych dokumentov 	

5. ZOZNAM POUŽITÝCH SKRATIEK

AIS DP	Administratívny informačný systém dôchodkového poistenia
ASSR	Automatizovaný systém správy registratúry
BPM	(Business procesu management); podnikový proces riadenia
CNS	Centrum náhradného spracovania
CRSSP	Centrálny register subjektov sociálneho poistenia
CSPP	Centrálny systém podpory prevádzky
DR SR	Daňový register Slovenskej republiky
EESI	(Electronic Exchange of social security information); elektronická výmena informácií o sociálnom zabezpečení
EIP	Elektronizácia interných papierových dokumentov
EPS	Elektrická požiarne signalizácia
ESB	Enterprise Service Bus
EÚ	Európska únia
EZK	Elektronická zložka klientov
EZU	Elektronický zber údajov
HW	Hardvér
IKT	Informačné a komunikačné technológie
IS DP	Informačný systém dôchodkového poistenia
IS FS	Informačný systém finančnej správy
IS JVP	Informačný systém jednotného výberu poistného
IS SP	Informačný systém Sociálnej poisťovne
IS UP	Informačný systém úrazového poistenia
ISVPP	Inovovaný systém výberu a prerozdelenia poistného
IT	Informačné technológie
ITIL	(Infrastructure Library); Procesne orientovaný model riadenia informačných systémov
JSVD	Jednotná výplata dávok
KPI	(Key performance indicators); kľúčové merateľné parametre výkonu
LAN	(Local Area Networks), Lokálna počítačová sieť
MIS	Manažérsky informačný systém

NPaLPČ	Nemocenské poistenie a lekárska posudková činnosť
OOP	Odvodová odpočítateľná položka
PA	Podniková architektúra
PC	Osobný počítač
PK	Projektová kancelária
PPRC	Peer to Peer Remote Copy
PvNGP	Poistenie v nezamestnanosti a garančného poistenia
QoS	(Quality of Service); kvalita služieb
REGOB	Register obyvateľov
SAN	(Storage Area Networks); topologicky oddelená sieť zabezpečujúca prepojenie dátových zdrojov a efektívny prenos dát
SAP	SAP AG, nemecký výrobca podnikových informačných systémov
SDS	Starobné dôchodkové sporenie
SED	Elektronický formulár
SES	Systém elektronických služieb
SI	Sekcia informatiky
SIVS	Stratégia informatizácie verejnej správy
SLA	(Servis Level Agreements); zmluvne definované podmienky dodávky služieb
SLM	(Service Level Management); riadenie IT služieb
SOA	(Service Oriented Architecture); servisne orientovaná architektúra
SP	Sociálna poisťovňa
SSN poistenia	(Social Security Number); číslo sociálneho poistenia
SW	Softvér
SZČO	Samostatne zárobkovo činná osoba
TI	Technologická infraštruktúra
UNITAS	Zjednotenie výberu daní, ciel a odvodov
UPS	Záložný napájací zdroj
VO	Verejné obstarávanie
VZ	Vymeriavací základ
WAN	(Wide Area Network); rozľahlá počítačová sieť