



Výročná správa

Národnej agentúry pre sieťové a elektronické služby

(2021)

OBSAH:

Úvodné slovo generálneho riaditeľa	4
Činnosť agentúry v roku 2021	7
NASES - charakteristika a úlohy	8
Ústredný portál verejnej správy	9
Vládna sieť GOVNET	20
Kybernetická bezpečnosť	22
Slovenská národná certifikačná autorita	27
Projekty	29
Zamestnanci a vzdelávanie	42
Audity	46
Verejné obstarávanie	47
Finančné výsledky	48
Slovník skratiek	56



ÚVODNÉ SLOVO GENERÁLNEHO RIADITEĽA

Vážení čitatelia,

Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby (NASES) má za sebou veľmi náročný rok, počas ktorého prechádzala pomerne intenzívnou vnútornou transformáciou, budovaním kľúčových interných kompetencií a prípravou viacerých strategických projektov. A to všetko sa dialo súbežne s prebiehajúcou pandémiou spôsobenou koronavírusom COVID-19.

Nové vedenie agentúry, ktoré nastúpilo v druhej polovici roku 2020, začalo v uplynulom roku intenzívne s profesionalizáciou agentúry na prevádzkovateľa informačných systémov štátu určených na komunikáciu s občanmi, podnikateľmi a v neposlednom rade aj medzi jednotlivými orgánmi verejnej moci navzájom. Špecializácia agentúry, v rámci pôsobnosti Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR (MIRRI), na prevádzku informačných systémov štátu a s tým súvisiace budovanie interných kompetencií a organizácie sa stala kľúčovým heslom transformácie na profesionálnu IT prevádzkovú inštitúciu. Uvedená transformácia je podporená viacerými vlastnými technologickými projektmi, ako aj participáciou na tvorbe prevádzkových architektúr pre projekty realizované pod gesciou ministerstva a aj iných orgánov verejnej moci.

Potvrdením správnosti nastúpeného trendu profesionalizácie a budovania kompetencií agentúry bola aj jej nominácia do roly lídra pracovnej skupiny pre vládny cloud. Agentúra sa tejto úlohy zhostila so cťou a počas roka pripravila a odkomunikovala novú koncepciu pre budovanie cloudových služieb v štáte. Implementáciu tejto stratégie ďalej riadi MIRRI, pričom NASES bude jedným z prevádzkovateľov komunitných cloudových služieb.

V priebehu roka sa pripravilo viacero kľúčových projektov, ktoré pozitívne ovplyvnia rozvoj a bezpečnosť elektronických služieb štátu v najbližších rokoch, detailne sú popísané v ďalších častiach dokumentu, tu uvedieme len tie najkľúčovejšie:

- **Ústredný portál verejnej správy**

Po rokoch technologickej stagnácie boli rozbehnuté dve hlavné iniciatívy, jedna zameraná na zásadnú obnovu technologického prostredia, na ktorom je portál prevádzkovaný a druhá zameraná na samotnú obnovu portálu. Je načase vytvoriť elektronické služby štátu na úrovni 21. storočia.

- **GOVNET**

V roku 2021 sa rozbehol projekt redizajnu vládnej siete. Po dobudovaní nových centrálnych uzlov siete bude nasledovať výmena všetkých jej koncových uzlov.

- **Kybernetická bezpečnosť**

V priebehu roka pokračovala implementácia projektu zameraného na riadenie incidentov kybernetickej bezpečnosti vo verejnej správe. Výsledok tohto projektu bude postupne nasadený do produkcie v roku 2022. Druhý projekt, ktorý bol počas roka pripravený a schválený, je zameraný na detekciu zraniteľností koncových zariadení, na ktorých sú využívané elektronické služby štátu. Významne by mal prispieť k zvýšeniu bezpečnosti prevádzkovaných aplikácií najmä na mobilných zariadeniach koncových používateľov.

- **Kvalifikované dôveryhodné služby**

V roku 2021 bol ukončený proces migrácie riešenia z Národného bezpečnostného úradu. V priebehu prvého kvartálu bola vytvorená nová certifikačná autorita SNCA4 s koreňovým certifikátom NASES. V druhej polovici roka sme našartovali viaceré iniciatívy zamerané na zvýšenie efektívnosti poskytovaných služieb.

Veľmi dôležitým míľnikom dosiahnutým v septembri 2021 bolo prevzatie prevádzky modulov riešenia eDemokracie a otvorenej vlády – eDOV, Portálu otvorených dát, ale aj sietí pod ÚPVS novovzniknutým prevádzkovým tímom v NASES. Začala sa tým naplňať stratégia budovania interných prevádzkových kompetencií na strane štátu.

V prvom polroku minulého roku prebehol aj výber nového datacentra ako náhrady za nevyhovujúce prevádzkové priestory v areáli Úradu vlády SR. V júni 2021 bola podpísaná nájomná zmluva na prenájom datacentra od SPP, a. s. Po nevyhnutných technických úpravách bude mať NASES dostatočné kapacity na „housing“ a prevádzku súčasných aj budúcich IT riešení.

Pre každú organizáciu, a najmä servisne orientovanú, sú najcennejším aktívom kvalifikovaní, zodpovední a motivovaní zamestnanci. Kladieme veľký dôraz na tímového ducha a vzájomnú komunikáciu. Počas pandémie to bola riadna výzva, zmena zamerania agentúry, operačného modelu a rast počtu zamestnancov sme zvládli na dobrej úrovni aj „na diaľku“. Veľký dôraz bol kladený aj na ďalšie zdokonaľovanie a zveľaďovanie vedomostí a zručností. Zamestnanci absolvovali množstvo najmä odborných školení s vyššou pridanou hodnotou.

V agentúre sme počas roku vypracovali a v dvoch krokoch aj zaviedli, prvýkrát v histórii agentúry, formálne hodnotenia zamestnancov a nastavenie osobných a tímových cieľov na nasledujúce hodnotiace obdobie. Napriek pomerne pozitívnym reakciám tak hodnotiacich, ako aj hodnotených musíme konštatovať, že na tomto poli je ešte veľký priestor na ďalšie zlepšovanie.

V správe za predchádzajúci rok sme na záver zhodnotili, aké výzvy, resp. reštrikcie nám priniesol koronavírus. Po roku môžeme konštatovať, že na pandémiu sme si do istej miery zvykli, naučili sme sa s ňou žiť a že výrazne negatívne neovplyvnila dosahovanie vytýčených cieľov. Pevne veríme, že aj v nasledujúcom období v úsilí a v tempe nepoľavíme a postupne zmeníme aj doterajší „hasiaci režim“ na rozvojový.

Ing. Pavel Karel
generálny riaditeľ

Činnosť agentúry v roku 2021

NASSES

charakteristika a úlohy

Vznik Národnej agentúry pre sieťové a elektronické služby (ďalej aj „NASSES“ alebo „agentúra“) sa viaže k dátumu 1. január 2009. NASSES je príspevkovou organizáciou, ktorá bola založená z dôvodu zabezpečenia plnenia odborných úloh v oblasti informatizácie spoločnosti vyplývajúcich zo zákona č. 575/2001 Z. z. o organizácii činnosti vlády a organizácii ústrednej štátnej správy, ako aj zo zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe. NASSES bola zriadená Úradom vlády Slovenskej republiky, neskôr bola dňa 1. januára 2019 delimitovaná na Úrad podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu (ďalej aj „ÚPVII“), ktorý sa následne dňa 1. júla 2020 transformoval na nové Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky (ďalej aj „MIRRI“).

NASSES plní odborné úlohy v oblasti informatizácie spoločnosti, spravuje a prevádzkuje elektronické komunikačné siete, informačné technológie a služby ako pre orgány štátnej správy, tak aj pre fyzické a právnické osoby, ktoré požadujú informácie z informačných systémov, databáz a registrov verejnej správy. Medzi **klúčové kompetencie** môžeme v prvom rade zaradiť prevádzku a rozvoj Ústredného portálu verejnej správy (ďalej aj „ÚPVS“ alebo „slovensko.sk“), dátovej siete GOVNET, prevádzku TESTA pre Slovenskú republiku, poradenskú, konzultačnú, sprostredkovateľskú a školiacu činnosť v oblasti informatiky, informačných sietí, elektronických komunikačných sietí, výpočtovej techniky a neposlednom rade aj poskytovanie kvalifikovaných dôveryhodných služieb (ďalej aj „KDS“).

NASSES svojou činnosťou taktiež prispieva k podpore urýchlenia rozvoja a rozširovania služieb slovenského e-Governmentu, ktorý zefektívňuje výkon verejnej správy, zjednodušuje kontakt ľudí s inštitúciami a tým šetrí finančné prostriedky a celkovo podporuje informačnú vyspelosť verejnej sféry, súkromného a podnikateľského prostredia, a teda celej spoločnosti na Slovensku.

Nižšie uvedené kapitoly prezentujú hlavné prevádzkové ukazovatele, ktoré NASSES v roku 2021 dosiahla pri poskytovaní služieb fyzickým osobám, právnickým osobám i orgánom verejnej moci, ako aj dôležité aktivity v oblasti rozvoja, ktoré v budúcnosti prinesú nové funkcie a zlepšia tak kvalitu, stabilitu, ale aj celkovú bezpečnosť poskytovaných služieb.

ÚSTREDNÝ PORTÁL VEREJNEJ SPRÁVY

NASES už siedmym rokom prevádzkuje Ústredný portál verejnej správy, ktorý má postavenie centrálného bodu k informačným zdrojom a službám verejnej správy a funguje v režime 24 hodín, 7 dní v týždni.

Portál slúži primárne ako prístupové miesto k elektronickým službám, ktorých poskytovateľmi sú jednotlivé rezorty a taktiež k elektronickým schránkam, ktoré sa postupne stávajú rovnocennou alternatívou listinného sveta a pre mnohých používateľov predstavujú výrazné uľahčenie administratívy bez nutnosti osobného kontaktu s úradmi. Portál ponúka aj užitočné informácie vo forme návodov, príručiek, inštruktážnych videí alebo najčastejších odpovedí na otázky, ktoré môžu vzniknúť pri jeho používaní.

ELEKTRONICKÉ SCHRÁNKY A TRANSAKCIE V ČÍSLACH

Podrobnosti výkonu verejnej moci elektronicky vrátane súvisiacich inštitútov upravuje v podmienkach Slovenskej republiky primárne zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o e-Governmente“).

Na účely elektronickej komunikácie boli aj v roku 2021 kontinuálne zriaďované, aktivované/deaktivované elektronické schránky fyzickým osobám, fyzickým osobám – podnikateľom, právnickým osobám a orgánom verejnej moci.

K 31. decembru 2021 bolo na ÚPVS evidovaných **spolu 6 632 423 zriadených elektronických schránok**, čo predstavuje medziročný nárast o 6,5 %. Konkrétne ide o 5 156 398 elektronických schránok fyzických osôb, 1 465 707 elektronických schránok podnikateľov/právnických osôb a 10 318 elektronických schránok orgánov verejnej moci.

K 31. decembru 2021 bolo na ÚPVS **aktivovaných na doručovanie spolu 654 070 elektronických schránok**, z toho 192 369 schránok fyzických osôb, 451 936 schránok podnikateľov/právnických osôb a 9 765 schránok orgánov verejnej moci. Oproti minulému roku bol zaznamenaný nárast o 11,86 %. Na porovnanie, v roku 2020 išlo o nárast až o 32 %, ale to najmä z dôvodu, že od júna 2020 sa zo zákona povinne aktivovali na doručovanie elektronické schránky právnickým osobám, ktoré boli zapísané v inom ako v Obchodnom registri SR.

Medziročný nárast elektronických schránok aktivovaných na doručovanie predstavoval v prípade fyzických osôb takmer 32,2 % a v prípade podnikateľov/právnických osôb išlo len o nárast 5,1 %.

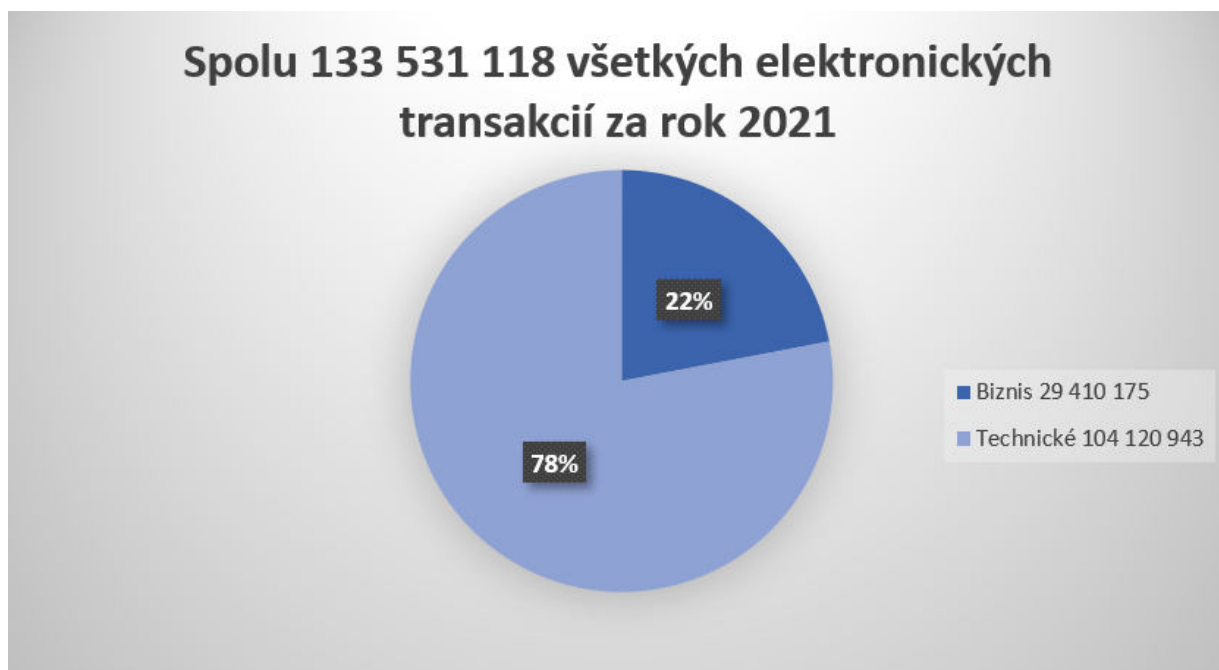
Do elektronických schránok bolo evidovaných takmer 14 miliónov prihlásení (čo predstavovalo nárast o 3 milióny v porovnaní s rokom 2020), unikátnych prihlásení bolo 622 634, čiže približne o 23 % viac ako v minulom roku. Uvedené prírastky nepopierateľne súviseli s pretrvávajúcou mimoriadnou situáciou (COVID-19) a s apelovaním na uprednostňovanie elektronického spôsobu komunikácie.

Porovnanie údajov ohľadom elektronických schránok v uplynulých rokoch nájdete v Tabuľke č. 1 nižšie.

	2019	2020	2021
Celkový počet zriadených elektronických schránok	6 073 126	6 227 882	6 632 423
- fyzické osoby	5 047 690	5 101 416	5 156 398
- právnické osoby (právnické osoby a fyzické osoby podnikatelia)	1 020 179	1 116 814	1 465 707
- orgány verejnej moci	5 257	9 652	10 318
Celkový počet elektronických schránok aktivovaných na doručovanie	442 816	584 722	654 070
- fyzické osoby	105 919	145 526	192 369
- právnické osoby (právnické osoby a fyzické osoby podnikatelia)	327 987	429 992	451 936
- orgány verejnej moci	8 910	9 204	9 765

Tab. č. 1: Počet schránok zriadených a aktivovaných na doručovanie v rokoch 2019 až 2021

Koncom roka 2021 si mohli používatelia cez portál slovensko.sk vyhľadať **vyše 2 400 elektronických služieb**, v súvislosti s ktorými sa spracovalo 2 769 705 oznámení, 4 038 842 podaní, 19 856 874 rozhodnutí. Z toho bolo 1 190 663 rozhodnutí zaslaných prostredníctvom Centrálného úradného doručovania, v rámci ktorého sa vyhotovujú a doručujú listinné rovnopisy elektronických úradných dokumentov, čo predstavuje **úsporu 3 262 416,62 eur**. Počet zaslaných rozhodnutí narástol oproti roku 2020 len o 0,5 %. Cez ÚPVS teda prešlo **celkovo 133 531 118 všetkých elektronických transakcií**, t. j. technické a biznis transakcie (Graf č. 1), čo je o 4,3 % menej než v predošlom roku. Biznis transakcie predstavujú zrealizované podania, rozhodnutia, oznámenia, uložené správy do rozpracovaných a odoslaných správ. Technické transakcie sú správy s technickými informáciami (napr. potvrdenia o odoslaní elektronických podaní).



Graf č. 1: Všetky transakcie cez ÚPVS v roku 2021

V priebehu roka 2021 sa uskutočnili **viaceré zmeny, ktoré mali priamy dosah aj na prostredie elektronických schránok**. Najvýznamnejšie zmeny súvisiace s elektronizáciou verejnej správy sa dotkli najmä:

- novej funkcie vytvorenia listinného rovnopisu elektronického úradného dokumentu (rozhodnutia) v prostredí elektronických schránok inštitúcií,
- sprístupnenia nových formulárov pre zverejňovanie na Centrálnej úradnej elektronickej tabuli,
- nových automatizovaných vstupných kontrol elektronických správ prijímaných zo systémov integrovaných na ÚPVS, a tým zabezpečenej kontroly zasielania chybných elektronických správ,
- aktualizácie certifikátov v Centrálnej elektronickej podateľni na základe dôveryhodného zoznamu členských štátov EÚ,
- zriaďovania elektronických schránok subjektom bez právnej subjektivity,
- spustenia validácií - nových automatizovaných vstupných kontrol elektronických správ prijímaných zo systémov integrovaných na ÚPVS v produkčnom prostredí,
- zníženia vyžadovanej úrovne zabezpečenia pri zasielaní podaní cez ÚPVS,
- sprístupnenia vytvárania autorizačnej doložky ďalšími subjektmi.

INFORMAČNÝ OBSAH V ČÍSLACH

ÚPVS slúži aj ako informačný portál, kde návštevníci okrem centrálného prístupu k službám nájdu aj prehľad aktuálnych technických obmedzení pripojených inštitúcií, blížiacich sa povinností (dane, zmeny vo vydávaní osobných dokladov či napríklad aj informácie o štátnych dotáciách), ale aj pomoc vo forme návodov, videonávodov, technických postupov a infografík, prehľadne vysvetľujúcich všetky aspekty súvisiace s elektronickou komunikáciou alebo často vznikajúce situácie, v ktorých sa používateľ nevie jednoducho zorientovať.

V roku 2021 sme na stránke portálu slovensko.sk zaevidovali **viac než 32 miliónov návštev (zobrazení)**, čo predstavuje nárast o 16,4 % oproti roku 2020, pričom takmer 30 % tvorili noví návštevníci. Taktiež sa potvrdila najväčšia návštevnosť portálu slovensko.sk práve v marcovom období, keď mnoho ľudí rieši daňové povinnosti, naopak najmenšia návštevnosť bola zaznamenaná pochopiteľne počas Štedrého dňa a nižší pohyb na portáli sme tiež zaevidovali v období letných prázdnin a dovoleniek.

Zaujímavou štatistikou je aj fakt, že medzi zahraničnými krajinami, z ktorých pristupujú používatelia na portál slovensko.sk, je okrem **Českej republiky aj Írsko či Nemecko**.

Hlavná denná pracovná „špička“ na portáli slovensko.sk prebieha **medzi 8. hodinou rannou a 13. hodinou popoludní**, pričom značná časť používateľov si podľa dostupných štatistík nechávala svoju prácu aj na obdobie po 22. hodine večer, keď je záťaž systému minimálna a je väčšia pravdepodobnosť, že im všetko zbehne korektne.

Medzi najnavštevovanejšie podstránky v rámci portálu slovensko.sk opätovne patrila sekcia „[Na stiahnutie](#)“ či odkaz na „[Všeobecnú agendu](#)“, pričom medzi najnavštevovanejšie elektronické služby sa v roku 2021 zaradili elektronické žiadosti súvisiace s prebiehajúcou pandémiou spôsobenou vírusom COVID-19, a to žiadosti o finančné príspevky v rámci projektu „PRVÁ POMOC“.

Už druhý rok sa zverejňujú štatistiky Ústredného portálu verejnej správy inovatívnejším spôsobom, ktorý predstavuje prehľad toku všetkých biznis aj technických transakcií prostredníctvom portálu či šetrenie finančných prostriedkov súvisiace s Centrálnym úradným doručovaním.

Návštevníci portálu slovensko.sk tak okrem technických a informačných oznamov, našli na tomto mieste aj množstvo edukačného materiálu, ktorý je často podporným podkladom aj na komunikáciu medzi operátorom Ústredného kontaktného centra a osobou na druhej strane. Informačné grafiky, videonávody, PDF návody, najčastejšie otázky a odpovede, odborné články aj životné situácie písané formou sledu potrebných krokov sú všetko texty, ktoré spravujú redaktori Odboru informačného obsahu (ďalej aj „redakcia“) v úzkej spolupráci so zodpovednými rezortmi.

Redakcia bola v priebehu roka 2021 z dôvodu organizačných zmien NASES zlúčená s Odborom komunikácie a prebrala tak aj jeho agendu. Okrem informačného obsahu publikovaného na portáli slovensko.sk a spracovávaní obsahov približujúcich občanom elektronickú komunikáciu so štátom tak poňala aj komunikáciu s verejnosťou a spracovávanie odpovedí pre médiá a širokú verejnosť. Zlúčením uvedených odborov vznikla nová vízia komunikovania odborných informácií zrozumiteľnou cestou, napríklad v štýle nového projektu „[Elektronizácia v kocke](#)“, prostredníctvom ktorého sa približujú dôležité témy zjednodušenou grafickou podobou. Rovnako sa zintenzívnila komunikácia s verejnosťou prostredníctvom sociálnych sietí (Facebook, LinkedIn), ktoré sú v súčasnosti jedným z najpoužívanějších komunikačných kanálov.

Okrem nastavenia novej komunikačnej „kampane“ zacielenej na osvetu vo svete elektronizácie prebrala redakcia aj správu webového sídla NASES – nases.gov.sk, na ktorom zverejňuje dôležité tlačové správy, výzvy, informácie o projektoch či voľné pracovné pozície a taktiež [facebookový profil slovensko.sk](#). Odbor informačného obsahu poskytoval aj súčinnosť Odboru práva a legislatívy pri administrácii žiadostí v spojitosti so zákonom č. [211/2000 Z. z.](#) o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Aj v roku 2021 pretrvávala spolupráca redakcie s MIRRI v súvislosti s projektom Jednotná digitálna brána (Single Digital Gateway), ktorá spočíva v aktualizácii a vo zverejňovaní informácií pre občanov členských štátov Európskej únie primárne v anglickom jazyku a v pripravovaní mesačných štatistík (aktivita vyplýva z nariadenia Európskej komisie č. [2018/1724](#) k Jednotnej digitálnej bráne).

Okrem tohto projektu sa členovia redakcie kontinuálne podieľali aj na podpore stránky korona.gov.sk či pri vytváraní manuálov k aplikáciám zjednodušujúcim životy občanov počas pandemickej situácie – OverPass a GreenPass či ako si vybaviť Digitálny Covid Preukaz.

V rámci pravidelných aktivít redakcia zverejňuje [mesačný prehľad novín](#) súvisiacich s dianím na portáli slovensko.sk, ale aj s aktuálnymi povinnosťami zo sveta Finančnej správy SR, Sociálnej poisťovne či ministerstiev, ktorých agendy úzko súvisia s elektronickou komunikáciou so štátom. Prehľad novín je poskytovaný v PDF súbore, ktorý je dostupný na stiahnutie, ale aj zasielaný záujemcom o pravidelný odber na e-mailové adresy.

Pre odbornú verejnosť zverejňuje redakcia Plán technických odstávok a aj tzv. Release plán, ktorý zohľadňuje všetky aktuálne prebiehajúce, plánované, prípadne nezrealizované aktivity, ktoré by mohli mať vplyv na dotknuté elektronické služby alebo informačné systémy. Release plán je zverejňovaný operatívne podľa potreby tak, aby sa s ním všetky zúčastnené strany dokázali oboznámiť v dostatočnom časovom predstihu. Podrobné technické informácie o prácach zverejňuje redakcia aj pre integrované subjekty na komunitnom portáli Partner Framework Portal.

Okrem informačnej agendy spolupracujú redaktori aj na iných interných projektoch, poskytujú odpovede na otázky ostatných odborov, sekcií, prípadne rezortov. Odpovedajú na otázky používateľov, ktoré sú zasielané na redakčný e-mail alebo prostredníctvom sociálnej siete, alebo sú priradené operátormi Ústredného kontaktného centra cez rozhranie Service Desk.

Okrem zverejňovania a formálnej prípravy technickej dokumentácie (napr. pre spoločné moduly ÚPVS) redaktori zverejňujú aj aktualizované verzie aplikácií vo forme aktualizovaných údajov a inštalačných súborov k softvéru potrebnému k elektronickej komunikácii (prihlasovanie, podpisovanie a pod.).

Medzi hlavné „informačné míľniky“ roku 2021 patrilo aj rozširovanie povedomia v súvislosti s dotáciami (COVID-19), projektom OverSi (Stop byrokracii), aktiváciou elektronických schránok pre dotknuté skupiny používateľov, daňovými povinnosťami, so šírením povedomia o podvodných e-mailoch, SMS správach či iných podobných phishingových aktivitách, nových nemocenských dávkach, využívaní elektronických služieb aj pre občanov členských krajín Európskej únie, doložke o autorizácii listinného rovnopisu, sčítaní obyvateľov, domov a bytov, končiacej sa platnosti certifikácií elektronických čipov na dokladoch, prieskumoch k elektronickým službám, nových colných pravidlách, skvalitňovaní elektronických služieb rezortov, kybernetickej bezpečnosti, zmenách na osobných dokladoch či legislatívnych zmenách.

Okrem technických či legislatívnych zmien bol v priebehu roku 2021 na portáli slovensko.sk pravidelne rozširovaný aj zoznam krajín a ich prostriedkov elektronickej identifikácie v súvislosti s projektom eIDAS Node vychádzajúceho z Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady EÚ č. 910/2014, ktorý umožňuje prihlasovanie sa na portály členských štátov EÚ

zahraničnými prostriedkami. V roku 2021 zapojilo svoje ďalšie prihlasovacie prostriedky týchto 5 krajín: Dánsko, Portugalsko, Litva, Holandsko a Nemecko. Aktuálne je teda do eIDAS Node pripojených celkovo 15 krajín.

ŠTATISTIKA SPRACOVANÝCH ŽIADOSTÍ V SÚVISLOSTI S ÚPVS

Na spracovaní listinných a elektronických žiadostí, ktoré sa do NASES doručujú v súvislosti s elektronickými schránkami, sa podieľa Odbor administratívnej prevádzky a registračnej authority.

V roku 2021 bolo doručených a spracovaných **celkom 10 094 žiadostí**. Z uvedeného počtu bolo 6 585 listinných a 3 509 elektronických žiadostí (takmer o polovicu menej).

V roku 2021 bola najviac zasielaná „Žiadosť o udelenie oprávnenia fyzickej osobe/právnickej osobe, na prístup a disponovanie s elektronickou schránkou právnickej osoby, fyzickej osoby alebo orgánu verejnej moci,“ ktorých bolo doručených 3 988.

Orgánom verejnej moci sa na ich žiadosť zriadilo celkovo 190 elektronických schránok.

Nárast žiadostí o zriadenie elektronickej schránky evidujeme aj pri vytvorení elektronických schránok právnických osôb, ktoré nie sú zapísané v Obchodnom registri SR. V roku 2021 sme na základe žiadosti vytvorili vyše 500 elektronických schránok pre samostatne hospodáriacich roľníkov, centrá voľného času, knižnice, múzeá a pod.

NASES zaznamenala vysoký záujem komunikovať elektronicky aj u občanov krajín Európskej únie žijúcich na území Slovenskej republiky. Na základe listinných žiadostí bolo vytvorených približne **660 elektronických schránok pre fyzické osoby, ktoré nie sú štátnymi občanmi Slovenskej republiky**. Prevažne išlo o štatutárov právnických osôb so sídlom na území Slovenska alebo o živnostníkov. Najväčšie zastúpenie mali žiadosti cudzincov so štátnou príslušnosťou Česká republika a o niečo nižšie zastúpenie Ukrajina, Bielorusko, Srbsko, Rumunsko, Vietnam a Rusko.

Zvýšený záujem právnických osôb komunikovať elektronicky dokazuje aj početnosť žiadostí o zvýšenie úložnej kapacity elektronickej schránky, ktorých NASES v roku 2021 spracovala celkovo 2 730. Pre porovnanie, v roku 2020 sa vybavilo 2 530 a v roku 2019 len 2 087 takýchto žiadostí.

Zaznamenal sa aj nárast v **dobrovoľnej aktivácii elektronickej schránky** osôb, ktoré nemajú elektronickej schránky aktivované na doručovanie povinne zo zákona, ktorých bolo spracovaných **približne 320** na základe listinných žiadostí.

Odbor administratívnej prevádzky a registračnej autority ďalej prideloval novú funkcionálnosť dostupnú v elektronickej schránke, a to rolu na vytvorenie autorizačnej doložky k elektronickej úradným dokumentom. V tejto súvislosti sa spracovalo 140 žiadostí orgánom verejnej moci.

NASES na základe spolupráce s MIRRI začala preberať automatizovaným spôsobom dávky z Registra právnických osôb, podnikateľov a orgánov verejnej moci pre Register organizácií cestovného ruchu a Register združení účastníkov pozemkových úprav.

Opätovne v spolupráci s MIRRI sa vytvorilo hromadným spôsobom približne 700 elektronickej schránky organizačných jednotiek právnických osôb (Csemadok a Združenie maďarských rodičov) s 12-miestnym IČO a základných umeleckých škôl.

ŠTATISTIKA INTEGRÁCIÍ NA ÚPVS

Okrem štandardného prístupu na ÚPVS formou webového rozhrania – portál slovensko.sk, NASES ponúka právnickým osobám a orgánom verejnej moci **možnosť pristupovať do elektronickej schránky automatizovane technickým spôsobom cez integráciu.**

Prostredníctvom webových služieb majú možnosť integrované subjekty pracovať priamo vo svojich agendových systémoch, a tak eliminovať potrebu kontroly svojej elektronickej schránky manuálne na GUI rozhraní portálu. Tým sa zjednodušuje napríklad prístup právnických osôb k doručeným úradným dokumentom, ktoré im v zmysle zákona o e-Governmente orgány verejnej moci zasielajú do elektronickej schránky. Integrované rozhranie umožňuje efektívne prijať, resp. odoslať aj veľké objemy správ.

V roku 2021 bolo medzi NASES a jednotlivými konzumentmi služieb ÚPVS schválených a podpísaných 72 Dohôd o integračnom zámere (DIZ)

a Dodatkov k Dohode o integračnom zámere (Dodatok DIZ) 63 subjektov v postavení konzumenta prešlo po realizácii akceptačných testov a schválení Akceptačného protokolu so svojimi projektmi do produkčnej prevádzky ÚPVS.

Celkový počet integračných projektov, ktoré sú v produkčnej prevádzke, bolo koncom roka 401.

ÚSTREDNÉ KONTAKTNÉ CENTRUM



Prevádzka Ústredného kontaktného centra NASES (ďalej aj „KC“) fungovala nepretržite už ôsmy rok od svojho začiatku dňa 15. novembra 2013. Aj v roku 2021 poskytovali odborne zaškolení operátori poradenstvo a pomoc v súvislosti s využívaním portálu slovensko.sk, elektronických schránok a elektronických služieb.

Požiadavky sa riešili štandardne telefonicky, v pracovných dňoch od 8.00 h do 18.00 h, v stredu v predĺženom čase až do 21.00 h alebo prostredníctvom e-mailov. Používatelia mohli svoje problémy a podnety naďalej nahlasovať aj cez online kontaktný formulár verejne dostupný cez hypertextový odkaz <https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident/>.

Okrem technickej podpory pomáhalo KC používateľom aj pri podávaní žiadostí o štátne dotácie poskytované v súvislosti s pretrvávajúcou pandémiou (napr. dotácie na nájomné, pre cestovný ruch, finančná pomoc zamestnávateľom, zamestnancom a živnostníkom a pod.), keďže vo väčšine prípadov si mohli žiadatelia finančnú podporu vybaviť jedine cez elektronické podania prostredníctvom občianskeho preukazu s elektronickým čipom.


V roku 2021 vybavilo KC **celkovo 93 530 požiadaviek**. V porovnaní s rokom 2020 ich bolo o 6 859 menej. Početnosť ostatných uplynulých rokov je uvedená v Tabuľke č. 2 nižšie.

	2018	2019	2020	2021
Celkový počet vybavených požiadaviek KC	79 864	76 413	100 389	93 530

Tab. č. 2: Počet vybavených požiadaviek KC v rokoch 2018 až 2021

Činnosť KC ovplyvnila, samozrejme, aj spomínaná pandémia a v súvislosti s ňou boli publikované aj nové elektronické služby, ku ktorým KC poskytovalo rovnako technickú podporu, ale aj podrobnejšie informácie. Od júla 2021 poskytovali operátori základnú podporu aj pre aplikácie **GreenPass a OverPass**, ktoré slúžia na preukazovanie očkovania, výsledku testovania, ktorý v prípade positivity slúži aj ako doklad o prekonaní ochorenia COVID-19.

Ďalej sa používatelia vo väčšej miere dožadovali od operátorov KC pomoci už štandardne s podpisovaním elektronických dokumentov kvalifikovaným elektronickým podpisom. Mnohé požiadavky smerovali aj k technickej podpore súvisiacej s inštaláciou a nastavením prihlásenia sa do elektronickej schránky.



Do kompetencie NASES patrí aj vládna sieť GOVNET, jej správa, prevádzkovanie a rozvoj. GOVNET je možné **v skratke definovať ako privátnu nadrezortnú sieť, ktorá prepája uzly inštitúcií verejnej správy**, ako napríklad ministerstvá, ostatné ústredné orgány, ďalšie inštitúcie a ich centrálny registre. Pod uzlom sa na účely tejto výročnej správy rozumie centrálny bod napojenia privátnej siete konkrétnej inštitúcie na GOVNET sieť.

GOVNET:

- prepája informačné služby vlády a rezortov,
- zabezpečuje šifrovanú elektronickú komunikáciu vybratých subjektov,
- poskytuje Helpdesk, monitorovacie služby,
- zabezpečuje prepojenie na vlastnú sieť Európskeho spoločenstva izolovanú od internetu (TESTA),
- poskytuje centrálny prístup pripojených inštitúcií na internet, webhosting, webový aplikačný firewall, antivírusovú a antispamovú ochranu pre e-mailovú komunikáciu.

Z architektonickej stránky je sieť GOVNET bezpečnou komunikačnou infraštruktúrou, ktorá poskytuje sieťové služby v zmysle ustanovenia vlády SR č. 310/1993 vrcholným štátnym orgánom, ústredným orgánom štátnej správy, orgánom štátnej a verejnej správy., Vytvára univerzálnu prepojovacia sieť pre jednotlivé izolované virtuálne privátne siete subjektov verejnej správy a zabezpečuje bezpečný a spoľahlivý prístup z jednej siete do všetkých ostatných pod kontrolou ostatných zúčastnených subjektov verejnej správy., Poskytuje bezpečný zdieľaný prístup k internetu prostredníctvom reverzného web proxy a webového aplikačného firewallu, bezpečnú elektronickú poštu, ochranu sieťovej komunikácie IPS sondami, webhosting, IPTV streaming pre jednotlivé GOVNET lokality, verejný internet, bezpečné pripojenie k centrálnym GOVNET službám, Untrusted internet, servisnú vrstvu zabezpečujúcu bezpečný prístup k službám.

V roku 2021 sa sieť GOVNET využívala ako transportná sieť pre prístupové uzly a poskytovala aj komplexné služby typu Proxy, DNS, SMTP Relay, WAF. Zariadenia poskytujúce vymenované služby boli lokalizované v Core časti siete a DMZ. Prostredníctvom DMZ sa tiež zabezpečoval aj prístup k internetu. Transportná sieť bola spravovaná ISP a prístupová sieť sa postupne prebudovávala do pôsobnosti štátu.

Sekcia prevádzky sieťových služieb NASES pracuje na projekte redizajnu siete GOVNET 3.0, v rámci ktorého sa pripravuje zmena Core infraštruktúry. NASES tak prevezme kontrolu nad centrálnou časťou siete GOVNET a zároveň využije štátne dátové centrá na pripojenú infraštruktúru. V prístupovej časti infraštruktúry získa kontrolu nad infraštruktúrnou časťou siete všade tam, kde je to ekonomicky výhodné. Využitím nových technológií bude zároveň možné získať kontrolu aj nad prístupovou časťou. Po splnení všetkých spomenutých bodov bude vládna sieť GOVNET naďalej spravovaná internými kapacitami a plne v rukách štátu.

KYBERNETICKÁ BEZPEČNOSŤ

V súčasnosti sa nepochybné čoraz väčší počet ľudí stretáva s pojmi ako kybernetický útok, sociálne inžinierstvo, phishing, vírus a podobne. Navyše v čase, ktorý výrazne poznačila pandémia, je otázka kybernetickej bezpečnosti obzvlášť dôležitá. Práca a štúdium na diaľku (online) predstavujú potenciálne riziko nielen pre jednotlivcov, ale aj pre korporácie. Na kybernetickú bezpečnosť dohliada aj NASES.

Sekcia bezpečnosti NASES prostredníctvom tímov **GOV CERT SK** (Computer emergency respond team) a **SOC** (Security operation center):

- zabezpečuje nepretržité monitorovanie bezpečnosti nadrezortnej siete GOVNET, rieši vzniknuté incidenty,
- podieľa sa na spolupráci pri správe a monitorovaní aj iných sietí LAN/WAN a pri tvorbe koncepcií v oblasti prepojovania sietí,
- využíva nové detekčné mechanizmy k zrýchleniu odozvy na bezpečnostné incidenty po úspešnom odhalení phishingových útokov (napr. kampaň zneužívajúca identitu Slovenskej pošty, Finančnej správy a internetového obchodu),
- počas uplynulého roka zachytila väčšie množstvo tzv. zero-day útokov a kritických zraniteľností široko využívaných systémov,
- spolupracovala s Národným centrom zdravotníckych informácií (NCZI) v súvislosti s bezpečným nasadením a prevádzkou registračného formulára pre vakcináciu proti ochoreniu COVID-19,
- vďaka vzájomnej spolupráci GOV CERT, vládnej jednotky CSIRT a Národného centra kybernetickej bezpečnosti SK-CERT dokáže zachytávať kybernetické útoky a eliminovať zraniteľnosti na vládnej sieti GOVNET vo veľmi skorom štádiu,
- podieľa sa na implementácii operačného centra v rámci projektu Národného systému riadenia incidentov kybernetickej bezpečnosti.

GOV CERT SK v roku 2021 poskytoval odbornú koordináciu pri konfigurácii hardvéru, softvéru a fungovania služieb bezpečnostného monitoringu. V rámci bezpečnostného monitoringu spolupracoval aj na riešení kybernetických incidentov. GOV CERT SK promptne reagoval na viaceré zero-day zraniteľnosti, akými bola napr. zraniteľnosť log4j, a tým zabránili možnému kompromitovaniu zariadení, služieb, resp. dát.

Zamestnanec GOV CERT SK Radoslav Zlacký úspešne reprezentoval NASES na prestížnej súťaži vytvorenej spoločnosťou **Binary Confidence – Guardians 2021** zameranej na riešenie kybernetického incidentu a podarilo sa mu umiestniť na druhom mieste zo 68 súťažných tímov.

Zamestnanci Sekcie bezpečnosti v rámci projektu Národný systém riadenia incidentov kybernetickej bezpečnosti vo verejnej správe absolvovali viaceré školenia, ktorých nadobudnuté znalosti dennodenne využívajú v praxi. Zamestnanci si neustále prehľbujú svoju kvalifikáciu. Tieto znalosti využívajú aj v prípade, že nastanú okolnosti, ktoré si vyžadujú promptné reakcie a riešenia. GOV CERT SK sa v rámci zvyšovania kvalifikácie zúčastnil na cvičení **Cyber Coalition 2021** organizovanom NATO, ktoré trvalo od 29. novembra do 3. decembra 2021.

Sekcia bezpečnosti ďalej spustila aj nový projekt s názvom „Detekcia zraniteľností koncových obslužných bodov,“ ktorý bude dopĺňať a obohacovať súčasti projektu „Národný systém riadenia incidentov kybernetickej bezpečnosti vo verejnej správe“.

V oblasti ochrany osobných údajov v priebehu roku 2021 odbor zabezpečoval a viedol vyčlenené činnosti na úsekoch personálnej a informačnej bezpečnosti. Svojou činnosťou sa podieľal na zabezpečení ochrany osobných údajov pri manuálnom a automatizovanom spracúvaní osobných údajov fyzických osôb.

Po úspešnom zlúčení pracovísk Dohľadového centra (DC) Network Operations Center (NOC) a Security Operations Center (SOC) do jedného spoločného pracoviska, získalo Dohľadové centrum veľký priestor na efektívnu detekciu, prvotnú analýzu a reakciu na kybernetické bezpečnostné incidenty. Pracovisko DC sa podieľalo aj na monitoringu prevádzkových služieb, kde na základe ich vyhodnotenia vykonávalo riešenie vzniknutých incidentov a poskytovanie informácií riešiteľským skupinám.

DC v rámci svojej činnosti posielalo upozornenia na možné zraniteľnosti na prevádzkovaných uzloch v sieti GOVNET. Správnou detekciou a rýchlym nastavením opatrení sa tak podarilo eliminovať dopady týchto kompromitácií v sieti GOVNET, ako aj v prostredí NASES.

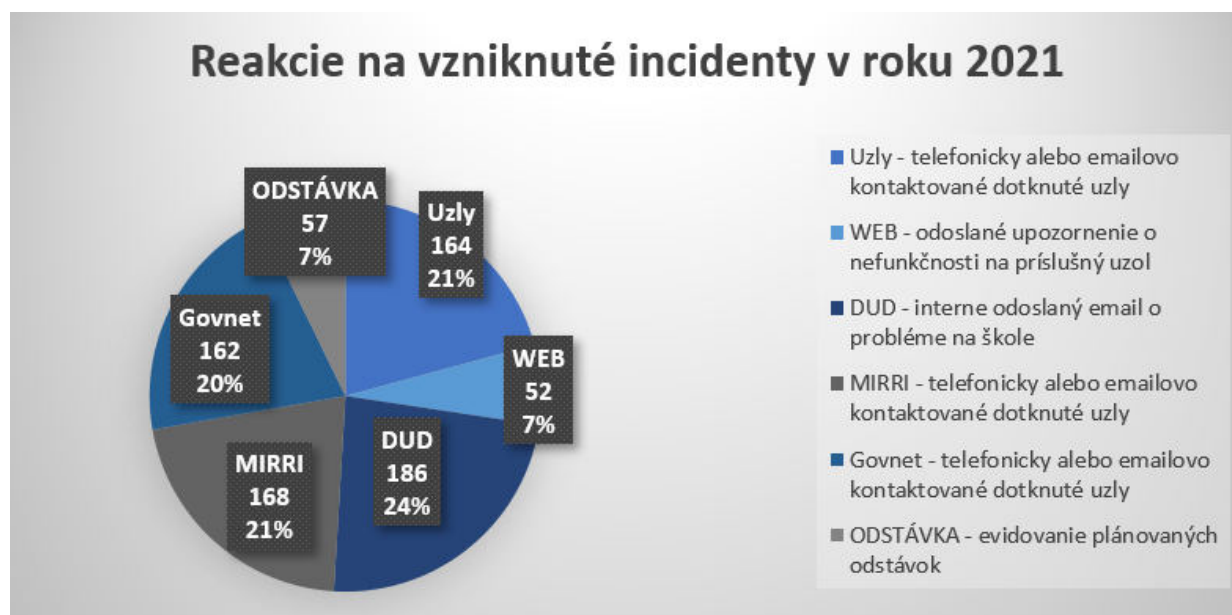
Počas pandémie COVID-19 sa podľa stále meniacej situácie plynule prechádzalo na prácu v režime „home office“ vždy, keď bola situácia spôsobená pandemiou nepriaznivá. Vykonávať všetky pracovné povinnosti z domu bolo umožnené zabezpečeným pripojením. Každý mesiac bol vyhotovený pracovný plán, ktorý zabezpečoval bezproblémový chod pracoviska. Správnym nastavením, organizáciou práce a dodržiavaním zdravotných a hygienických opatrení bolo možné zvládnuť uvedenú pandémiu bez negatívnych dopadov na prevádzku systémov a zabezpečiť kontinuálny a bezproblémový výkon služieb na pracovisku DC.

Sekcia bezpečnosti denne vyhodnocovala a naďalej vyhodnocuje rôzne sieťové a kybernetické aktivity. Prehľad priemerného výskytu incidentov v roku 2021 je zobrazený v Grafe č. 2.



Graf č. 2: Priemerný počet incidentov počas týždňa

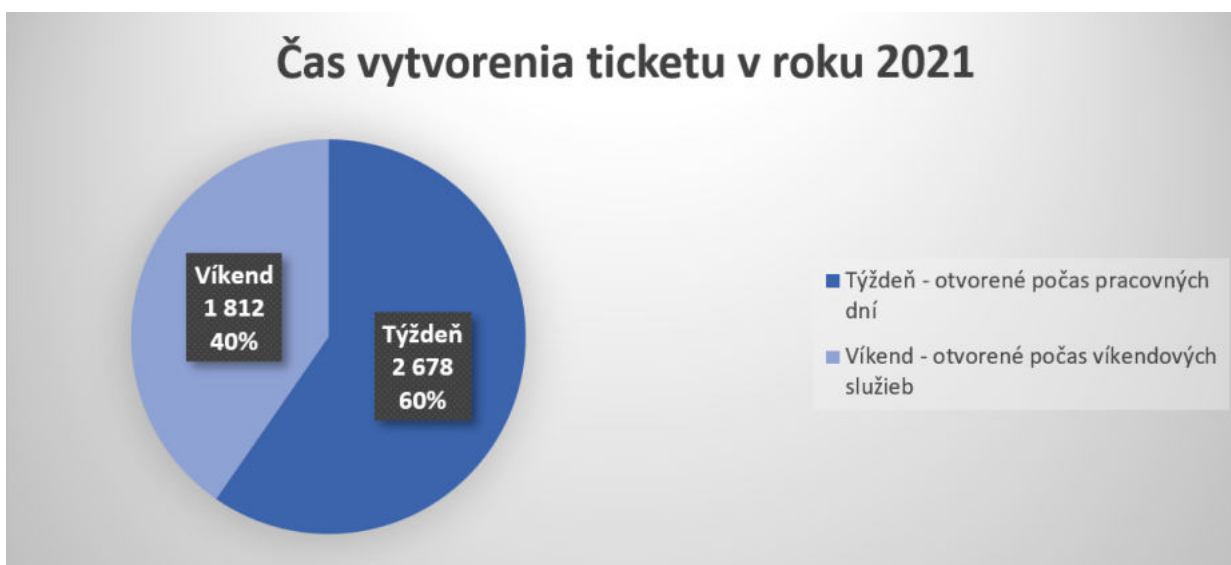
Za rok 2021 bolo v 789 prípadoch potrebné reagovať na nedostupnosť služieb a výpadky na uzloch telefonicky alebo e-mailom. Tieto reakcie na vzniknuté incidenty sú uvedené v Grafe č. 3.



Graf č. 3: Reakcie na vzniknuté incidenty v roku 2021

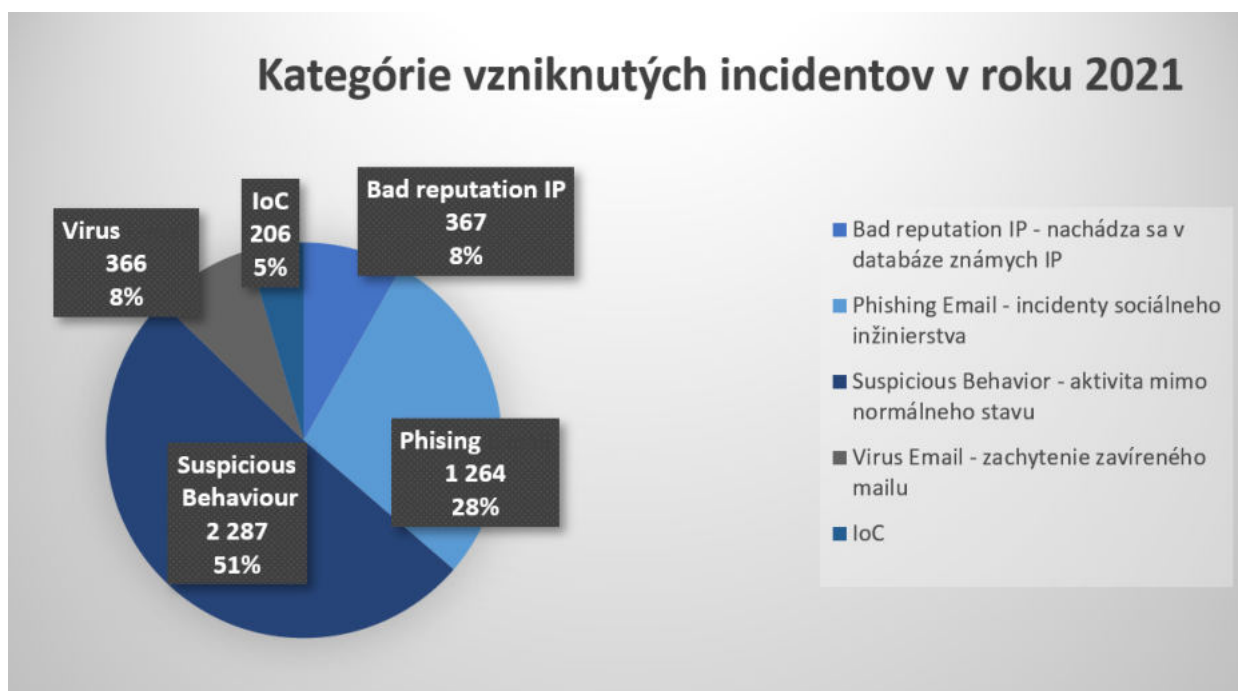
Pri zmienke o vzniknutých incidentoch treba zároveň dodať, že **nenastal žiadny incident, pri ktorom by došlo k vážnemu narušeniu dôvernosti, integrity alebo dostupnosti údajov.**

Dohľadové centrum zaevidovalo **celkovo 4490 ticketov**. V Grafe č. 4 je znázornené, koľko ticketov bolo vytvorených za celý rok počas pracovných dní a cez víkendové dni na pracovisku DC. Z obrázku vyplýva, že počas dvoch dní víkendu sa vytvorí takmer rovnaké množstvo ticketov ako počas piatich pracovných dní.



Graf č. 4: Počet ticketov vytvorených počas roka 2021 na pracovisku DC

Graf č. 5 znázorňuje všetky kategórie vzniknutých a preverovaných incidentov. Najväčšiu kategóriu tvorili podozrivé aktivity vymykajúce sa normálnemu stavu, ktorými sa útočníci snažili zistiť prítomnosť zraniteľných zariadení alebo aplikácií, tzv. *Suspicious behaviour*. Na druhom mieste bol tzv. Phishing, pri ktorom útočníci vytvárali čo naj dôveryhodnejšie e-maily, aby od používateľov získali dôležité informácie (napr. heslo k bankovému účtu) alebo priamo financie. Ďalej IP s tzv. *Bad reputation*. Každá verejná IP adresa má totiž určité renomé (reputáciu). Ak niektorá IP v minulosti vykonávala určité typy útokov, rozposielala spamy a podobne, automaticky sa takáto IP posudzovala a v prípade potreby došlo k jej zablokovaniu. Na grafe ďalej vidíme tzv. *Virus E-mail*. V tomto prípade išlo o aktivity, pri ktorých boli zachytené e-maily so škodlivou prílohou. V neposlednom rade treba spomenúť aj kategóriu *Indicator of compromise (IoC)*, do ktorej patria napr. rôzne vírusy, škodlivé správania IP adresy, malware súbory alebo škodlivé URL adresy.



Graf č. 5: Kategórie incidentov preverovaných v roku 2021



SLOVENSKÁ NÁRODNÁ CERTIFIKAČNÁ AUTORITA

Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby je od 1. augusta 2019 prevádzkovateľom Slovenskej národnej certifikačnej autority (ďalej aj „SNCA“), ktorú prevzala od Národného bezpečnostného úradu (ďalej aj „NBÚ“), a tým sa stala **poskytovateľom kvalifikovaných dôveryhodných služieb** (ďalej aj „KDS“) pre orgány verejnej moci.

V roku 2021 NASES poskytovala nasledujúce služby:

- vyhotovovanie a overovanie kvalifikovaných certifikátov pre elektronickú pečať,
- vydávanie mandátnych certifikátov,
- vyhotovovanie kvalifikovaných elektronických časových pečiatok.

V septembri 2021 sa spustila plánovaná optimalizácia a zjednodušenie procesu pre vydávanie certifikátu pre elektronickú pečať a jej následné použitie na podpisovanie na portáli slovensko.sk. Optimalizácia zabezpečila pre orgány verejnej moci, ktoré si zvolili NASES ako poskytovateľa služby zásadné zefektívnenie a zrýchlenie vydávania certifikátov oproti ostatným certifikačným autoritám.

Napriek pretrvávajúcej pandémie COVID-19 bola činnosť SNCA plne zabezpečená a v súlade s prísnyimi bezpečnostnými a hygienickými opatreniami poskytovala všetky požadované kvalifikované dôveryhodné služby. Štatistiku všetkých vydaných kvalifikovaných certifikátov za rok 2021 nájdete v Tabuľke č. 3.

Typ dôveryhodnej služby	Počet
Certifikát pre elektronickú pečať	844
Mandátny certifikát	3 026
Časové pečiatky	32 953 786

Tab. č. 3: Štatistika všetkých vydaných kvalifikovaných certifikátov k 31. 12. 2021

Najdôležitejšie činnosti SNCA v roku 2021

Počas roka 2021 prebehli v súvislosti s SNCA viaceré dôležité aktivity. Začiatkom roka zahájila NASES migráciu služieb a infraštruktúry z pôvodnej infraštruktúry Národného bezpečnostného úradu s názvom SNCA3 na novú infraštruktúru NASES s názvom SNCA4.

Ako prvé sa za účasti externého audítora úspešne vygenerovali kľúčové páry pre novú infraštruktúru. V spolupráci s interným audítorom NASES sa dokončili prípravy nevyhnutné pre úspešné prejdenie certifikačným auditom. V tejto súvislosti sa aktualizovala napríklad dokumentácia SNCA3, vypracovala sa nová dokumentácia pre potreby SNCA4, ďalej sa vybuďovala a pripravila infraštruktúra a bol realizovaný interný audit kvalifikovaných služieb, ktorým SNCA úspešne prešlo.

V júni 2021 **NASES úspešne absolvovala certifikačný audit a získal štatút certifikovaného poskytovateľa kvalifikovaných dôveryhodných služieb pre všetky poskytované dôveryhodné služby** od certifikačného orgánu, spoločnosti TAYLLORCOX.

SNCA v priebehu roka 2021 zaznamenala zvýšený dopyt o dôveryhodné služby zo strany orgánov verejnej moci a bolo potrebné personálne zastabilizovať tím a vytvoriť nevyhnutné pozície pre poskytovanie dôveryhodných služieb. Rovnako sa obsadili pozície nevyhnutné pre správu SNCA ako takej, personálne a technicky NASES zabezpečila aj vypovedané služby poskytované NBÚ, a to konkrétne:

- export vydaných certifikátov a zrušených certifikátov do Zoznamu kvalifikovaných certifikátov,
- vydávanie certifikátov na AuthCA a TechCA,
- úpravy dokumentácie tlačenej pri vydávaní certifikátov,
- sledovanie monitorovacieho nástroja,
- úprava profilov vydávaných certifikátov,
- zavádzanie a školenie nových operátorov do systému Registračnej authority (ďalej aj „RA“).

V roku 2021 sa teda úspešne zavŕšila migrácia infraštruktúry a zahájilo sa využívanie a poskytovanie kvalifikovaných dôveryhodných služieb v produkčnom prostredí NASES.

PROJEKTY

Projektová kancelára NASES sa v roku 2021 sústreďovala najmä na dlhodobu udržateľnú stratégiu. V prvom rade sa zameriavala na prepracovanie dizajnu ÚPVS, zvyšovanie bezpečnosti a celkové zefektívnenie prevádzky doteraz poskytovaných služieb. Jednotlivé projekty sú podrobnejšie rozpísané v texte nižšie.

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

Projekt tzv. modernizácie ÚPVS nadväzuje na projekty Elektronických služieb ÚPVS I a ÚPVS II, ktoré boli realizované v rámci OPIS počas obdobia 2012 až 2015.

Názov projektu:	Zvyšovanie úžitkovej hodnoty digitálnych služieb pre občanov, podnikateľov a inštitúcie verejnej správy
Operačný program:	Operačný program Integrovaná infraštruktúra
Programové obdobie:	2014 - 2020
Financovanie:	Európsky fond regionálneho rozvoja
Rozpočet projektu:	14 444 684,93 eura
Začiatok a plánované ukončenie realizácie projektu:	2/2019 – 12/2023

Cieľom projektu je zlepšiť interakciu používateľov s verejnou správou a zjednodušiť kroky vedúce k samotnej realizácii elektronického podania cez portál slovensko.sk.

Uvedené ciele budú dosiahnuté cez zjednodušenie krokov vedúcich k vyhľadávaniu služby a k vybaveniu elektronického podania, vylepšenie vyhľadávania a doplnenia interaktívnej navigácie k elektronickým službám, sprievodcu životnou navigáciou, novú osobnú zónu – portfólio klienta, v ktorej bude môcť používateľ sledovať stav svojich podaní, ich históriu, proaktívne ponúkание služieb na základe evidovaných údajov o používatelovi v rámci profilu, nové predvyplnené formuláre bez nutnosti vypisovania údajov, interaktívna pomoc cez online chat Kontaktného centra – Štátny messenger.

Cieľovou skupinou sú občania, podnikatelia a inštitúcie verejnej správy (úradníci).

Prínosom projektu pre občana/podnikateľa bude zlepšenie komunikácie a interakcie medzi občanmi a verejnou správou, a to podporením princípu orientácia na klienta, orientácia na služby, proaktivita, jednoduchá navigácia, prístupnosť, transparentný prístup k službám, spätnej väzby, dostupnosti a zdieľania údajov, jednoduché používanie aplikácií, otvorené API, čím dôjde k podpore viacerých princípov informatizácie verejnej správy. **Prínosom projektu pre štát** bude optimalizácia procesov v rámci verejnej správy, a to aktualizácia informácií o orgánoch verejnej moci na ÚPVS a aktualizácia informácií o elektronických službách na ÚPVS.

V rámci realizácie projektu budú dodané nové funkcionality ÚPVS. Riešenie je rozdelené do nasledujúcich tém projektu:

- **Správa webového obsahu** – nový dizajn, prístupnosť portálu pre mobilné zariadenia, dostupnosť vo viacerých jazykoch,
- **Vyhľadávanie a navigácia** – inteligentné a personalizované vyhľadávanie, navigácia podľa životných situácií,
- **Portfólio klienta a profil klienta** – personalizovaná zóna používateľa, sprístupnenie a zobrazenie údajov z IS štátu,
- **Modul oprávnení tretích strán** – nastavenie a správa oprávnení,
- **Modul rozpracovaných podaní a príloh** – využitie ďalšieho elektronického kanála na dokončenie služby,
- **Štátny messenger** – chatbot, online chat, spätná väzba,
- **Úpravy funkcionalít spoločných modulov IAM, eDesk, eForm.**

Na základe schválenej Štúdie uskutočniteľnosti zo dňa 19. apríla 2018 a Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku, účinnej dňa 14.02.2019 bola procesom „In house zákazky“ dňa 22.09.2021 podpísaná Zmluva o dielo so zhotoviteľom Slovensko IT a.s.

na dodanie softvérového diela v cene 4 936 333,20 € s DPH s lehotou plnenia 24 mesiacov od nadobudnutia účinnosti Zmluvy o dielo.

V súčasnosti sa projekt nachádza v Realizačnej fáze, v rámci ktorej sú vytvárané detailné návrhy riešenia.

Projekt eIDAS 2

Názov projektu:	eIDAS2
Operačný program:	N/A
Programové obdobie:	N/A
Financovanie:	Connecting Europe Facility (ďalej aj „CEF“)
Rozpočet projektu:	83.000 eur
Začiatok a plánované ukončenie realizácie projektu:	5/2021 - 12/2021
Nadväznosť:	eIDAS 1

Cieľom projektu eIDAS je zabezpečenie prevádzky slovenského národného uzla eIDAS a umožnenie občanom SR a subjektom, ktoré podnikajú v SR, využívať elektronické služby portálu www.slovensko.sk. Rovnako aj naopak, občanom štátov EÚ, Európskemu hospodárskemu priestoru a podnikateľom v štátoch EÚ dáva možnosť na prístup k elektronickým službám členských štátov, v ktorých podnikajú alebo žijú.

Projekt eIDAS bol koncom roka 2018 nasadený do prevádzky a aktuálne sú pripojené národné uzly Belgicka, Chorvátska, Českej republiky, Estónska, Nemecka, Talianska, Lotyšska, Luxemburska, Portugalska a Španielska.

V roku 2019 bola Európskou komisiou úspešne schválená notifikačná schéma Slovenska pre 2 prostriedky elektronickej identifikácie - občiansky preukaz s elektronickým čipom a doklad o pobyte cudzinca, na základe ktorej mali byť všetky členské krajiny EÚ najneskôr do 12 mesiacov pripojené na slovenský eIDAS uzol. S týmito krajinami už môžu občania SR využívať služby ich dedikovaných portálov. Aktuálne je to možné s Belgickom, Cyprusom, Českou republikou (napr. daňový portál Finančnej správy ČR, Česká správa sociálneho zabezpečenia, Portál systému elektronickeho mýta v ČR), Dánskom, Estónskom, Holandskom (napr. Daňová a colná správa, Banka sociálneho zabezpečenia, nadácia dôchodkového registra), Chorvátskom, Lotyšskom, Luxemburskom (Jednotný portál verejných služieb, Obchodné registre Luxemburska a iné), Maltou, Nemeckom, Poľskom, Portugalskom, Rakúskom, so Slovinskom (Slovinský inštitút dôchodkového a invalidného poistenia, Vysokoškolské vzdelávanie v Slovinsku, Portál obchodného registra), Španielskom, Švédskom, s Európskou komisiou (napr. Portál Európskej komisie, Európska iniciatíva občanov).

NASES realizuje upgrade národného uzla eIDAS (na verziu 2.x) financovaného taktiež z CEF a zo štátneho rozpočtu. Cieľom projektu je umožniť občanom SR a podnikateľským subjektom so sídlom a/alebo miestom podnikania v SR využívať modernizované národné prostriedky elektronickej identifikácie na prístup k zahraničným elektronickým službám. Cieľom je tiež umožniť občanom štátov EÚ, Európskeho hospodárskeho priestoru a podnikateľským subjektom so sídlom a/alebo miestom podnikania v štátoch EÚ a Európskeho hospodárskeho priestoru využívať ich národné prostriedky elektronickej identifikácie na prístup k elektronickým službám verejnej správy v SR.

Modernizovaná verzia CEF eID 2.x zabezpečí pre občanov SR, ako aj EÚ rozšírenú funkcionálnosť, bezpečnosť poskytovaných služieb, ako aj lepšie možnosti administrácie, monitorovania a štatistického vyhodnocovania pre národného poskytovateľa, ktorým je NASES.

Projekt bol v decembri 2021 úspešne ukončený a upgrade eIDAS uzla vo verzii v2.5 nasadený do prevádzky.

Projekt Komponent sprístupňovania doručovaných rozhodnutí

Názov projektu:	Komponent sprístupňovania doručovaných rozhodnutí
Operačný program:	Operačný program Integrovaná infraštruktúra
Programové obdobie:	2014 - 2020
Financovanie:	Európsky fond regionálneho rozvoja
Rozpočet projektu:	986.000 eur
Začiatok a plánované ukončenie realizácie projektu:	1/2021 - 03/2023

Projekt Komponent sprístupňovania doručovaných rozhodnutí (ďalej aj „KDSR“) je upgradom Centrálného úradného doručovania (ďalej aj „CÚD“) a je súčasťou reformy v zmysle zámeru „Transparentné rozhodovanie vo verejnej správe“ – fáza I (nový prístup k rozhodnutiam verejnej správy) schváleného 12. marca 2018. Bude prvým z komponentov systému Centrálnnej evidencie elektronických rozhodnutí. Projekt bol schválený v roku 2020 a bude prvým krokom na naplnenie tejto reformy.

Cieľom projektu je poskytnúť občanovi a podnikateľským subjektom všetko na jednom mieste a zároveň zjednodušeným spôsobom prehľad o všetkých elektronických rozhodnutiach, ktoré verejná správa doručovala prostredníctvom Informačného systému CÚD. Zároveň budú môcť občania a podnikateľský subjekt vidieť, kedy a kto rozhodnutia menil alebo k nim pristupoval. Pravidlá sa pritom nastavujú podľa klasifikácie údajov v rozhodnutiach.

V tomto kontexte sa realizujú hlavné aktivity projektu vo vecnom súlade so zavedením inovatívnych elektronických služieb verejnej správy pre občanov a podnikateľov v zmysle oprávnených aktivít Operačného programu Integrovaná infraštruktúra. Projekt umožní občanom, podnikateľom a tretím osobám inovatívnym spôsobom zvýšiť efektívnosť, výkonnosť a kvalitu služieb na vyhľadávanie, zobrazovanie, zdieľanie a sprístupňovanie právoplatných rozhodnutí všetkým zainteresovaným stranám.

KSDR po nasadení do prevádzky zabezpečí:

- vedenie evidencie všetkých úradných dokumentov (rozhodnutí) doručovaných prostredníctvom ÚPVS bez ohľadu na spôsob doručenia (listinne, elektronicky);
- sprístupnenie rozhodnutí pôvodcom, aby ich mohli vyhľadávať, zobrazovať a ukladať na lokálne zariadenie;
- sprístupnenie rozhodnutí adresátom, aby ich mohli vyhľadávať, zobrazovať a ukladať na lokálne zariadenie pri autentifikácii eID alebo iným autentifikačným prostriedkom;
- sprístupnenie konkrétneho rozhodnutia adresátovi bez potreby eID iba zadaním (nasnímaním) čísla rozhodnutia a uvedením osobných údajov adresáta;
- umožnenie adresátovi sprístupniť rozhodnutie tretej strane, pričom adresát požiada o vygenerovanie sprístupňovacieho kódu pre tretiu stranu a tento tretej strane poskytne (zaslanie e-mailom, zobrazenie na displeji mobilného telefónu a pod.);
- sprístupnenie konkrétneho rozhodnutia tretej strane bez potreby eID iba zadaním (nasnímaním) sprístupňovacieho kódu, ktorý má jednorazovú, resp. krátkodobú platnosť;
- prístup k službe „poskytovanie rozhodnutia“ bude realizovateľné prostredníctvom API, ako aj cez GUI. GUI bude vytvorené tak, aby bolo dostupné cez profil a portfólio klienta na ÚPVS v zmysle jednotného prístupu k osobným údajom;
- riešenie sprístupnením originálnych elektronických rozhodnutí doručovaných rovnopisov rozhodnutí vrátane ich autorizačných prvkov (elektronické podpisy, časové pečiatky) výrazne zvýši dôveryhodnosť doručovaných rozhodnutí pre adresátov a tretie strany.

Verejné obstarávanie projektu bolo úspešne ukončené procesom „In house zákazky“ dňa 29.10.2021 podpísaná Zmluva o dielo so zhotoviteľom Slovensko IT a. s. v cene 768 708 € s DPH s lehotou plnenia 14 mesiacov od nadobudnutia účinnosti Zmluvy o dielo.

V súčasnosti prebieha etapa Analýza a dizajn, v rámci ktorej sa pripravuje Analýza IS, Detailný návrh riešenia a ďalšie čiastkové výstupy plánované v rámci tejto etapy.

KSDR má byť podľa schváleného harmonogramu nasadené do prevádzky v októbri 2023.

Projekt redizajn siete GOVNET

Názov projektu:	Redizajn siete GOVNET
Operačný program:	Operačný program Integrovaná infraštruktúra
Programové obdobie:	2014 - 2020
Financovanie:	Európsky fond regionálneho rozvoja
Rozpočet projektu:	7.321.890,45 eur
Začiatok a plánované ukončenie realizácie projektu:	12/2019 – 11/2022

Projekt Redizajn siete GOVNET sa realizuje na základe požiadavky zvýšenia bezpečnosti siete GOVNET, šetrenia nákladov, slobody výberu poskytovateľa transportných služieb podľa najlepšej ponuky. Vznikne šifrovaná komunikácia v transportnej sieti vytvorením IPsec tunela, ktorá prináša bezpečný prenos dát pre všetky cieľové skupiny, ktorými sú zamestnanci jednotlivých rezortov. Ďalšou motiváciou na realizáciu projektu je výrazné zníženie doterajších prevádzkových nákladov. Vo veľkej miere sa realizáciou projektu jasne vymedzí definovaná hranica medzi transportnou a prístupovou sieťou, kde zariadenia v prístupovej sieti budú už výlučne v správe NASSES.

Prínosy projektu:

Realizáciou projektu sa vo veľkej miere dosiahne úspora finančných nákladov na prevádzku siete GOVNET a šifrovaním komunikácie sa zabezpečí vyššia bezpečnosť siete GOVNET.

Základné ciele napĺňané realizáciou projektu:

- Zabezpečená šifrovaná sieť GOVNET,
- Zvýšenie kvality a dostupnosti siete GOVNET,
- Kontinuálna modernizácia siete v správe NASSES,
- Zabezpečenie koncových uzlov,
- Transparentné výdavky.

Aktuálny stav:

Dňa 18. decembra 2019 nadobudla účinnosť Zmluva o poskytnutí nenávratného finančného príspevku v rámci PO7 OPII medzi poskytovateľom Ministerstvom dopravy a výstavby SR ako Riadiacim orgánom pre OPII v zastúpení Úradu podpredsedu SR pre investície a informatizáciu ako Sprostredkovateľským orgánom pre OPII a prijímateľom Národnou agentúrou pre sieťové a elektronické služby.

V januári 2020 sa začala realizácia aktivity 1 – Analýza a dizajn, v rámci ktorej boli zozbierané, zanalyzované a zdokumentované všetky funkčné a nefunkčné požiadavky na plánované riešenie. Aktuálne prebieha realizácia aktivity 2 – Nákup hardvéru a krabicového softvéru pre koncové body v sieti GOVNET a aktivity 3 – Implementácia. COVID pandémia predĺžila proces dodania tovaru z dôvodu omeškania dodávky zo strany výrobcu a prepravy.

Projekt Národný systém riadenia incidentov kybernetickej bezpečnosti vo verejnej správe

Názov projektu:	Národný systém riadenia incidentov kybernetickej bezpečnosti vo verejnej správe
Operačný program:	Operačný program Integrovaná infraštruktúra
Programové obdobie:	2014 - 2020
Financovanie:	Európsky fond regionálneho rozvoja
Rozpočet projektu:	6.224.308 eur
Začiatok a plánované ukončenie realizácie projektu:	1/2019 – 6/2022

Cieľom projektu je vytvorenie siete adekvátne odborne a technicky vybavených jednotiek na riešenie kybernetických bezpečnostných incidentov (ďalej aj „jednotky CSIRT“) na celonárodnej úrovni.

Úlohou jednotiek CSIRT je vykonávanie preventívnych a reaktívnych opatrení v oblasti svojho pôsobenia a poskytovanie relevantných informácií o kybernetických incidentoch národnej a vládnej jednotke CSIRT. Oblasť pôsobenia národného systému je vymedzená na ochranu informačných systémov v rámci podsektora „Informačné systémy verejnej správy“ podľa prílohy č. 1 k zákonu č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Projekt bol zo strany hlavného partnera MIRRI predĺžený do júna 2022.

Projekt Centrálny informačný systém štátnej služby

Názov projektu:	Centrálny informačný systém štátnej služby
Operačný program:	Operačný program Integrovaná infraštruktúra
Programové obdobie:	2014 - 2020
Financovanie:	Európsky fond regionálneho rozvoja
Rozpočet projektu:	4.902.567,98 eura
Začiatok a plánované ukončenie realizácie projektu:	7/2018 - 6/2022

Hlavným cieľom projektu je vybudovanie Centrálného informačného systému štátnej služby (ďalej aj „CISŠS“) ako nadrezortného personálo-informačného systému. Prínosom projektu bude vo veľkej miere odstrániť decentralizáciu riadenia ľudských zdrojov, čo by sa malo prejaviť najmä na zvýšení kvality a jednotnosti procesov elektronických výberových konaní, znížení nákladov na jedného prijatého zamestnanca (zavedenie princípu jedenkrát a dosť).

Služobné úrady budú môcť v rámci CISŠS zabezpečovať procesy rýchlejšie a s väčšou efektívnosťou. Zlepší sa kvalita výberového konania, hodnotenie výkonu štátnej služby, podpora kariérneho rozvoja, motivácie a osobného rozvoja. Zároveň sa zefektívni a harmonizuje organizácia postupov pri výkone štátnej služby naprieč služobnými úradmi, prispeje to k budovaniu kapacít inštitúcií na podporu riadenia ľudských zdrojov a umožní sa zavádzanie systémov kvality.

CISŠS je centrálny informačný systém, ktorý je informačným systémom verejnej správy podľa osobitného predpisu. Správcom centrálného informačného systému je Úrad vlády SR. Účelom zriadenia centrálného informačného systému je umožniť služobným úradom a Úradu vlády SR spracúvať automatizovaným spôsobom údaje, ktoré sú nevyhnutné na riadny a efektívny výkon štátnej služby podľa tohto zákona.

Súčasťou centrálného informačného systému je register:

- výberových konaní,
- úspešných absolventov,
- nadbytočných štátnych zamestnancov,
- štátnozamestnaneckých miest (od júla 2023),
- štátnych zamestnancov (od júla 2023).

Služobný úrad bude povinný poskytovať údaje do registra výberových konaní, registra nadbytočných štátnych zamestnancov, registra štátnozamestnaneckých miest a do registra štátnych zamestnancov a zodpovedá za ich správnosť, pravdivosť a úplnosť. Úrad vlády bude povinný poskytovať údaje do registra úspešných absolventov a zodpovedá za ich správnosť, pravdivosť a úplnosť.

V roku 2020 bol ukončený proces verejného obstarávania a bola uzavretá Zmluva o dielo a o poskytovaní služieb č. 150-2020/1129-1672 zo dňa 3. marca 2020 medzi NASES a Lomtec.com. V roku 2021 bolo s ohľadom na zložitú situáciu súvisiacu s pandémiou COVID19 nutné posunutie harmonogramu ukončenia projektu o 4 mesiace do 30. júna 2022.

V aktuálnom roku boli ukončené projektové míľniky č. 2 a 3, prebiehal projektový míľnik č.4. Výstupy za projektový míľnik 2 a 3 boli odsúhlasené príslušnými vecnými a odbornými garantmi projektu a schválené členmi Riadiaceho výboru projektu. Je pripravené cieľové prostredie vo vládnom cloude, kde bude CISŠS prevádzkovaný.

Prebiehala intenzívna komunikácia s integračnými partnermi na účely zabezpečenia princípu Jeden krát a dosť (zabezpečenie príslušných údajov z referenčných registrov RFO, RPO, RA a registra trestov Generálnej prokuratúry SR). Boli dohodnuté súčinnosti s projektom Centrálny ekonomický systém Ministerstva financií Slovenskej republiky, ktorý

zabezpečuje zber zdrojových dát pre budované centrálné referenčné registre CISŠS. Intenzívne sa komunikovalo s MIRRI na úspešné zvládnutie implementácie metodiky jednotného dizajnového manuálu elektronických služieb, lepších služieb verejnej správy, princípov dátového manažmentu, ako aj na zabezpečenie dôslednej ochrany kybernetickej bezpečnosti budovaného riešenia.

Projekt Úprava informačných systémov

Názov projektu:	Úprava informačných systémov
Operačný program:	N/A
Programové obdobie:	N/A
Financovanie:	Štátny rozpočet
Rozpočet projektu:	12.811.762 eur
Začiatok a plánované ukončenie realizácie projektu:	4/2017 – 1/2022

Cieľom projektu Úprava informačných systémov (ďalej aj „ÚIS“) je úprava existujúcich modulov ÚPVS a súvisiacich informačných systémov, ktorou sa saturujú požiadavky vyplývajúce zo zmeny relevantných, všeobecne záväzných právnych predpisov a optimalizácia IS PEP.

Projekt sa aktuálne nachádza vo finálnej fáze, keď sú jednotlivé moduly odovzdané a časť sa uzatvorí v priebehu roka 2022.

V priebehu roka 2021 boli odovzdané nasledujúce etapy jednotlivých modulov diela:

- Modul ÚPVS Synchro doručovanie a optimalizácia – bola odovzdaná etapa implementácia, testovanie a nasadenie – časť je pripravená na akceptáciu RV
- Modul ÚPVS eIDAS CEP – bola odovzdaná etapa implementácia, testovanie a nasadenie – časť je pripravená na akceptáciu RV
- Modul ÚPVS MEP a G2G – bola odovzdaná etapa analýza a dizajn, implementácia a testovanie, prebieha proces akceptácie dodaných výstupov

- Dodatok 10 – 305-IAM IdP a 305-IAM push notifikácie bola odovzdaná časť DFŠ pre pripravený R1 pre časť IdP, ktorý je potrebný pre potreby projektu mobil ID. Časť R2 pre push notifikácie je pripravená.

Vyplývajúc z podpísaného Dodatku č.10 k Zmluve na úpravu informačných systémov a zabezpečenie služieb ich prevádzky zo dňa 27.4.2017 sa realizovali práce na častiach Diela:

- 305 – IAM – RFO – Rozšírenie modulu IAM o údaje z referenčného registra fyzických osôb (RFO) – bola odovzdaná etapa Analýza.
- 305 – MED doplnenie – doplnenie modulu elektronického doručovania v súvislosti s podporou na doručovanie listinných rovnopisov elektronických úradných dokumentov - bola odovzdaná etapa Analýza, DFŠ, Implementácia, Testovanie.
- 305 – MEP a G2G rozšírenie – úprava procesu doručovania príkazov na úhradu a čiastočné úhrady – Doručovanie príkazov na úhradu – IS PEP MSP, ÚPVS a G2G validácie – bola odovzdaná etapa Analýza.
- eIDAS CEP klientske aplikácie rozšírenie klientskych aplikácií D. Suite/eIDAS – bola odovzdaná etapa DFŠ.

ÚPVS predstavuje nosný pilier e-Governmentu. Zo strany NASES je realizovaná priebežná modernizácia a optimalizácia súvisiaca s prihlasovaním, identifikáciou a autorizáciou používateľov portálu s využitím alternatívnych prostriedkov elektronickej identifikácie. Cieľom zmien je zjednodušiť prístup prostredníctvom mobilných zariadení, ako aj prístupu zahraničných používateľov v súvislosti s prijatím cez eIDAS.

Zároveň boli do plnej prevádzky zavedené optimalizácie interných modulov orchestrácie a úložísk dokumentov, čo výrazným spôsobom zrýchľilo proces doručovania a zvýšilo efektívnosť prevádzky a zdrojov.

Hlavné prínosy projektu pre prevádzku sú:

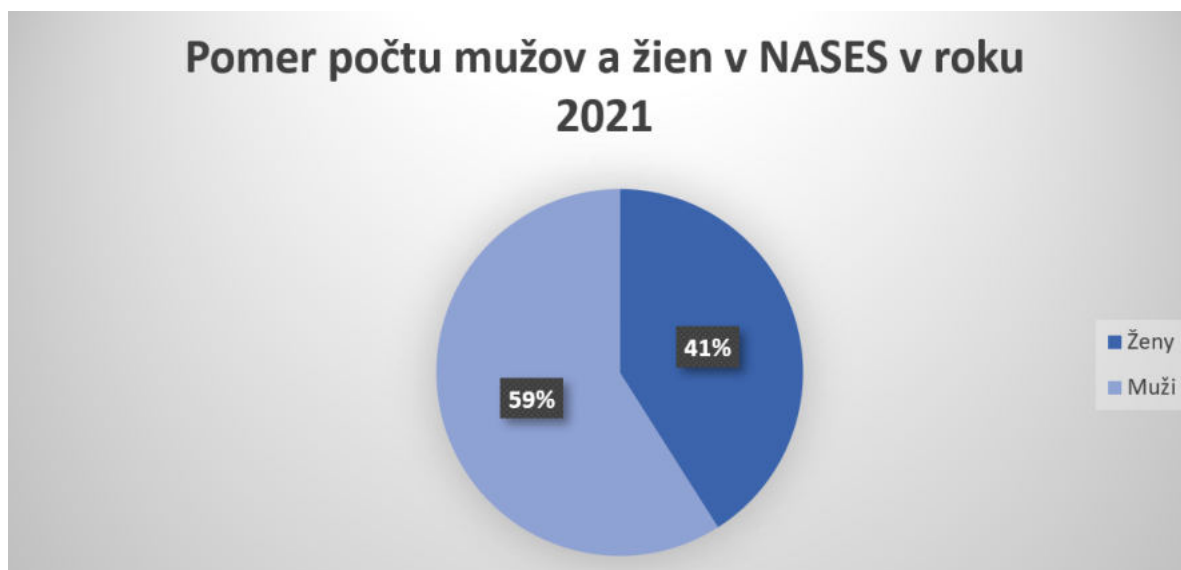
- Synchronne preberanie rozhodnutí umožňuje používateľom okamžite prevziať doručované rozhodnutia orgánov verejnej moci do vlastných rúk.
- Optimalizácia ÚPVS zvýšila kvalitu doručovania správ a znížila výskyt chýb.
- Zlepšenie interoperability elektronických podpisov pri komunikácii so zahraničím.
- Nové formy autentifikácie v zmysle eIDAS a podpora mobilnej autentifikácie.

- Počas roka 2021 boli postupne spúšťané vstupné validácie z optimalizácie ÚPVS, ktoré obmedzili vznik časti incidentov vyskytujúcich sa na ÚPVS. Zároveň bola spustená príprava nových vstupných validácií, ktoré zamedzia vzniku viacerých typov závažných incidentov spôsobených chybami v systémoch tretích strán zasielajúcich správy od orgánov verejnej moci a právnických osôb. Validácie boli rozdelené na synchronne a asynchrónne na odľahčenie vstupu spracovania správ. Taktiež bude v potvrdení o odoslaní podania doplnený čitateľný názov odosielateľa a adresáta popri doterajších identifikátoroch.

ZAMESTNANCI A VZDELÁVANIE

Rok 2021 bol z pohľadu ľudských zdrojov a personalistiky plný zmien a modernizácie. Kľúčovým cieľom bolo budovanie interných kompetencií zameraných na prevádzku súčasných a vybraných budúcich informačných systémov. Aj atmosféra v agentúre sa zmenila. NASES pracuje ako jeden tím a na úspechoch sa podieľajú všetci zamestnanci. NASES sa neustále rozrastá o nových, kvalitných a fundovaných zamestnancov. S príchodom nových projektov a preberaním prevádzkových činností vznikla potreba na zvyšovanie počtu zamestnancov. S nástupom ľudí vznikli aj nové pozície, zmenili sa kompetencie a procesy.

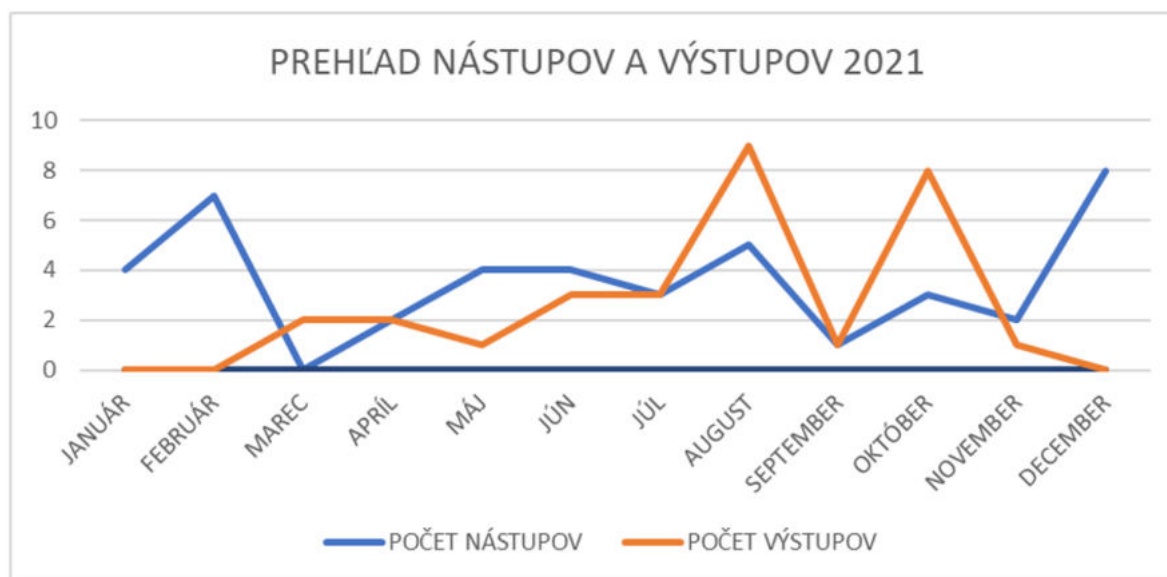
Počet zamestnancov k 31. decembru 2021 bol 159 vrátane 10 zamestnancov na materskej/rodičovskej dovolenke. Z uvedeného celkového počtu zamestnancov tvorili **muži 59 % a 41 % ženy** (Graf č. 6). Približne **71 % zamestnancov má vysokoškolské vzdelanie**, z nich 95 % tvoria zamestnanci s vysokoškolským vzdelaním druhého stupňa a 5 % zamestnanci s vysokoškolským vzdelaním prvého stupňa. **29 % zamestnaných má ukončené stredoškolské vzdelanie** (Graf č. 7). Od januára 2021 do decembra 2021 prijala agentúra **43 nových zamestnancov a 30 zamestnancov ukončilo s NASES pracovný pomer** (Graf č. 8). **Miera fluktuácie** (tzv. index otáčavých dverí), ako jeden z ukazovateľov výkonnosti zamestnancov, odrážajúci zmenu v počte a stabilite zamestnancov, predstavovala v roku 2021 **19,9 %**. Avšak NASES zmienenú mieru fluktuácie kompenzovala náborom nových zamestnancov s vyšším stupňom kvalifikácie, odbornosti, s lepším know-how, pracovnými schopnosťami a znalosťami.



Graf č. 6: Pomer počtu mužov a žien v NASES v roku 2021 (celkový počet zamestnancov 159)



Graf č. 7: Pomer vzdelania zamestnancov NASES v roku 2021 (celkový počet zamestnancov 159)



Graf č. 8: Počet nástupov a výstupov zamestnancov NASES v roku 2021 (celkový počet zamestnancov 159)

Napriek nárastu pracovníkov, sa veľký dôraz neustále kládol na proaktívny zamestnanecký prístup. Preto boli pre zamestnancov pripravené nové adaptačné stretnutia, prebiehala kampaň „Nájdí svojho kolegu,“ zaktualizovali sa opisy pracovných činností, zaviedli sa výročné hodnotenia zamestnancov, retrospektívne porady, nástupom pandémie sa inštitucionalizoval systém práce z domu (home office) a pod.

Zavedenie home officu bolo v agentúre bez vážnejších komplikácií a nastal plynulý prechod na prácu z domu pre všetkých zamestnancov, ktorým to povaha práce umožňovala. Začali sa kvalitnejšie a intenzívnejšie používať nástroje MS Teams. Pandémia a lock-down nespôsobili žiadnu zásadnú zmenu, naučili tímy, ktoré dovtedy tú možnosť nepreferovali, pracovať z domu a spolupracovať a „stretávať sa“ v online priestore.

Ďalej sa odštartovalo moderné hľadanie zamestnancov, napríklad pomocou sociálnych sietí, vynoveným dizajnom inzerátov a pod. Taktiež sa zmenila firemná kultúra a vedenie agentúry zhmotnilo vízie a pretavilo ich do spoločných cieľov a stratégií tak, aby sa s touto „misiou“ stotožnil čo najväčší počet zamestnancov.

Budovanie dostatočných interných kvalifikovaných odborných kapacít na riadenie a implementáciu IT projektov prebiehalo kontinuálne aj v roku 2021. V nadväznosti na tieto potreby boli obsadené pracovné miesta odborníkmi z oblasti IT. Vytvorili sa nové pracovné pozície a prijali sa aj noví ľudia v súvislosti s nepretržitou prevádzkou Sekcie bezpečnosti.

Cieľom personálneho oddelenia NASES bolo v roku 2021 získať najmä odborne fundovaných a lojálnych zamestnancov, ktorí by vedeli ľahko reflektovať na zmeny a nové procesy. Tento cieľ sa úspešne podarilo naplniť. Aj z uvedeného dôvodu NASES kladla veľký **dôraz na kvalitné vzdelávanie nových, ale aj dlhodobejšie pôsobiacich zamestnancov**. Personálny kapitál NASES bol preto preškolený napríklad v oblasti kybernetickej bezpečnosti. Spomedzi školení, ktoré sa v uplynulom roku udiali, môžeme spomenúť aj metodiku PRINCE2 - na zvýšenie efektivity a rozšírenie znalostí v oblasti realizácie projektov, ITIL (IT Infrastructure Library) – zamerané na štandardizáciu a skvalitnenie prevádzky IT riešení. Rovnako aj pracovníci administratívy, sieťovej infraštruktúry a bezpečnosti absolvovali rôzne odborné školenia na zvýšenie kvalifikácie, ale aj povinné školenia vyplývajúce zo zákona, školenia na osobnostný rozvoj a podobne.

AUDITY

V roku 2021 sa v NASES prvýkrát od jej vzniku vykonávali vnútorné audity systematicky v súlade s normou ISO 19011: Návod na auditovanie systémov manažérstva.

Vnútorné audity boli vykonané metódou vzorkovania a hľadala sa počas nich zhoda vykonávaných činností s opísanými postupmi.

V roku 2021 bolo vykonaných **celkovo 16 vnútorných auditov** v zmysle schváleného Plánu vnútorných auditov na rok 2021. Z toho 8 vnútorných auditov sa týkalo bezpečnostných opatrení v zmysle požiadaviek Vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení a osem vnútorných auditov bolo vykonaných u riaditeľov sekcií a ich podriadených vedúcich zamestnancov v rámci celej NASES.

Okrem auditov vykonaných v zmysle Plánu vnútorných auditov na rok 2021 sa vykonali 3 audity nad rámec plánovaných vnútorných auditov.

Nálezy identifikované počas vnútorných auditov sú vnímané ako východisková báza na trvalé zlepšovanie vykonávaných činností a v konečnom dôsledku poskytovaných služieb.

Z dlhodobého hľadiska je cieľom agentúry získanie certifikátu manažérstva kvality podľa medzinárodných štandardov.

VEREJNÉ OBSTARÁVANIA

V roku 2021 NASES ako verejný obstarávateľ zrealizovala **celkovo 56 zákaziek** v zmysle zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Celkovo ich tvorilo:

- 35 zákaziek s nízkou hodnotou,
- 12 zákaziek realizovaných prostredníctvom elektronického kontraktačného systému,
- 5 in-house zákaziek,
- 2 nadlimitné zákazky,
- 2 zákazky realizované prostredníctvom dynamického nákupného systému.

Medzi najvýznamnejšie zákazky patrili najmä zákazky:

- Zvyšovanie úžitkovej hodnoty digitálnych služieb pre občanov, podnikateľov a inštitúcie verejnej správy - softvérové dielo.
- Vytvorenie a nasadenie Komponentu sprístupňovania doručovaných rozhodnutí.
- Migrácia služieb Slovenskej národnej certifikačnej autority (SNCA4).
- Nákup terminál serverov.

FINANČNÉ VÝSLEDKY

Rozpočet NASES v roku 2021

Všeobecná časť

V zmysle uzatvoreného Kontraktu na rok 2021 medzi MIRRI a NASES bol poskytnutý príspevok zo štátneho rozpočtu v súlade so záväznými ukazovateľmi štátneho rozpočtu na rok 2021 na plnenie odborných úloh v oblasti informatizácie spoločnosti, správy a prevádzkovania elektronických komunikačných sietí a služieb pre MIRRI, ostatné orgány štátnej správy, právnické osoby a fyzické osoby, ktoré požadujú informácie, údaje z informačných systémov, databáz a registrov verejnej správy vo výške **34.756.964,00 eur**, z toho bežný transfer v sume 29.463.402,00 eur a kapitálový transfer v sume 5.293.562,00 eur.

Dodatkom č. 1 ku Kontraktu na rok 2021 bol príspevok navýšený o **1 632 904,60 eur**, z toho transfer na bežné výdavky vo výške 1.195 904,60 eur a na kapitálové výdavky vo výške 437.000 eur v zmysle nasledujúcich rozpočtových opatrení:

- Rozpočtové opatrenie č. 01/2021 na povolené prekročenie limitu bežných výdavkov v zmysle Memoranda o spolupráci pri využívaní služieb vládnej dátovej siete GOVNET medzi Ministerstvom zahraničných vecí a európskych záležitostí Slovenskej republiky (ďalej len „MZVEZ SR“) a NASES vo výške 538.488 eur.
- Rozpočtové opatrenie č. 36/2021 na povolené prekročenie limitu bežných výdavkov v súvislosti s využívaním služieb vládnej dátovej siete GOVNET Štátnym ústavom pre kontrolu liečiv vo výške 26.409,60 eur.
- Rozpočtové opatrenie č. 52/2021 na povolené prekročenie limitu bežných výdavkov v zmysle Memoranda o spolupráci pri využívaní služieb vládnej dátovej siete GOVNET medzi Kanceláriou Národnej rady Slovenskej republiky (ďalej len „KNR SR“) a NASES vo výške 89.841,00 eur.

- Rozpočtové opatrenie č. 63/2021 na povolené prekročenie limitu bežných výdavkov v zmysle Memoranda o spolupráci pri využívaní služieb vládnej dátovej siete GOVNET medzi Ministerstvom životného prostredia Slovenskej republiky (ďalej len „MŽP SR“) a NASES vo výške 541.166,00 eur (z toho príspevková organizácia SHMÚ 336.269,00 eur).
- Rozpočtové opatrenie č. 88/2021 na povolené prekročenie limitu kapitálových výdavkov na nákup licencií Oracle nevyhnutných na vykonávanie odborných úloh v pôsobnosti NASES vo výške 437. 000,00 eur.

Dodatkom č. 2 ku Kontraktu na rok 2021 bol navýšený príspevok o **2.182.438,00 eur** z toho transfer na bežné výdavky vo výške 1.900.678 eur a na kapitálové výdavky vo výške 281.760 eur v zmysle nasledujúcich rozpočtových opatrení:

- Rozpočtové opatrenie č. 121/2021 na povolené prekročenie limitu bežných výdavkov v zmysle Memoranda o spolupráci pri využívaní služieb vládnej dátovej siete GOVNET medzi MZVEZ SR a NASES vo výške 2.076 eur.
- Rozpočtové opatrenie č. 147/2021 na povolené prekročenie limitu bežných výdavkov v zmysle Zmluvy o pripojení do vládnej dátovej siete GOVNET medzi Pôdohospodárskou platobnou agentúrou (ďalej len „PPA“) a NASES vo výške 327.810 eur.
- Rozpočtové opatrenie č. 203/2021 na povolené prekročenie limitu bežných výdavky vo výške 1.490.000 eur a kapitálových výdavkov vo výške 630.000 eur.
- Rozpočtové opatrenie č. 243/2021 v prospech Ministerstva financií Slovenskej republiky (ďalej len „MF SR“) za nákup licencií Oracle nevyhnutných na vykonávanie odborných úloh v pôsobnosti NASES vo výške 348.240 eur.
- Rozpočtové opatrenie č. 254/2021 na povolené prekročenie limitu bežných výdavkov v súvislosti s využívaním služieb vládnej dátovej siete GOVNET Štatistickým úradom Slovenskej republiky vo výške 12.210 eur.
- Rozpočtové opatrenie č. 291/2021 na presun bežných výdavkov v rámci celkového limitu výdavkov z programu OET na program OEK, na súbežný výdavok na zabezpečenie prevádzky nových centrálnych uzlov Govnet-u, vo výške 1.000.000 eur.
- Rozpočtové opatrenie č. 292/2021 na presun bežných výdavkov v rámci celkového limitu výdavkov z programu OET na program OEK vo výške 1.400 248 eur.

Rozpočtové opatrenie č. 309/2021 na plnenie Dodatku č.1 ku kolektívnej zmluve vyššieho stupňa na rok 2021 vo výške 68.582 eur.

Text	Schválený rozpočet 2021	Upravený rozpočet 2021	Skutočnosť 2021
1	2	3	4
Príjmy spolu	34 756 964,00	38 572 306,60	44 126 159,33
z toho:			
bežné príjmy	29 463 402,00	32 559 984,60	33 322 268,53
kapitálové príjmy	5 293 562,00	6 012 322,00	10 803 890,80

Tab. 4: Rozpočet NASES na rok 2021

Rozpis záväzných ukazovateľov na rok 2021:

VÝDAVKY SPOLU:	40.140.680,05 eur
1. Bežné výdavky (600)	27.604.847,05 eur
2. Kapitálové výdavky(700)	12.535.833,00 eur

Výdavky

Bežné výdavky zo štátneho rozpočtu

U Rozpočet bežných výdavkov zo štátneho rozpočtu na rok 2021 v zmysle Kontraktu a jeho dodatkov bol pre NASES vo výške 32.559. 984,60 eur.

K 31. decembru 2021 boli bežné výdavky čerpané vo výške 22.259.070,06 eur zo zdrojov štátneho rozpočtu poskytnuté na príslušný rozpočtový rok. V sledovanom období boli na financovanie bežných výdavkov použité aj nevyčerpané prostriedky z roku 2020 vo výške 5.217.195,15 eur. Bežné výdavky týkajúce sa projektu „Národný systém riadenia incidentov kybernetickej bezpečnosti vo verejnej správe“ boli financované zo zdrojov EÚ vo výške 105.558,00 eur. Ďalej boli vynaložené bežné výdavky týkajúce sa projektu „Zvyšovanie úžitkovej hodnoty digitálnych služieb pre občanov, podnikateľov a inštitúcie verejnej správy“ vo výške 8.488,49 eur a týkajúce sa projektu „Centrálny informačný systém štátnej služby“ vo výške 14.535,35 eur. Čerpanie bežných výdavkov bolo v nasledujúcom zložení:

Mzdy, platy (610)

Mzdové prostriedky boli za sledované obdobie čerpané zo zdrojov štátneho rozpočtu na aktuálny rozpočtový rok vo výške 3.797.914,71 eur. Čerpanie z nespotrebovaného bežného transferu z roku 2020 bolo vo výške 336.257,16 eur.

Priemerný zárobok zamestnancov za sledované obdobie dosiahol sumu 2.503,89 eur/brutto mesiac. K 31. decembru 2021 bol stav zamestnancov 159 vrátane 10 zamestnancov na materskej dovolenke/rodičovskej dovolenke.

Ukazovateľ	Schválený rozpočet 2021	Upravený rozpočet 2021	Skutočnosť 2021
610 Mzdy, platy a OOV	4 878 581,00	4 929 401,00	4 134 171,87
z toho:			
zdroj 111	4 878 581,00	4 929 401,00	3 797 914,71
zdroj 131K	0,00	0,00	336 257,16

Tab. 5: Rozpočet 2021 – Mzdy

Poistné (620)

Poistné a príspevky do poisťovní boli poukázané v sledovanom období zo zdrojov štátneho rozpočtu na aktuálny rozpočtový rok vo výške 1.444.801,12 eur. Čerpanie z nespotrebovaného bežného transferu z roku 2020 bolo vo výške 124.663,83 eur.

Ukazovateľ	Schválený rozpočet 2021	Upravený rozpočet 2021	Skutočnosť 2021
620 Poistné a príspevok do poisťovní	1 796 443,00	1 814 205,00	1 569 464,95
z toho:			
zdroj 111	1 796 443,00	1 814 205,00	1 444 801,12
zdroj 131K	0,00	0,00	124 663,83

Tab. 6: Rozpočet 2021 – Poistné a príspevok do poisťovní

Tovary a služby (630)

Celkové čerpanie prostriedkov z rozpočtu 2021 v rámci kategórie 630 - Tovary a služby bolo vo výške 16.991.296,41 eur. Najvýraznejšie výdavky boli v kategórii 635, kde sú sledované výdavky na prevádzku a aplikačnú podporu portálu ÚPVS a to vo výške 49% celkového čerpania v rámci kategórie 630 zo zdrojov štátneho rozpočtu na aktuálny rok. Ďalším výrazným prvkom v tejto kategórii výdavkov je položka 632 na ktorej sú evidované výdavky na prevádzku vládnej dátovej siete GOVNET, centrálné úradné doručovanie listinných zásielok a zasielanie hromadných SMS v rámci ÚPVS a to spolu tvorí takmer 48 % z celkového čerpania v kategórii 630 zo zdrojov štátneho rozpočtu na aktuálny rok. Čerpanie z nespotrebovaného bežného transferu v kategórii 630 z roku 2020 bolo vo výške 4.754.939,43 eur. Bežné výdavky týkajúce sa projektu „Národný systém riadenia incidentov kybernetickej bezpečnosti vo verejnej správe“ boli financované zo zdrojov EÚ vo výške 105.558,00 eur.

Čerpanie prostriedkov v rámci kategórie 630 podľa jednotlivých rozpočtových skupín je nasledujúce:

Cestovné náhrady (631)

Výdavky na pracovné cesty boli čerpané vo výške 304,10 eur vplyvom pandémie len na tuzemské pracovné cesty v súvislosti so zabezpečením výjazdov mobilnej certifikačnej authority.

Energie, voda, poštové služby a komunikačná infraštruktúra (632)

V rámci tejto položky boli čerpané finančné prostriedky z roku 2021 vo výške 8.082.905,08 eur. Energie, vodné a stočné bolo vo výške 9.031,12 eur, telekomunikačné služby vrátane zasielania hromadných SMS boli vo výške 381.739,00 eur, náklady na vládnu dátovú sieť predstavovali sumu 4.872.084,2 eur a prevádzka centrálného úradného doručovania úradných zásielok orgánov verejnej moci bola vo výške 2.819.618,81 eur. Náklady na poštové služby mimo poštových zásielok centrálného úradného doručovania boli v sume 431,45 eur. Z nespotrebovaného bežného transferu z roku 2020 boli použité prostriedky vo výške 848.786,01 eur v najväčšej miere na krytie výdavkov na centrálné úradné doručovanie.

Materiál (633)

Výdavky na materiál dosiahli výšku 364.188,64 eur. Agentúra v rámci tejto položky obstarala najmä licencie, výpočtovú techniku vrátane príslušenstva, kancelársky materiál, tonery, interiérové vybavenie a inštalačný materiál ku komunikačnej infraštruktúre.

Dopravné (634)

Rozpočet v tejto položke bol čerpaný v celkovej výške 12.627,72 eur na nákup pohonných látok pre služobné osobné motorové vozidlá agentúry, na pravidelné servisné prehliadky a opravy, na havarijné a povinné zmluvné poistenie uvedených vozidiel a nákup diaľničných známk.

Rutinná a štandardná údržba (635)

V tejto položke bolo čerpanie v celkovej výške 8.305 093,63 eur a to najmä na podporu a support pre softvér ÚPVS a výpočtovú techniku. Navyše boli použité prostriedky z nespotrebovaného bežného transferu z roku 2020 na podporu vo výške 1.960.763,47 eur.

Nájomné za nájom (636)

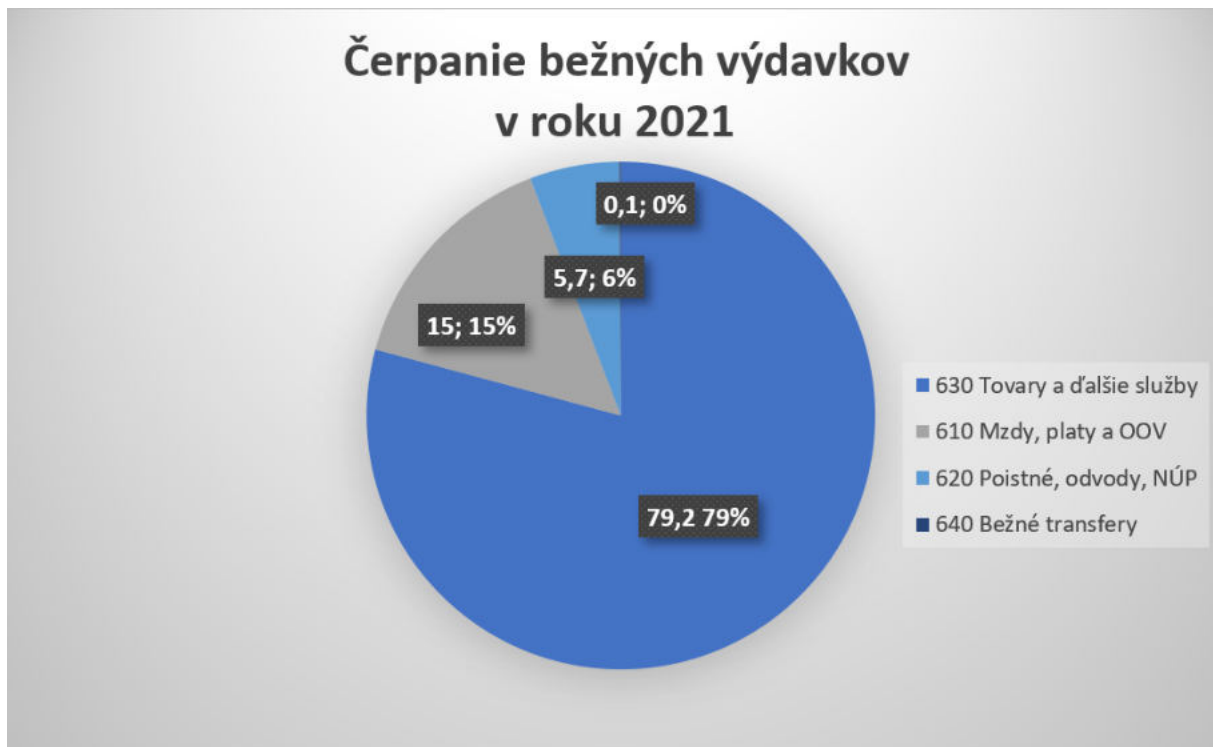
V tejto položke boli čerpané prostriedky vo výške 402.566,42 eur, z toho nespotrebované prostriedky z roku 2020 vo výške 313.320,05 eur. Prostriedky boli použité na nájomné za nájom kancelárskych priestorov agentúry, prenájom dátových centier a serverovní, ale i na prenájom nenavietených optických vlákien.

Ostatné služby (637)

Výdavky v tejto položke boli čerpané vo výške 1.768.613,17 eur, z toho z nespotrebovaného bežného transferu z roku 2020 vo výške 1.372.076,96 eur najmä na všeobecné služby spojené s nájmom. Súčasťou tejto položky sú aj výdavky na odmeny zamestnancov mimo pracovného pomeru, špeciálne služby, stravné lístky pre zamestnancov, školenia vrátane IT školení, tvorba a čerpanie sociálneho fondu. V tejto položke boli čerpané aj školenia týkajúce sa projektu „Národný systém riadenia incidentov kybernetickej bezpečnosti vo verejnej správe“, ktoré boli financované zo zdrojov EÚ vo výške 105.558,00 eur.

Transfery jednotlivcom (642)

Výdavky na položke 642 boli čerpané vo výške 26.392,55 eur prioritne na odstupné, náhradu príjmu za nemoc a členský príspevok. Čerpanie z nespotrebovaného bežného transferu z roku 2020 bolo z toho vo výške 1.334,73 eur.



Graf 9: Čerpanie bežných výdavkov v roku 2021

Kapitálové výdavky

Na kapitálové výdavky bol na rok 2021 schválený rozpočet vo výške 5.293.562,00 eur. V priebehu roka bol rozpočet navýšený na 6.012.322 eur na základe rozpočtového opatrenia k povolenému prekročeniu limitu výdavkov. V roku 2021 boli čerpané kapitálové výdavky vo výške 7.309.080,00 eur na zabezpečenie zvýšenia kybernetickej bezpečnosti vládnej dátovej siete Govnet, poskytnuté v roku 2019 zo zdrojov z roku 2018. Ďalej boli čerpané kapitálové výdavky najmä na obstaranie jednotlivých modulov a zabezpečenie nasadenia funkcionalít ÚPVS, na ktoré bol poskytnutý kapitálový transfer so zdrojom z roku 2019 vo výške 210.885,60 eur a z roku 2021 vo výške 122.838,60 eur.

V rámci projektu „Národný systém riadenia incidentov kybernetickej bezpečnosti vo verejnej správe“ boli čerpané kapitálové výdavky na obstaranie hardvéru v sume 2.400 eur, na projekt „Zvyšovanie úžitkovej hodnoty digitálnych služieb pre občanov, podnikateľov a inštitúcie verejnej správy“ bol obstaraný softvér v sume 99.060,00 eur a pre projekt „Centrálny informačný systém štátnej služby“ bolo zabezpečené obstaranie softvér vo výške 798.360 eur.

Mimorozpočtové prostriedky

Príjem mimorozpočtových prostriedkov za poskytnuté služby bol v roku 2021 vo výške 1.417.564,63 eur v zložení:

• prevádzka a podpora IS PEP a IS FO	1.180.764,00 eur
• centrálné úradné doručovanie	123.720,49 eur
• služby webhostingu	72,00 eur
• zvýšenie kapacity elektronických schránok	66.000,00 eur
• uplatnenie zmluvnej pokuty	2.524,80 eur
• vratky preddavkov dane z príjmov právnickej osoby za rok 2020	44.483,34 eur

V roku 2021 boli z mimorozpočtových prostriedkov čerpané bežné výdavky vo výške 1.144.289,41 eur v nasledujúcom zložení:

	1.119.641,41 eur
• Tovary a služby (630)	24.648,00 eur
• Kapitálové výdavky (710)	

Výsledok hospodárenia z mimorozpočtovej činnosti pred zdanením predstavuje k 31.12.2021 sumu 60,00 eur.

SLOVNÍK SKRATIEK

eIDAS	Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 910/2014
CEF	Nástroj na prepájanie Európy (z angl. Connecting Europe Facility)
CEP	Centrálne elektronická podateľňa
CISŠS	Centrálny informačný systém štátnej služby
CÚD	Centrálne úradné doručovanie
CSIRT	Jednotka na riešenie kybernetických bezpečnostných incidentov
DC	Dohľadové centrum
DFŠ	Detailná funkčná špecifikácia
DIZ	Dohoda o integračnom zámere
DMZ	Podsieť oddelená od ostatných zariadení (z angl. demilitarized zone)
DNS	Systém doménových mien (z angl. domain name system)
eDOV	eDemokracia a otvorená vláda
G2G	Modul komunikácie verejnej správy pomocou middleware platformy (z angl. Government to Government)
GOV CERT	z angl. Computer emergency respond team
GOVNET	Privátna nadrezortná sieť, ktorá prepája uzly inštitúcií verejnej správy
GUI	Grafické používateľské rozhranie (z angl. graphical user interface)
IAM	Autentifikačný modul ÚPVS (z angl. Identity Access Management)
IoC	Indikátor kompromitácie (z angl. Indicator of compromise)
IP	Internetový protokol
IPS	Systém prevencie prienikov (z angl. Intrusion Prevention Systems)
IS PEP	Informačný systém pre platby a evidenciu správnych a súdnych poplatkov, ktorý je súčasťou služby E-kolok
IPTV	Prenos prostredníctvom internetového pripojenia (z angl. Internet Protocol Television)
KC	Ústredné kontaktné centrum
KDS	Kvalifikované dôveryhodné služby
KNR SR	Kancelária Národnej rady SR
KSDR	Komponent sprístupňovania doručovaných rozhodnutí
LAN	Lokálna sieť
MEP	Platobný modul Ústredného portálu verejnej správy
MF SR	Ministerstvo financií SR
MIRRI	Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR

MSP	Modul správy poplatkov
MZVEZ SR	Ministerstvo zahraničných vecí a európskych záležitostí SR
MŽP SR	Ministerstvo životného prostredia SR
NASES	Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby
NBÚ	Národný bezpečnostný úrad
NOC	z angl. Network Operations Center
OOV	ostatné osobné vyrovnania
PPA	Pôdohospodárska platobná agentúra
RA	Registračná autorita
RFO	Register fyzických osôb
SMTP	Sieťový protokol na posielanie pošty
SNCA	Slovenská národná certifikačná autorita
SOC	z angl. Security operation center
TESTA	Vlastná sieť Európskeho spoločenstva izolovaná od Internetu
URL	Jednotný lokalizátor zdroja (z angl. Uniform Resource Locator)
ÚIS	Úprava informačných systémov
ÚPVII	Úrad podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu
ÚPVS	Ústredný portál verejnej správy – slovensko.sk
WAF	Webový aplikačný firewall
VAN	Sieť s veľkou oblasťou