



# Transformácia štátneho IT

Peter Ďurica, 28.05.2019

1

## Fáza č. 1 – Vymedzenie kompetencií

**Stav: Ukončená**

Prechod Národnej agentúry pre sieťové a elektronické služby (NASES) pod Úrad podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu (ÚPVII). Vymedzenie kompetencií – ÚPVII ako gestor ITVS a NASES ako servisná organizácia.

2

## Fáza č. 2 – Konsolidácia a štandardizácia

**Stav: Prebieha**

ÚPVII konsoliduje ITVS, vytvára legislatívne prostredie a štandardy pre riadenie, obstarávanie a prevádzkovanie štátneho IT. NASES sa transformuje na moderného a spoľahlivého prevádzkovateľa a kľúčového partnera v rámci celkovej digitálnej transformácie Slovenska.

3

## Fáza č. 3 – Riadenie výkonnosti a kontinuálne zlepšovanie

**Stav: Pripravovaná**

ÚPVII vytvára nástroje riadenia výkonnosti a zabezpečuje dohľad a kontrolu štátneho IT. NASES kontinuálne modernizuje riešenia, zefektívňuje prevádzkové činnosti a zlepšuje poskytované služby.

## Misia



**Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby je moderný a spoľahlivý prevádzkovateľ štátneho IT a kľúčový partner v rámci realizácie digitálnej transformácie Slovenska.**

## Vízia



**Víziou NASES je** byť kontinuálne stabilným, dôveryhodným a efektívnym poskytovateľom služieb a vedieť pružne reagovať na legislatívne zmeny, nové požiadavky eGovernmentu a potreby zákazníkov.

## Hlavný cieľ



**Hlavným cieľom NASES je** vytvárať hodnoty pre občanov, podnikateľov, všetkých partnerov a zamestnancov.

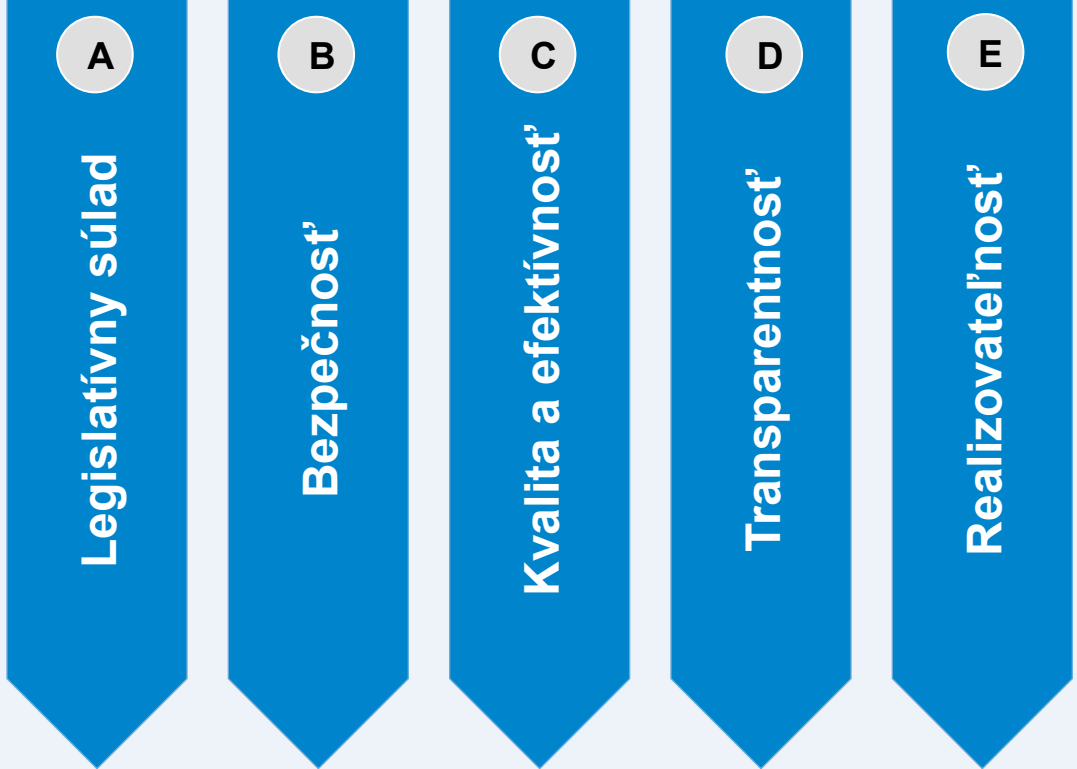
**Tento cieľ je dosahovaný:**

- vďaka modernému technologickému vybaveniu s kvalifikovaným a technicky zdatným personálom,
- prostredníctvom vysokej úrovne bezpečnosti a kvality prevádzkových činností, neustálym zlepšovaním prevádzkovej a investičnej efektívnosti,
- zlepšovaním prístupu k zákazníkom a zvyšovaním angažovanosti zamestnancov.

# Oblasti a princípy transformácie

Transformácia NASES má 6 hlavných oblastí a 5 základných princíпов:

Oblasti transformácie	Princípy transformácie
1 Organizácia a personál	A
2 Prevádzka	B
3 Produkty a služby	C
4 Zákazníci	D
5 Projekty	E
6 Partneri a spolupráca	



**A**  
Legislatívny súlad

**B**  
Bezpečnosť

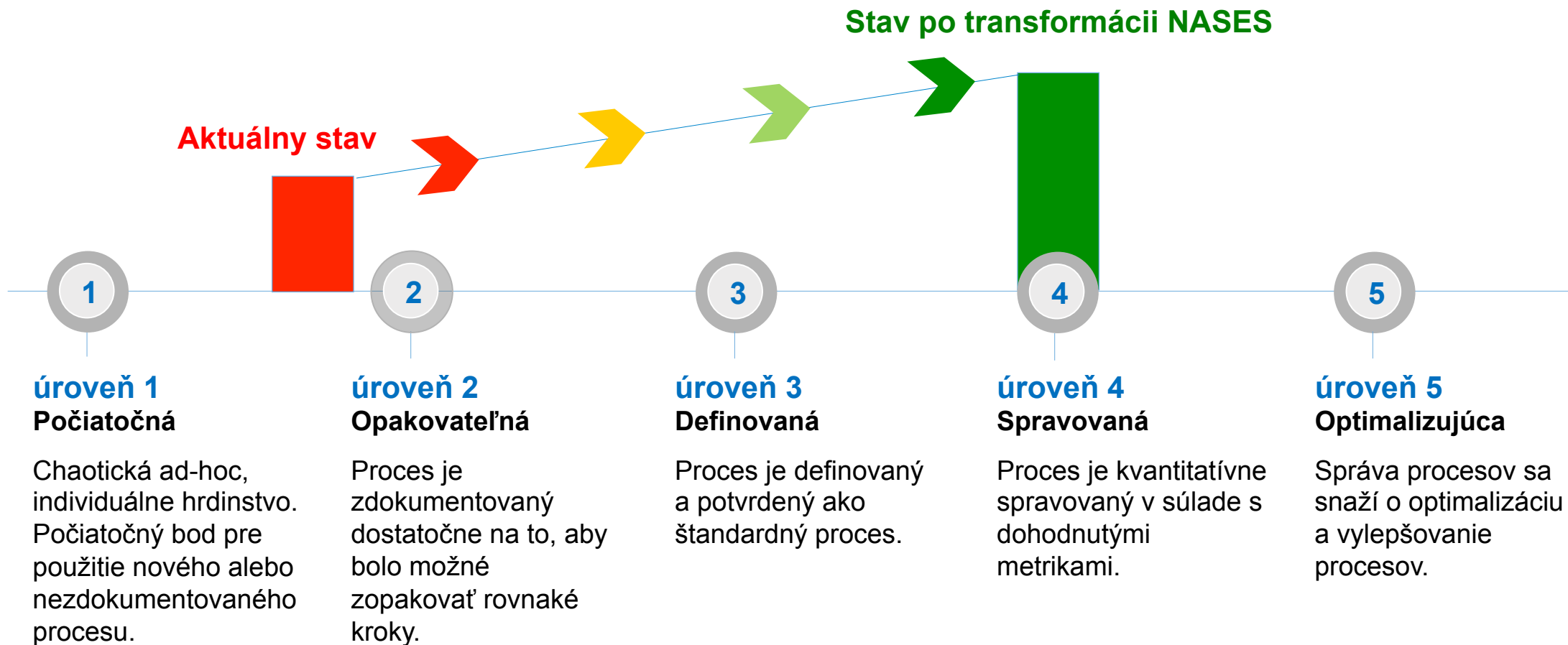
**C**  
Kvalita a efektívnosť

**D**  
Transparentnosť

**E**  
Realizovateľnosť

- ✓ **NASES má optimálne nastavenie organizácie a personálu a funguje efektívne.**
- ✓ **NASES má zavedené procesy, definované štandardy, odladené činnosti a spoľahlivo prevádzkuje štátne IT.**
- ✓ **NASES vie pružne reagovať na legislatívu a požiadavky na zmeny, má prepracovaný systém programového a projektového riadenia a dokáže včas implementovať nové funkcionality.**
- ✓ **NASES je zákaznícky orientovaná organizácia a poskytuje svojim zákazníkom dostupné, bezpečné a kvalitné služby.**
- ✓ **NASES je prevádzkovateľom centrálnych IT komponentov štátu, certikačnou autoritou v oblasti federácie identít a akreditovaných certifikačných služieb orgánom štátnej správy.**
- ✓ **NASES má zavedený kontroľing, systém riadenia kvality a dokáže riadiť a merať výkonnosť organizácie.**
- ✓ **NASES má vytvorené silné partnerstvá, dokáže efektívne spolupracovať s orgánmi verejnej moci a je kľúčový partner v rámci realizácie digitálnej transformácie Slovenska.**

Naplnenie transformácie sa bude posudzovať podľa modelu „Capability Maturity Model (CMM)“.



# 1

## Organizácia a personál (1)

### a

#### Vybudovanie HR

- Založenie HR oddelenia a postupné zavedenie komplexnej HR agendy.
- Zavedenie chýbajúcich interných smerníc.
- Zavedenie systémovej podpory pre agendu HR.

### b

#### Posilnenie personálu

- Zmapovanie potrieb na posilnenie personálu v nadväznosti na činnosti agentúry po transformácii na moderného prevádzkovateľa štátneho IT.
- Doplnenie cca 40 nových pracovníkov na zabezpečenie kvalitného fungovania agentúry v rozsahu súčasných povinností.

### c

#### Skvalitnenie personálu

- Vyškolenie a certifikácia pracovníkov podľa požiadaviek na plnenie prac. rolí a funkcií:
  - IT znalosti (Microsoft office, Registratúra, Analytické nástroje, Prevádzkové IS...).
  - Odborné znalosti (Legislatíva, Financie, Verejné obstarávanie, HR...).
  - Certifikované školenia (ITIL, PRINCE2, IT technológie...).

d

### Vybudovanie pracovného tútoringu a rozvoja talentu

- Zavedenie postupov, pravidiel a interných smerníc pre pracovný tútoring a rozvoj talentu.
- Nominácia a vymenovanie tútorov a priradenie zamestnancov do tútoringu.

e

### Vybudovanie kontroingu a riadenia kvality organizácie

- Zavedenie role manažér kontroingu a riadenia kvality.
- Zavedenie procesov, štandardov a systému riadenia kvality.
- Zavedenie kontroingového modelu organizácie na princípe „Activity based costing (ABC)“.

f

### Zavedenie systému riadenia výkonnosti organizácie

- Definícia systému stanovenia, merania a hodnotenia cieľov.
- Definícia riadenia kariérnych ciest, pracovného povyšovania a odmeňovania pracovníkov v závislosti od plnenia cieľov.
- Zavedenie postupov, pravidiel a interných smerníc výkonnosti organizácie.
- Zavedenie systémovej podpory (registratúra, schvaľovanie a obch dokladov, riadenie výkonnosti, manažérsky informačný systém).



a

### Zavedenie systému riadenia aktív

- Evidencia HW a SW majetku, príslušných licencií a supportov.
- Zavedenie plánu obnovy a automatizovaným hlásením termínu zahájenia obnovy.
- Prepojenie riadenia aktív na procesy rozpočtu, verejného obstarávania a prevádzky.
- Zavedenie systémovej podpory a automatizácia procesov.

b

### Zavedenie prevádzkového modelu podľa štandardov ITIL

- Zavedenie ITIL procesov a štandardov na prevádzku sieťových a aplikačných domén.
- Vytvorenie matice rolí a ich kvalifikačných požiadaviek podľa produktov a technológií.
- Vytvorenie škálovateľného prevádzkového modelu:
  - role, ktoré robí iba dodávateľ,
  - role, ktoré robí iba agentúra,
  - role, ktoré môže robiť dodávateľ aj agentúra (nastavuje sa podľa efektívnosti),
  - role, ktoré môžu robiť externé subjekty prostredníctvom prenájmu pracovnej sily.
- Zavedenie role prevádzkový manažér a postupné obsadenie prevádzkových manažérov.
- Zavedenie systémovej podpory na komplexné riadenie a automatizáciu procesov prevádzky.

## c

**Zvýšenie bezpečnosti a kvality prevádzky**

- Obstaranie nového Dátového centra NASES, ktoré nahradí súčasnú, bezpečnostne nevyhovujúcu lokalitu v hospodárskej budove na Úrade vlády SR.
- Kompletná obnova infraštruktúry ÚPVS, ktorá je 8 – 10 rokov stará a vo veľkej miere komponentov bez licenčnej podpory.
- Vypracovanie plánu obnovy a plánu kontinuity prevádzky (havarijný plán).
- Vypracovanie koncepcie škáľovateľnej infraštruktúry na flexibilné navyšovanie výkonu.
- Obnova chýbajúcej bezpečnostnej dokumentácie a vytvorenie systému jej pravidelnej aktualizácie.
- Optimalizácia architektúry a výkonu ÚPVS, ktorá poskytne vyššiu stabilitu aj kvalitu prevádzky.
- Modernizácia architektúry a kompletná obnova infraštruktúry vládnej siete Govnet, ktorá predstavuje rádovo vyššie bezpečnostné parametre, ako aj vyššiu kvalitu služieb a prevádzky.

a

### Zavedenie produktového manažmentu

- Vytvorenie role produktový manažér a postupné obsadenie produktových manažérov.
- Zavedenie procesov, štandardov a systému produktového manažmentu.
- Vytvorenie produktových máp jednotlivých riešení a prevádzkovaných celkov.
- Prepojenie procesov produktového manažmentu na zavádzanie zmien, opráv a nasadzovanie nových verzií produktov.

b

### Zavedenie katalógu produktov a služieb

- Zavedenie katalógu produktov a služieb v rozsahu a štruktúre, aby bolo možné periodicky merať ich používanie jednotlivými zákazníkmi.
- Prepojenie katalógu produktov a služieb s kontrolingovým modelom agentúry.
- Prepojenie katalógu produktov a služieb s obchodným modelom agentúry.

c

### Zlepšovanie kvality služieb

- Zavedenie procesov, štandardov a systému pre kontinuálne zlepšovanie kvality služieb.
- Zavedenie procesov, štandardov a systému pre riadenie spokojnosti zákazníkov.

a

### Zavedenie manažmentu zákazníckych vzťahov

- Zavedenie rolí manažér zákazníckych vzťahov a manažér kľúčových zákazníkov a ich postupné obsadenie.
- Zavedenie procesov, štandardov a systému starostlivosti o zákazníkov.
- Zavedenie evidencie zákazníkov:
  - zmluvy, dohody a partnerská dokumentácia,
  - existujúce integrácie a SLA parametre,
  - nahlásené požiadavky zákazníkov.
- Vytvorenie analytických prehľadov a štatistických vyhodnotení poskytovania služieb.

b

### Zavedenie obchodného modelu agentúry

- Zavedenie všeobecných obchodných podmienok a cenníkov služieb agentúry.
- Zavedenie kalkulačných modelov na vyčíslenie hodnoty poskytovaných služieb.
- Zavedenie fakturačného systému a systému rozpočtovej refundácie.
- Vytvorenie analytických prehľadov o finančných plneniach za poskytované služby.

a

### Zavedenie programového manažmentu

- Vytvorenie role programový manažér a postupné obsadenie programových manažérov.
- Zavedenie procesov, štandardov a systému programového manažmentu.
- Zavedenie manažmentu portfólia projektov.
- Prepojenie procesov programového manažmentu na procesy vnútornej správy a prevádzky.

b

### Zavedenie kontroingu projektov

- Zavedenie procesov, štandardov a systému na:
  - prípravu projektov,
  - riadenie dodávok projektov,
  - riadenie kvality projektov,
  - riadenie rizík projektov,
  - finančný kontroling projektov.
- Periodické hodnotenie stavu projektov z pohľadu dodávok a finančných plnení.

a

### Rozdelenie zodpovedností a kompetencií medzi ÚPVII a NASES

- ÚPVII pôsobí ako gestor sektora ITVS:
  - zodpovedá za vecný rámec a štandardy,
  - zabezpečuje politické, legislatívne, metodické, koordinačné a dohľadové aspekty štátneho IT.
- NASES pôsobí ako servisná organizácia:
  - zodpovedá za prevádzkový rámec a poskytovanie služieb,
  - zabezpečuje implementáciu, modernizáciu a prevádzku riešení štátneho IT.

b

### Vybudovanie kľúčovej spolupráce NASES

- Vytvorenie rámca a systému kľúčovej spolupráce vo verejnej správe:
  - ÚPVII – Úrad, CKO, SITVS, SDA, SSOIS.
  - rezorty – ÚV SR, MDaV SR, MF SR, MV SR, MS SR, MZ SR, MPSVaR, NBÚ, FS SR, ŠP, ŠÚ SR...).
- Vytvorenie evidencie a plánu spolupráce s definíciou cieľov, zodpovedností, úloh a termínov realizácie.

**Ďakujem za pozornosť**