



Správa základních registrů
Na Vápence 14
130 00 Praha 3

V Praze 4. března 2013

ZPRÁVA O STAVU PROVOZU ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ

Osm měsíců ostrého provozu

Předkládá
Ing. Michal PEŠEK
ředitel
Správa základních registrů



1. MANAŽERSKÉ SHRUTÍ

Ostrý provoz systému základních registrů byl zahájen, v souladu se zákonem č. 111/2009 Sb., o základních registrech, dnem 1. 7. 2012. Správa základních registrů zvládá provoz bez větších potíží.

Po prvních osmi měsících ostrého provozu, tedy ke dni 28. 2. 2013, Správa základních registrů eviduje **1 112 orgánů veřejné moci**, které požádaly o připojení více než **1 796 agendových informačních systémů**.

Základní registry v současné době využívá **aktivně 856 OVM**, které za osm měsíců provozu uskutečnily celkem **108 241 327 transakcí**.

V informačním systému o informačních systémech veřejné správy zaevidovalo k 28. 2. 2013 alespoň jeden svůj AIS celkem 1 702 OVM a celkem bylo k témuž datu v IS o ISVS zaevidováno 4 280 AIS. Z celkového počtu OVM, které evidují některý svůj AIS v IS o ISVS, se základními registry spolupracuje 65,33% OVM.

Většina klíčových OVM již se základními registry spolupracuje. Nové certifikáty do produkčního prostředí v únoru 2013 obdrželo Ministerstvo zdravotnictví, Státní veterinární správa a Ústavní soud. **Krajské úřady jsou připojeny všechny. Statutární města jsou připojena všechna.**



OBSAH:

1. MANAŽERSKÉ SHRUTÍ	2
2. INFORMACE O PROVOZU PRODUKČNÍHO PROSTŘEDÍ	4
3. PŘEHLED PŘIPOJOVANÝCH OVM	8
4. INFORMACE O UŽIVATELSKÉ PODPOŘE	13
5. ZÁVĚR	15

2. INFORMACE O PROVOZU PRODUKČNÍHO PROSTŘEDÍ

Měsíc únor potvrdil nastolený trend bezproblémového provozu systému základních registrů. Pro následující období nepředpokládáme zásadní změnu v úrovni poskytovaných služeb. Plánované spuštění rozesílání výpisů ze základních registrů cestou formulářového agendového informačního systému (FAIS) zásadním způsobem neovlivní kvalitu poskytovaných služeb systému základních registrů.

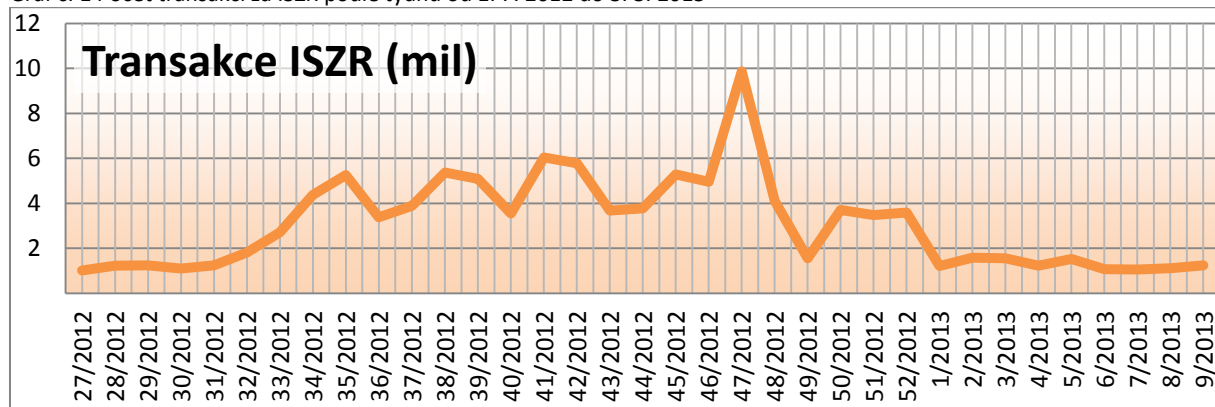
Tabulka č. 1 Transakce za jednotlivé registry v procentech od 1. 7 do 3. 3. 2013

Název registru	Transakce (%)	Počet transakcí
Registr obyvatel	78,8 %	76 104 263
Registr osob	7,7 %	7 398 523
Registr územní identifikace adres a nemovitostí	12,2 %	11 784 484
Registr práv a povinností	1,3 %	1 251 853

V tabulce č. 1 je uveden celkový počet transakcí za jednotlivé registry. ISZR a ORG nejsou do celkových čísel zahrnuty. ISZR se podílí na všech transakcích, které přicházejí do jednotlivých registrů a ORG se podílí na 96 % všech transakcí pro překlad AIFO. Z tabulky vyplývá jednoznačné prioritní využití služeb registru obyvatel, kdy 78,8 % dotazů je směřováno právě do tohoto registru.

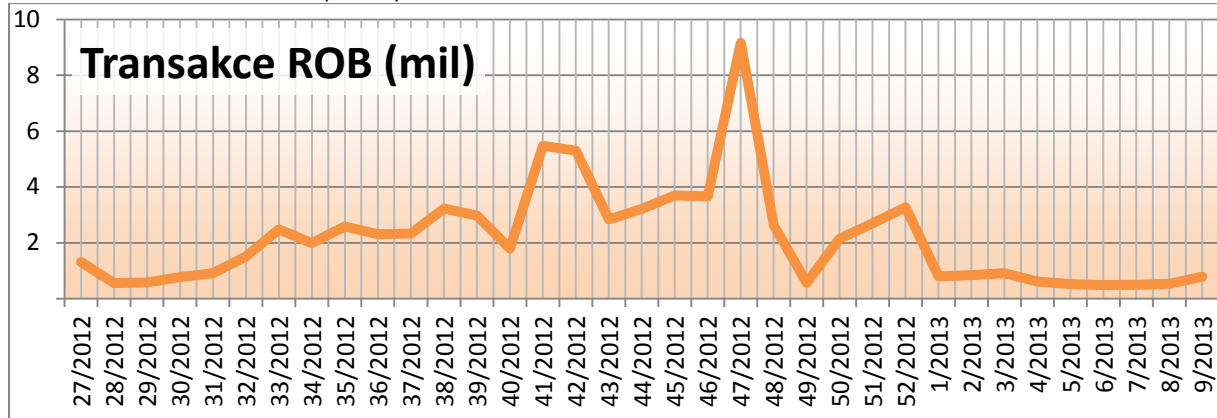
Následující **grafy č. 1 až 7** znázorňují průběhy zátěže (počty transakcí v jednotlivých registrech) v závislosti na čase. Z grafu jsou jasně patrné výkyvy zátěže v závislosti na uživatelských aktivitách. Z počtu transakcí opět vyplývá zatíženost ROB, která bude ještě stoupat v souvislosti s připojováním velkých čtecích systémů k systému základních registrů (MPSV, VZP atd.).

Graf č. 1 Počet transakcí za ISZR podle týdnu od 1. 7. 2012 do 3. 3. 2013

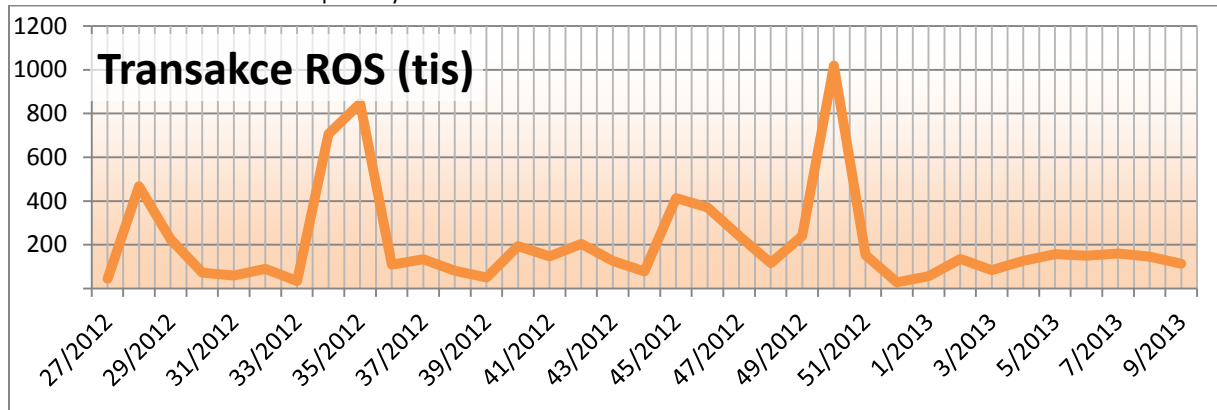




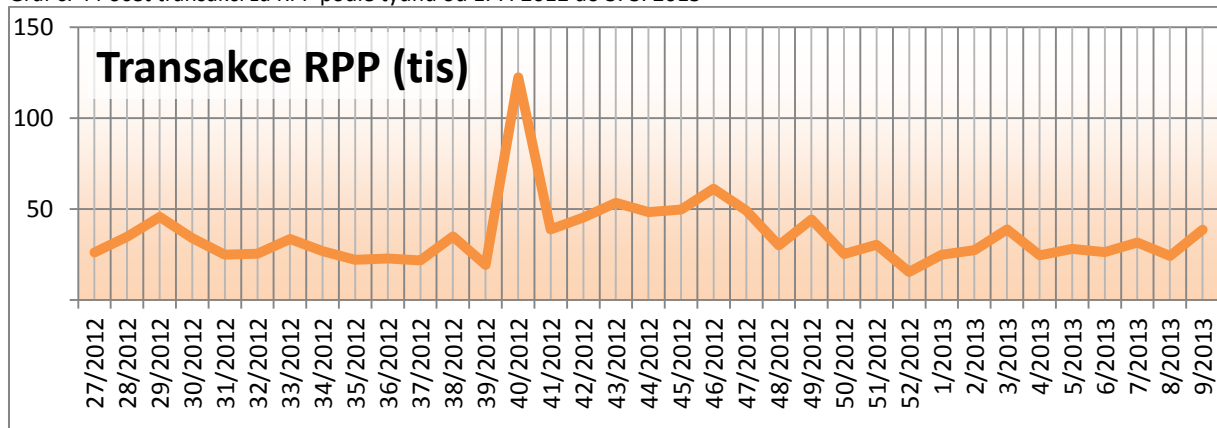
Graf č. 2 Počet transakcí za ROB podle týdnu od 1. 7. 2012 do 3. 3. 2013



Graf č. 3 Počet transakcí za ROS podle týdnu od 1. 7. 2012 do 3. 3. 2013

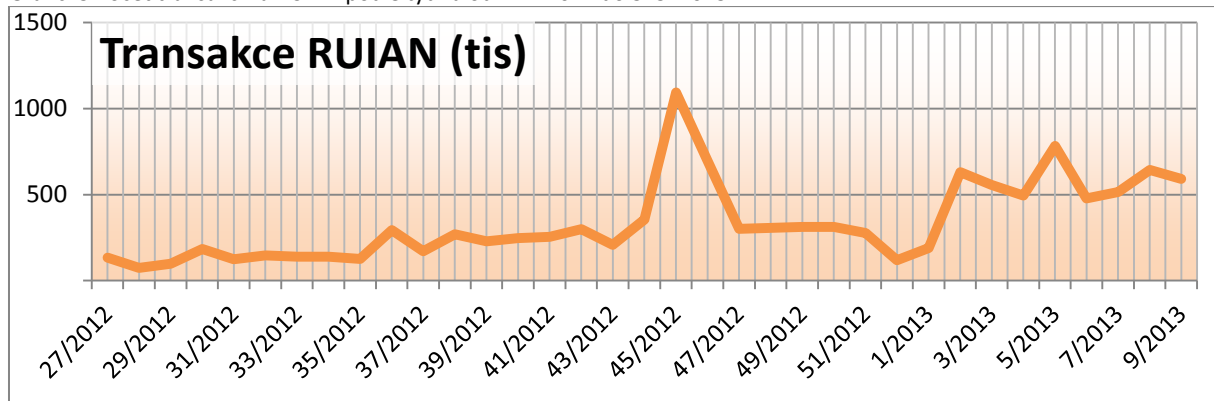


Graf č. 4 Počet transakcí za RPP podle týdnu od 1. 7. 2012 do 3. 3. 2013

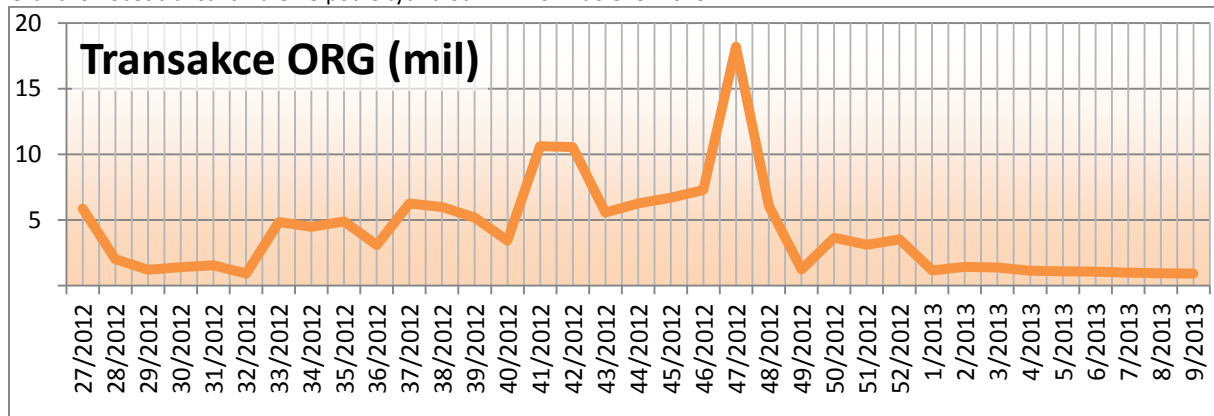




Graf č. 5 Počet transakcí za RUIAN podle týdnu od 1. 7. 2012 do 3. 3. 2013

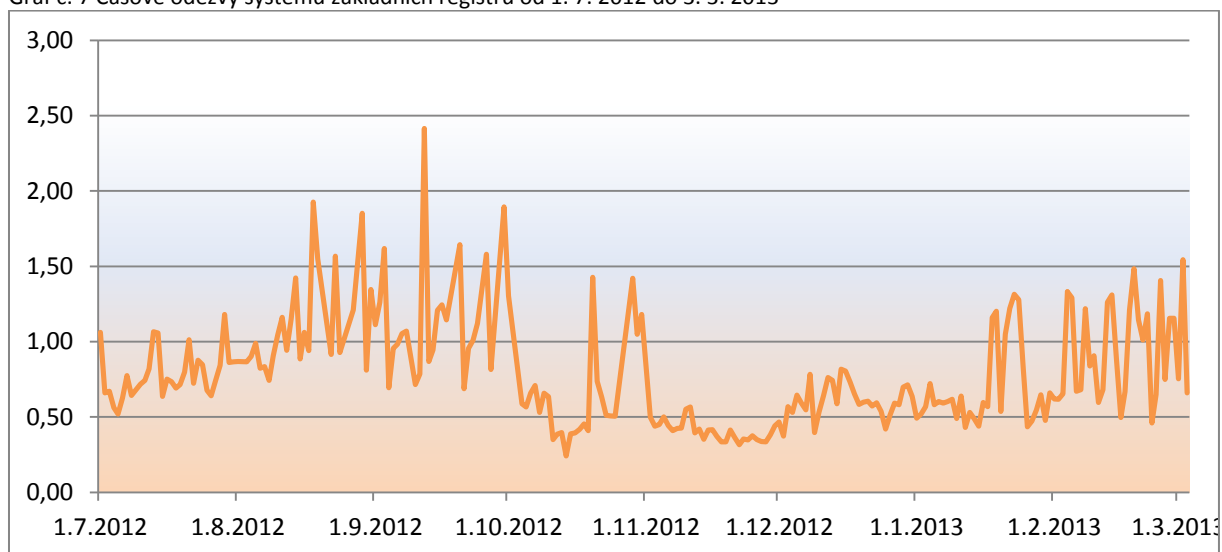


Graf č. 6 Počet transakcí za ORG podle týdnu od 1. 7. 2012 do 3. 3. 2013



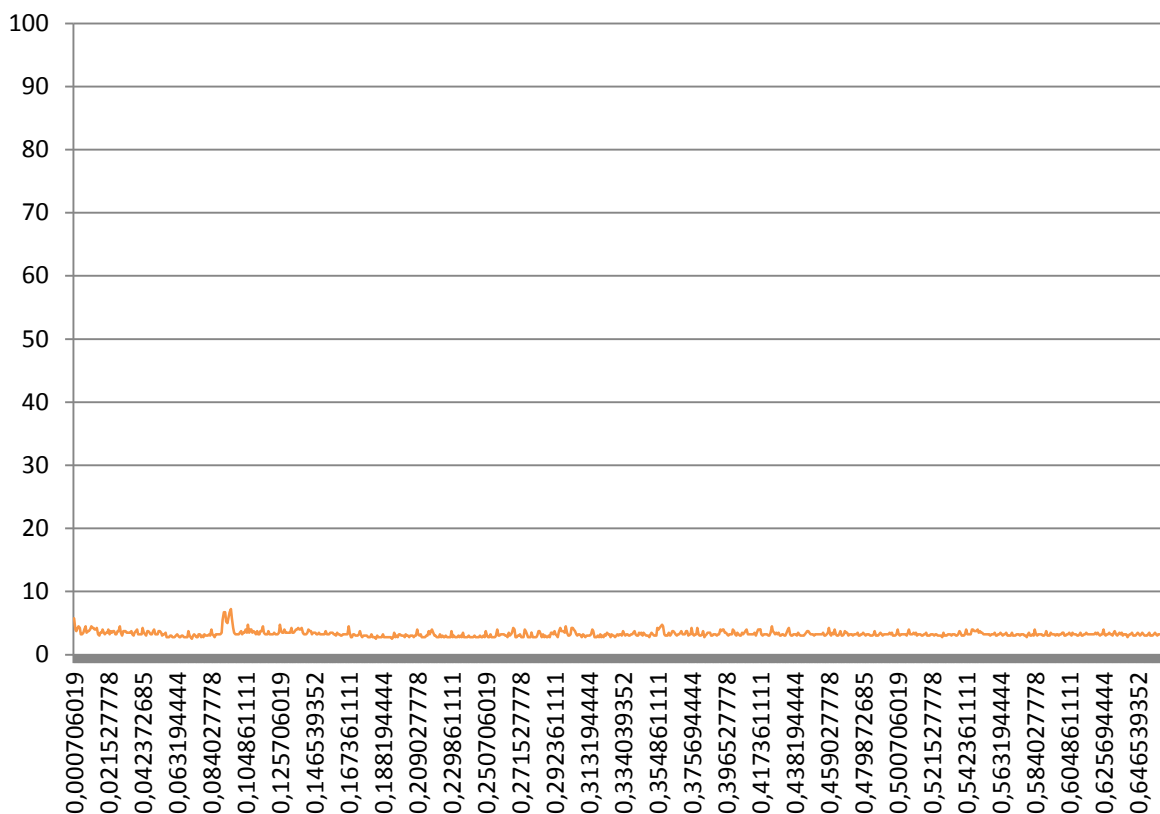
Další **graf č. 7** zobrazuje časovou odezvu registrů u služeb skupiny S1 s ohledem na plnění SLA a KPI 2 pro tuto skupinu služeb v průběhu jednotlivých dnů v měsíci. Z grafu je patrné, že celkové zpracování dotazů do odpovědi a zpět na vnější rozhraní ISZR kolísá obvykle v intervalu 200 až 1200 ms. Základním parametrem SLA pro skupinu služeb S1 je maximální doba odezvy (2000 ms) na jednotlivý uživatelský dotaz. Pro období od 1. 7. 2012 do 3. 3. 2013 v denním průměru je tato doba kratší než 2000 ms. Z grafu tedy vyplývá, že za současných podmínek je tento parametr plněn.

Graf č. 7 Časové odezvy systému základních registrů od 1. 7. 2012 do 3. 3. 2013



Následující **graf č. 8** je ukázkou průběhu průměrného zatížení databázových serverů ISZR. Tento průběh se bez větších rozdílů opakuje každý den. Vyšší zátěž (cca 6%) je patrná i v průběhu noci, kdy jsou generovány notifikace a přesouvána data mezi diskovými poli.

Graf č. 8 Průměrné zatížení databázových serverů v % během dne od 00:00 do 16:00



3. PŘEHLED PŘIPOJOVANÝCH OVM

V této kapitole jsou uvedeny vybrané celorepublikové přehledy o průběhu připojování OVM k systému základních registrů a přehledy o počtech připojených AIS.

Vstupními údaji pro zpracování přehledů jsou:

- počty orgánů veřejné moci (z podkladů odboru veřejné správy a eGovernmentu MV),
- aktuální počty AIS evidovaných v IS o ISVS (z podkladů odboru veřejné správy a eGovernmentu MV),
- denní přehledy o počtech uskutečněných transakcí (podle provozních údajů SZR),
- denní přehledy o počtech nově připojených AIS do produkčního prostředí (podle údajů registrační autority SZR).

Tabulka č. 2 Průběh připojování k základním registrům

měsíc	počet spolupracujících OVM	počet připojených AIS
červenec 2012	311	570
srpen 2012	530	898
září 2012	690	1 137
říjen 2012	848	1 349
listopad 2012	943	1 496
prosinec 2012	1 027	1 612
leden 2013	1 074	1 713
únor 2013	1 112	1 796

V **tabulce č. 3** je uveden celorepublikový přehled o počtech OVM a AIS evidovaných v IS o ISVS v členění podle typu OVM. Obsahuje výchozí stavy ke dni 1. 7. 2012, konečné stavy na konci sledovaného období, jejich nárůst a vyjádření tohoto nárůstu v procentech. U SZR jsou k dispozici stejné přehledy po jednotlivých krajích a za hl. město Prahu.

Tabulka č. 3 Přehled OVM/AIS evidovaných v IS o ISVS

Typ OVM	Počet OVM	Počet OVM v IS o ISVS				Počet AIS evidovaných v ISVS		
		1.7.2012	28.2.2013	nárůst	%	1.7.2012	28.2.2013	Nárůst
Ministerstva	14	11	12	1	85,71	74	88	14
Organizace orgánů veřejné moci	363	33	43	10	11,85	66	104	38
Hlavní město Praha	1	1	1	0	100,00	13	14	1
Městské části - statutární města	22	16	21	5	95,45	97	128	31
Městské části - obce	35	10	10	0	28,57	49	49	0
Krajské úřady	13	13	13	0	100,00	104	136	32
Statutární města	25	23	25	2	100,00	307	342	35
Města	575	270	421	151	73,22	1 492	1 959	467
Městysy	210	13	63	50	30,00	21	88	67
obce*)	5 437	283	1 087	804	19,99	419	1 364	945
OSTATNÍ**)	660	3	6	3	0,91	4	8	4
CELKEM	7 355	676	1 702	1026	23,14	2 646	4 280	1 634

Registrační autorita SZR pozorně sleduje průběh evidování AIS v IS o ISVS. Jedná se totiž o jednu z podmínek, které musí OVM splnit, aby mohl SZR požádat o umožnění přístupu k referenčním údajům v základních registrech. OVM, který zaeviduje svůj AIS v IS o ISVS, se stává potenciálním žadatelem o certifikát, a to pro každý zaevidovaný AIS. Registrační autorita SZR musí být na případný výraznější počet žádostí o certifikát vždy připravena.

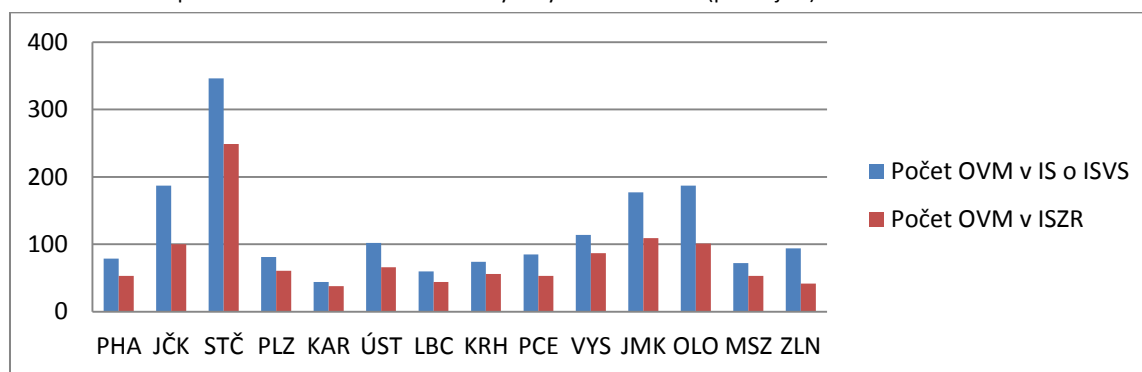
V následující **tabulce č. 4** je uveden další celorepublikový přehled, tentokrát o počtech OVM a AIS, které splnily podmínky pro umožnění přístupu k vnějšímu rozhraní ISZR a byl jim registrační autoritou SZR vydán certifikát. Tabulka opět obsahuje výchozí stavy ke dni 1. 7. 2012, konečné stavy na konci sledovaného období, jejich nárůst a vyjádření tohoto nárůstu v procentech. U SZR jsou k dispozici stejné přehledy po jednotlivých krajích a za hl. město Prahu.

Tabulka č. 4 Přehled OVM/AIS připojených k základním registrům

Typ OVM	Počet OVM	Počet OVM v ISZR				Počet AIS registrovaných v ISZR		
		1.7.2012	28.2.2013	nárůst	%	1.7.2012	28.2.2013	nárůst
Ministerstva	14	5	12	7	85,71	17	39	22
Organizace orgánů veřejné moci	363	9	27	18	7,44	12	34	22
Hlavní město Praha	1	0	1	1	100,00	0	4	4
Městské části - statutární města	22	4	17	13	77,27	7	36	29
Městské části - obce	35	0	2	2	5,71	0	8	8
Krajské úřady	13	7	13	6	100,00	10	34	24
Statutární města	25	12	24	12	96,00	44	127	83
Města	575	48	349	301	60,70	71	792	721
Městysy	210	1	44	43	20,95	1	59	58
obce*)	5 437	4	623	619	11,46	4	663	659
OSTATNÍ**)	660	0	0	0	0,00	0	0	0
CELKEM	7 355	90	1 112	1022	15,12	166	1 796	1 630

Z tabulky je vidět, že nejvíce AIS do ISZR zaregistrovala města a obce. V procentuálním vyjádření vychází nejlépe krajské úřady a hl. město Praha, které jsou již všechny v kontaktu se SZR. Všech 13 krajských úřadů a hl. město Praha již získaly certifikáty do ostrého provozu pro celkem 38 svých AIS.

Graf č. 9 Rozdíl v počtech OVM s AIS v IS o ISVS a vydaným certifikátem (po krajích)



Z grafu je vidět, že nejvíce OVM má registraci do IS o ISVS i do ISZR Středočeský kraj. Koresponduje to se skutečností, že Středočeský kraj je ze všech krajů největší (má nejvíce měst a obcí). Z pohledu SZR je zajímavé, že ve všech krajích se vyskytují OVM, které už zaevidovaly svůj AIS do IS o ISVS, ale o certifikát umožňující přístup do základních registrů dosud nepožádaly. Takových OVM bylo v rámci celé ČR k 28. 2. 2013 celkem 590. SZR očekává, že tyto OVM v nejbližší době o certifikát pro přístup do základních registrů požádají.

Průběh připojování OVM do ISZR po jednotlivých měsících je přehledně uveden v **tabulce č. 5**. Tato tabulka u SZR slouží zejména k definování cílových skupin pro oslovovací aktivity. SZR v rámci osvěty nebo formou výzev poskytuje cílovým skupinám součinnost k zahájení využívání základních registrů.

Tabulka č. 5 Přehled počtu OVM v ZR po měsících

Typ OVM	Počet OVM	Počet OVM v ISZR								
		1.7.	7/12	8/12	9/12	10/12	11/12	12/12	1/13	2/13
Ministerstva	14	5	7	7	8	10	10	10	11	12
Organizace orgánů veřejné moci	363	9	13	20	21	25	25	25	25	27
Hlavní město Praha	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1
Městské části - statutární města	22	4	8	12	14	14	15	17	17	17
Městské části - obce	35	0	2	2	2	2	2	2	2	2
Krajské úřady	13	7	12	12	12	12	12	12	13	13
Statutární města	25	12	18	21	21	21	21	24	24	24
Města	575	48	166	233	264	290	311	328	337	349
Městysy	210	1	7	19	27	31	33	36	40	44
obce*)	5437	4	78	203	320	444	518	572	604	623
OSTATNÍ ^(**)	660	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CELKEM	7355	90	311	530	690	850	948	1 027	1 074	1 112

Průběh napojování OVM k systému základních registrů dokresluje ještě **tabulka č. 6** o celkových počtech uskutečněných transakcí v produkčním prostředí.

Tabulka č. 6 Počty transakcí po měsících od 1. 7. 2012 do 28. 2. 2013

červenec	srpen	září	říjen	listopad	prosinec	leden	únor
5 273 186	13 616 081	18 873 661	20 528 905	25 776 319	13 368 863	6 219 903	4 584 409

Celkový počet transakcí ve sledovaném období je 108 241 327.

SZR má k dispozici a na požádání poskytne i počty transakcí podle jednotlivých OVM, AIS nebo agend, a to po dnech nebo kumulativně. Vysoký počet transakcí uskutečněných v měsících říjen až listopad souvisí s tehdy probíhajícím ztotožňováním údajů v některých velkých AIS (s přidělováním agendových identifikátorů fyzických osob).

Kromě přístupu k referenčním údajům v základních registrech prostřednictvím svých AIS mohou jednotlivé OVM a dále i fyzické nebo právnické osoby využívat další dva možné způsoby přístupů.

Prvním z nich je přístup prostřednictvím informačního systému datových schránek. Jeho prostřednictvím bylo do 4. 3. 2013 zpracováno **celkem 2 492 816 datových zpráv**.

Druhým možným způsobem přístupu k referenčním údajům je přístup prostřednictvím systému CzechPOINT. Na kontaktních místech bylo vydáno na žádost celkem **3 830 výpisů** a úředníci pro plnění svých úkolů získaly ke stejnému datu prostřednictvím CzechPOINT@office celkem **177 509 výpisů**.

Informace o vybraných OVM

A. Ministerstva

Pro přístup k referenčním údajům v základních registrech v ostrém prostředí má pro své agendové informační systémy vydané certifikáty celkem 11 ministerstev (mimo ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, ministerstvo zdravotnictví, ministerstvo zahraničních věcí).

Tabulka č. 7 Celkové počty transakcí uskutečněných ministerstvy

Název ministerstva	Počet transakcí od 1. 7. 2012
Ministerstvo dopravy ČR	6 855 548
Ministerstvo financí ČR	293 734
Ministerstvo kultury ČR	11 709
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR	55
Ministerstvo obrany ČR	8
Ministerstvo pro místní rozvoj ČR	48 812
Ministerstvo průmyslu a obchodu	2 103 950
Ministerstvo spravedlnosti ČR	3 618 972
Ministerstvo vnitra ČR	53 674 136
Ministerstvo zemědělství ČR	1 336 477
Ministerstvo životního prostředí ČR	46 743

Města a obce

Z dosud připojených měst a obcí jsou při využívání referenčních údajů prostřednictvím svých agendových informačních systémů nejaktivnější uvedené v tabulce č. 8 výčtem deseti s největším počtem transakcí.

Tabulka č. 8 Přehled nejaktivnějších měst a obcí

Ministerstvo	Počet transakcí od 1. 7. 2012
Město Nový Bor	250 118

Město Boskovice	219 019
Statutární město Přerov	202 367
Město Říčany	195 883
Statutární město České Budějovice	194 924
Město Jičín	158 357
Statutární město Hradec Králové	151 769
Statutární město Kladno	137 665
Statutární město Karlovy Vary	130 003
Statutární město Havířov	117 378

B. Zdravotní pojišťovny

Z celkového počtu 7 zdravotních pojišťoven úspěšně a pravidelně komunikuje Zdravotní pojišťovna Ministerstva vnitra a Zaměstnanecká pojišťovna Škoda. Volání služeb nepravidelně testuje Vojenská zdravotní pojišťovna a Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna. Další pojišťovny řeší registraci v agendě a softwarové napojení od dodavatelů software. Největší zdravotní pojišťovna – Všeobecná zdravotní pojišťovna plánuje své připojení až na březen 2014.

4. INFORMACE O UŽIVATELSKÉ PODPOŘE

Uživatelskou podporu SZR standardně poskytuje několikaúrovňovým systémem. V období od 1. 7. 2012, tedy od data zahájení ostrého provozu, byla činnost ServiceDesk posílena předřazením Callcentra, které je určeno jako jediný kontaktní bod s uživatelem.

Z důvodu ověřování oprávněnosti odpovědi uživateli na zadaný požadavek se SZR postupně snaží omezovat možnost zadávání servisního požadavku neautorizovanou cestou. Uživatel tak bude zvolna směřován k tomu, aby si zadal požadavek sám přímo do Service Desk Manageru (SDM), kde bude mít k dispozici přehled o jím zadaných požadavcích.

Od 24. 9. 2012 byl zahájen nepřetržitý provoz ServiceDesk, přičemž v časech 18:00-8:00 h, o víkendech a svátcích je podpora zaměřena pouze na řešení kritických incidentů – výpadků služeb.

SZR v současné době implementuje nový ServiceDeskový nástroj a další podpůrné produkty, které mají zpřehlednit a zkvalitnit poskytované služby. Aktuálně probíhá jeho „customizace“ dle požadavku SZR. S novými nástroji jsou též nasazovány i nové procesy, které vycházejí z nejlepších praktik ve Správě služeb IT – podle ITIL.

Byl nasazen proces řešení kritických incidentů – výpadků služeb, který má sloužit ke koordinaci řešení těchto požadavků, předávání informací o výpadcích vedení SZR a dotčeným registrům a též ke sledování dodržování SLA.

Pro kvalitní fungování uživatelské podpory je důležitý poměr počtu operátorů na množství řešených incidentů. Od 1. 7. 2012 do 28. 2. 2013, tj. za 243 dní ostrého provozu, bylo založeno celkem 6 126 servisních požadavků, z toho 6045 již bylo vyřešeno.

Tabulka č. 9 Počty incidentů ve členění podle obsahu

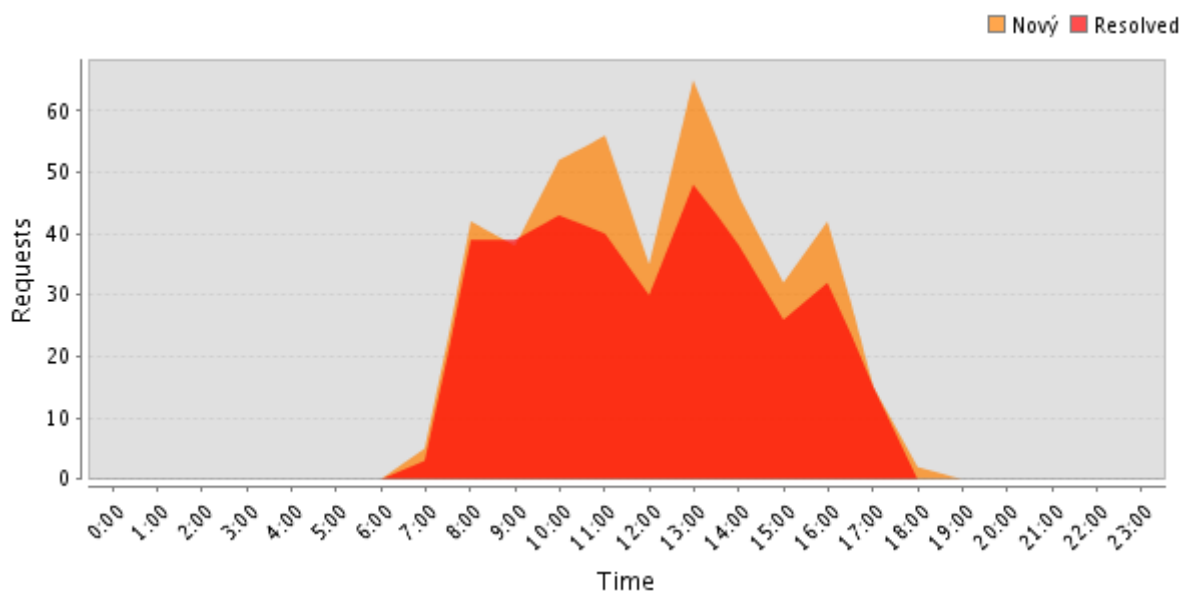
Obsah dotazu	Počty incidentů			
	Založeno	Podíl v %	Otevřeno	Uzavřeno
ORG	64	1,04	2	62
RPP	736	12,01	4	732
ROS	504	8,23	7	497
ROB	545	8,9	8	537
RUIAN	147	2,4	4	143
ISZR	514	8,39	32	482
SZR	2 205	35,99	2	2 203
JIP a KAAS	83	1,35	2	81
Registrace AIS	120	1,96	0	120
Připojení AIS k ZR	890	14,53	15	875
CzechPoint – ZR	18	0,29	1	17
Ostatní	300	4,9	4	296
Celkem	6 126	100,00	81	6 045

Z tabulky vyplývá, která témata považují uživatelé za zajímavá. Jedná se především o fungování ISZR a základních registrů, časté jsou dotazy na chyby z hlášení provolaných služeb na vnějším rozhraní ISZR, dále se vyskytují požadavky na informace k procesu vydávání certifikátů, k procesu zpochybnění údajů, přidávání agend k již vydaným certifikátům, ke způsobu provedení nahlášení změn zadaných ve

formuláři s žádostí o certifikát. Zájem o informace dále souvisí s registrem práv a povinností, stavem registrovaných agend a s celým procesem ohlašování se k působnosti v agendách.

Přehled vytížení operátorů během dne je uveden v **grafu č. 10**, ze kterého je zřejmé, že nejvíce incidentů je zakládáno od 11:00 do 13:00 hod. Během nočních hodin probíhají skripty, které uzavírají vyřešené servisní požadavky.

Graf č. 10 Rozložení zakládání incidentů během dne



Nejčastější dotazy zaznamenané v ServiceDesk v měsíci únoru:

- 1) Jaký je rozdíl mezi zneplatněním certifikátu a zablokováním certifikátu?
- 2) Jak zneplatnit certifikát pro AIS?
- 3) Jak změnit údaje pro AIS s již vydaným certifikátem?
- 4) Nezobrazí se při žádosti o certifikát ID AIS, který je registrován v IS o ISVS.
- 5) Jak postupovat, není-li možné vyhledat určitou osobu v ROB nebo v ROS?
- 6) Jak postupovat při reklamaci údajů v ZR?
- 7) Můžeme mít registrovanou působnost v agendě s platností do 28. 2. 2013 a současně oznámit působnost ve stejné agendě, která vstoupí v platnost 1. 3. 2013?
- 8) Popis služeb podle aktuální verze Katalogu eGON služeb.
- 9) Jde do ROS zapsat u jednoho IČO OVM více datových schránek?
- 10) Evidence zemřelých v ROB.

Z přehledu nejčastěji kladených otázek jsou vidět oblasti, které se ve vztahu k problematice základních registrů aktuálně řeší.

5. ZÁVĚR

SZR již osm měsíců plní úkoly a činnosti vyplývající ze zákona. Ostrý provoz zvládá bez zásadnějších potíží. SZR zajišťuje svoje úkoly stále s počtem zaměstnanců, který byl stanoven v době přijetí zákona o základních registrech, kdy měl úřad zajišťovat úkoly správce a provozovatele informačního systému základních registrů. Po novele zákona zodpovídá také za provoz registru obyvatel, registru osob a registru práv a povinností. Samozřejmě musí úřad plnit i všechny další svoje povinnosti, vyplývající ze zákona 111/2009 Sb., tj. že je samostatnou účetní jednotkou a správním úřadem. Na denní bázi SZR kontroluje a ověřuje u samotných OVM problémy se zamítnutými transakcemi:

- informace o zamítnutých transakcích u AIS/OVM v ostrém prostředí.

Na týdenní bázi SZR nyní poskytuje:

- informace o stavu připojení vybraných ústředních správních úřadů,
- přehledy OVM, které pracují v ostrém prostředí základních registrů,
- přehledy všech OVM, které obdržely certifikát do produkčního prostředí,
- týdenní přehledy transakcí v ISZR ve struktuře den –AIS – OVM – počet transakcí,
- informace o stavu připojení statutárních měst,
- informace o stavu připojení krajských úřadů,
- grafy provozu jednotlivých registrů a ORG a ISZR.

Komunikace SZR funguje na interní i externí úrovni. SZR pravidelně aktualizuje webové stránky. SZR zavedla svoje internetové profily na sociálních sítích Facebook a Twitter. Do realizační fáze se dostala komunikace s kraji. Zpracovaný dokument Základní registry a jak dále, jednání SZR s kraji v místech krajských úřadů 2013, byl zaslán na všechny kraje s návrhy termínů k osobní účasti zástupců SZR. Cílem je informovat kraje o stavu připojení nejen přímo krajského úřadu, ale celého kraje.

Většina malých obcí se nebude k systému základních registrů připojovat svým AIS, a bude využívat formuláře prostřednictvím CzechPOINT@office. Zejména pro malé obce se připravuje možnost ověření nebo reklamování údajů obyvatele a osoby z moci úřední formulářem zasláným prostřednictvím CzechPOINT@office.