

Správa základních registrů
Na Vápence 14
130 00 Praha 3

Praha 4. června 2014

ZPRÁVA O STAVU PROVOZU ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ 23 měsíců produkčního provozu

Předkládá
Ing. Michal PEŠEK
ředitel
Správy základních registrů



1. MANAŽERSKÉ SHRUTÍ

Produkční 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 třiatváceti měsících provozu, tedy ke dni 31. 5. 2014, Správa základních registrů eviduje **2 206 orgánů veřejné moci**, které požádaly o připojení **3 233 agendových informačních systémů**. Základní registry v současné době využívá **aktivně 1 920 OVM**, které za 23 měsíců provozu uskutečnily celkem **375 337 101 transakcí** (údaj o celkovém počtu transakcí zahrnuje korektní přijaté transakce, transakce přijaté s varováním nebo chybou a zamítnuté transakce; nezahrnuje asynchronní dekompozice).

V informačním systému o informačních systémech veřejné správy zaregistrovalo k 31. 5. 2014 alespoň jeden svůj AIS celkem 2 796 OVM a celkem bylo k témuž datu v IS o ISVS registrováno 5 833 AIS. Z celkového počtu OVM, které registrují některý svůj AIS v IS o ISVS, se základními registry spolupracuje 78,89 % OVM.

Většina klíčových OVM již se základními registry spolupracuje. **Krajské úřady jsou připojeny všechny. Statutární města jsou připojena všechna.**

Výběr aktuálních témat řešených SZR v květnu 2014:

SZR získala atest dlouhodobého řízení informačních systémů veřejné správy.

SZR se podílela na technickém zajištění voleb do Evropského parlamentu.

Na vývojovém prostředí byl ukončen vývoj funkcionalit AISC pro potřeby kompozitní služby ROB k vydávání výpisů referenčních údajů ze základních registrů dle zákona o obcích (agenda 343) ve stavu ke dni zpracování výpisu.

SZR ve spolupráci s ČSÚ a MV ČR, v souladu s § 14 odst. 4 zákona č. 111/2009 Sb., pokračovala v hromadném rozesílání Záznamů o využívání údajů v registru osob. K 31. 5. 2014 bylo rozesláno 237 133 výpisů.

SZR zpracovala náměty k připravované novelizaci zákona č. 111/2009 Sb.

Ve dnech 13. a 14. 5. 2014 se SZR zúčastnila slavnostního otevření nové budovy Národního centra kybernetické bezpečnosti v Brně (NCKB) při příležitosti konání konference na téma Kybernetická bezpečnost – výsledky a výzvy. V nové budově NCKB získává Česká republika špičkové státní pracoviště pro kybernetický bezpečnostní tým. Jeho úlohou je koordinace spolupráce při předcházení kybernetickým útokům, při řešení probíhajících útoků na národní i mezinárodní úrovni a při navrhování a přijímání opatření pro řešení incidentů.

SZR na svých webových stránkách vytvořila novou záložku s názvem „Co (ne)jsou základní registry“.

OBSAH

1. MANAŽERSKÉ SHRUTÍ	2
2. INFORMACE O PROVOZU PRODUKČNÍHO PROSTŘEDÍ	4
3. PŘEHLED PŘIPOJOVANÝCH OVM.....	5
4. PRIORITYNÍ ZMĚNOVÉ POŽADAVKY.....	11
5. INFORMACE O UŽIVATELSKÉ PODPOŘE.....	14
6. VÝHLED A HLAVNÍ AKTIVITY	16

2. INFORMACE O PROVOZU PRODUKČNÍHO PROSTŘEDÍ

V měsíci květnu 2014 nebyl zaznamenán žádný výpadek základních registrů.

Ve dnech 12. 5. a 15. 5. byl v souvislosti s volbami proveden mimořádný import souborů z RÚIAN do ISZR a ROB. Dne 16. 5. byla nasazena nová verze ISZR. Dále byly dne 17. 5. nasazeny nové verze FAIS a ROB. Volby a jim předcházející vydávání tzv. změnových sestav byly zajištěny bez problémů.

Průběžně pokračuje odesílání ročních Záznamů o využívání údajů v registru osob do datových schránek subjektů vedených v ROS za rok 2013. Odesílání uvedených výpisů bude kontinuálně probíhat i v měsíci červnu. K 31. 5. 2014 bylo odesláno do DS celkem 237 133 výpisů.

Dostupnost služeb základních registrů v průběhu měsíce května 2014 byla zabezpečena bez výpadků na požadované úrovni dle SLA.

V **tabulce č. 1** je uveden celkový počet transakcí po jednotlivých registrech mimo ISZR a ORG, jelikož ISZR se podílí na všech transakcích, které přicházejí do jednotlivých registrů, a ORG se podílí na cca 63 % všech transakcí do základních registrů z důvodu překladu agendových identifikátorů fyzických osob. Z tabulky vyplývá jednoznačné prioritní využití služeb Registru územní identifikace, adres a nemovitostí, kdy 77,2 % dotazů bylo směřováno právě do tohoto registru.

Tabulka č. 1 Transakce za jednotlivé registry v procentech za květen 2014

Název registru	Transakce (%)	Počet transakcí
Registr územní identifikace, adres a nemovitostí (RÚIAN)	77,2 %	28 102 659
Registr obyvatel (ROB)	18,6 %	6 746 681
Registr osob (ROS)	3,3 %	1 184 580
Registr práv a povinností (RPP)	0,9 %	324 083

3. PŘEHLED PŘIPOJOVANÝCH OVM

V této kapitole jsou uvedeny vybrané celorepublikové přehledy o průběhu připojování OVM k systému základních registrů (**tabulka č. 2**) a přehledy o počtech připojených AIS.

Vstupními údaji pro zpracování přehledů jsou:

- počty orgánů veřejné moci (z podkladů správce RPP),
- aktuální počty AIS registrovaných v IS o ISVS (z podkladů správce RPP),
- denní přehledy o počtech uskutečněných transakcí (podle provozních údajů SZR),
- denní přehledy o počtech nově připojených AIS (podle údajů registrační autority SZR),
- denní přehledy o počtech vydaných výpisů ze základních registrů (podle provozních údajů 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
březen 2013	1 149	1 857
duben 2013	1 197	1 927
květen 2013	1 242	2 001
červen 2013	1 307	2 094
červenec 2013	1 354	2 165
srpen 2013	1 417	2 240
září 2013	1 502	2 331
říjen 2013	1 657	2 524
listopad 2013	1 808	2 735
prosinec 2013	1 905	2 864
leden 2014	1 957	2 920
únor 2014	1 989	2 970
březen 2014	2 061	3 054
duben 2014	2 145	3 165
květen 2014	2 206	3 233

V **tabulce č. 3** je uveden celorepublikový přehled o počtech OVM a AIS registrovaných 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 registrovaných v IS o ISVS

Typ OVM	Počet OVM	Počet OVM v IS o ISVS				Počet AIS registrovaných v ISVS		
		1.7.2012	31.5.2014	nárůst	%	1.7.2012	31.5.2014	nárůst
Ministerstva	14	11	13	2	92,86	74	109	35
Organizace orgánů veřejné moci	365	33	57	24	15,62	66	135	69

Tabulka č. 3 (pokračování)

Typ OVM	Počet OVM	Počet OVM v IS o ISVS				Počet AIS registrovaných v ISVS		
		1.7.2012	31.5.2014	nárůst	%	1.7.2012	31.5.2014	nárůst
Hlavní město Praha	1	1	1	0	100,00	13	15	2
Městské části - statutární města	22	16	22	6	100,00	97	133	36
Městské části - obce	35	10	18	8	51,43	49	63	14
Krajské úřady	13	13	13	0	100,00	104	158	54
Statutární města	25	23	25	2	100,00	307	356	49
Města	575	270	498	228	86,61	1 492	2 216	724
Městysy	210	13	119	106	56,67	21	164	143
Obce ^{*)}	5 439	283	1 991	1 708	36,61	419	2 442	2 023
OSTATNÍ ^{**)}	662	3	39	36	5,89	4	42	38
CELKEM	7 361	676	2 796	2 120	37,98	2 646	5 833	3 187

*) včetně 2 vojenských újezdů (Brdy a Libavá)

**) exekutoři, notáři, Hospodářská komora a další

Registrační autorita SZR pozorně sleduje průběh registrování 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 zaregistruje svůj AIS v IS o ISVS, se stává potenciálním žadatelem o certifikát, a to pro každý registrovaný 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 certifikační 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

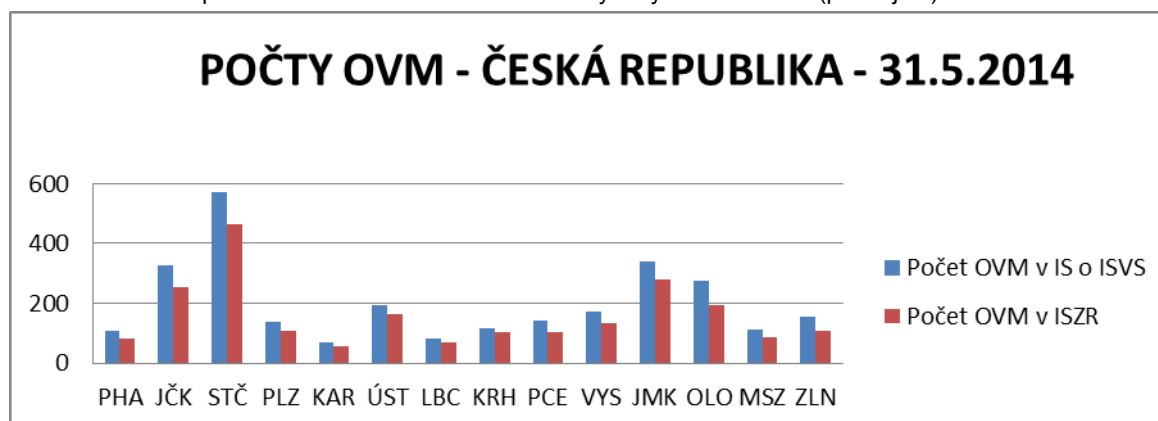
Typ OVM	Počet OVM	Počet OVM v ISZR				Počet AIS registrovaných v ISZR		
		1.7.2012	31.5.2014	nárůst	%	1.7.2012	31.5.2014	nárůst
Ministerstva	14	5	13	8	92,86	17	54	37
Organizace orgánů veřejné moci	365	9	47	38	12,88	12	59	47
Hlavní město Praha	1	0	1	1	100,00	0	5	5
Městské části - statutární města	22	4	22	18	100,00	7	61	54
Městské části - obce	35	0	7	7	20,00	0	13	13
Krajské úřady	13	7	13	6	100,00	10	45	35
Statutární města	25	12	25	13	100,00	44	159	115
Města	575	48	454	406	78,96	71	1 085	1 014
Městysy	210	1	91	90	43,33	1	118	117
Obce ^{*)}	5 439	4	1 525	1 521	28,04	4	1 626	1 622

Tabulka č. 4 (pokračování)

Typ OVM	Počet OVM	Počet OVM v ISZR				Počet AIS registrovaných v ISZR		
		1.7.2012	31.5.2014	nárůst	%	1.7.2012	31.5.2014	nárůst
OSTATNÍ**)	662	0	8	8	1,21	0	8	8
CELKEM	7 361	90	2 206	2 116	29,97	166	3 233	3 067

Z tabulky je patrné, 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 produkčního provozu pro celkem 50 svých AIS.

Graf č. 1 Rozdíl v počtech OVM s AIS v IS o ISVS a s vydaným certifikátem (po krajích)



Z grafu je vidět, že nejvíce OVM má registraci do IS o ISVS i do ISZR ve Středočeském kraji. 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 zaregistrovaly svůj AIS do IS o ISVS, ale o certifikát umožňující přístup do základních registrů dosud nepožádaly. Takových OVM bylo v rámci celé ČR k 31. 5. 2014 celkem 590. SZR očekává, že tyto OVM v nejbližší době o certifikát pro přístup do základních registrů požádají.

Průběh napojování OVM k systému základních registrů dokresluje ještě **tabulka č. 5** o celkových počtech uskutečněných transakcí v produkčním prostředí.

Tabulka č. 5 Počty transakcí po měsících od 1. 7. 2012 do 31. 5. 2014

Měsíc	Počet transakcí	Měsíc	Počet transakcí
červenec 2012	5 273 186	červenec 2013	13 821 304
srpen 2012	13 616 081	srpen 2013	15 865 937
září 2012	18 873 661	září 2013	21 235 871
říjen 2012	20 528 905	říjen 2013	15 144 744
listopad 2012	25 776 319	listopad 2013	24 381 670
prosinec 2012	13 368 863	prosinec 2013	21 396 419
leden 2013	6 219 903	leden 2014	23 718 321

Tabulka č. 5 (pokračování)

Měsíc	Počet transakcí	Měsíc	Počet transakcí
únor 2013	4 584 409	únor 2014	25 172 201
březen 2013	8 125 069	březen 2014	26 675 008
duben 2013	7 314 218	duben 2014	23 635 134
květen 2013	7 040 287	květen 2014	22 053 031
červen 2013	11 516 560	CELKEM	375 337 101

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 2012 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 31. 5. 2014 zpracováno celkem **5 371 086 datových zpráv** týkajících se základních registrů.

Druhým možným způsobem přístupu k referenčním údajům v základních registrech je přístup prostřednictvím systému Czech POINT. Na kontaktních místech bylo k 31. 5. 2014 vydáno na žádost celkem **13 326 výpisů** a úředníci pro plnění svých úkolů získali ke stejnému datu prostřednictvím CzechPOINT@office celkem **491 603 výpisů**.

Přehled žádostí podaných za měsíc květen 2014 prostřednictvím kontaktních míst veřejné správy Czech POINT, datových schránek a rozhraní CzechPOINT@office je názorně uveden v **tabulce č. 6**.

Tabulka č. 6 Počty žádostí dle jednotlivých typů za měsíc květen 2014

Typ	CzP	DS	CzP@Office
Výpis údajů z ROB	149	25	16 926
Záznam o využívání údajů v ROB	31	34	-
Udělení/odvolání souhlasu s poskytnutím údajů z ROB jiné osobě	35	2	-
Reklamace (návrh na změnu) údaje v ROB	21	3	145
Výpis údajů z ROS veřejný	195	48	-
Výpis údajů z ROS neveřejný	91	16	1 550
Záznam o využívání údajů v ROS	3	10	-
Reklamace (návrh na změnu) údaje v ROS	7	2	19

Informace o vybraných OVM

A. Ministerstva

Pro přístup k referenčním údajům v základních registrech v produkčním prostředí má pro své agendové informační systémy vydané certifikáty celkem 13 ministerstev. Tyto také provádějí transakce na vnějším rozhraní ISZR – **tabulka č. 7**. Pouze Ministerstvo zahraničních věcí nemělo ještě v květnu 2014 vlastní AIS ani registrovaný v IS o ISVS. Nízký počet transakcí

u Ministerstva obrany je dán faktem, že toto ministerstvo využívá k přístupu k referenčním údajům rozhraní CzechPOINT@office.

Tabulka č. 7 Celkové počty transakcí uskutečněných ministerstvy

Název ministerstva	Počet transakcí od 1. 7. 2012
Ministerstvo dopravy	26 228 207
Ministerstvo financí	792 760
Ministerstvo kultury	37 081
Ministerstvo obrany	104
Ministerstvo práce a sociálních věcí	10 481 140
Ministerstvo pro místní rozvoj	338 871
Ministerstvo průmyslu a obchodu	52 17 672
Ministerstvo spravedlnosti	40 613 545
Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy	22 558
Ministerstvo vnitra	91 887 831
Ministerstvo zdravotnictví	28 34 712
Ministerstvo zemědělství	7 175 648
Ministerstvo životního prostředí	115 379

B. Města a obce

Připojena k základním registrům jsou všechna statutární města. Z obcí s rozšířenou působností – ORP (celkem 206) je připojených k základním registrům celkem 200 s počtem 749 AIS (**tabulka č. 8**).

Tabulka č. 8 Stav připojení ORP k základním registrům

Kraj	Počet ORP	Počet připojených ORP	Počet nepřipojených ORP	Počet AIS
Hl. m. Praha	1	1	0	5
Jihočeský	17	16	1	62
Jihomoravský	21	20	1	53
Karlovarský	7	6	1	16
Vysočina	15	15	0	52
Královéhradecký	15	15	0	56
Liberecký	10	10	0	35
Moravskoslezský	22	22	0	80
Olomoucký	13	12	1	66
Pardubický	15	14	1	76
Plzeňský	15	15	0	61
Středočeský	26	25	1	85
Ústecký	16	16	0	53
Zlínský	13	13	0	49
Celkem	206	200	6	749



C. Zdravotní pojišťovny

Ke konci května 2014 úspěšně a pravidelně komunikuje všech 7 zdravotních pojišťoven: Všeobecná zdravotní pojišťovna, Zdravotní pojišťovna Ministerstva vnitra, Zaměstnanecká pojišťovna Škoda, Česká průmyslová zdravotní pojišťovna, Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví, Revírní bratrská pokladna a Vojenská zdravotní pojišťovna.



4. PRIORITY ZMĚNOVÉ POŽADAVKY

1. RFC007 – Úprava služby E158, 159, 160

Popis RFC:
Úprava služeb ISEO.

Stav řešení:

Dosavadní služby E159 a E160 jsou nově realizovány jako E171 a E172. Služby se nacházejí na testovacím prostředí, testování probíhá. Popis služeb E158, E159 a E160, soubor popisující změny v kompozitních službách a xsd definice jednotlivých služeb byly zaslány ověřovatelům. K testování mají přístup pouze definované OVM. V měsíci květnu došlo ke schůzce zainteresovaných stran, kde byly stanoveny další kroky. Byly definovány testovací scénáře a dodána testovací data, na základě kterých dojde k druhému kolu testování. Na základě analýzy výsledků testování výše uvedených služeb bude stanoven další postup, tedy i přechod do ověřovacího provozu. Do ověřování budou mít přístup pouze OVM, které splní fázi testování.

2. RFC009 – Výpis z ROB podle územní jednotky pro potřeby samospráv

Popis RFC:
Nová kompozitní služba ROB k vydávání výpisů referenčních údajů ze základních registrů dle zákona o obcích (agenda 343) ve stavu ke dni zpracování výpisu.

Stav řešení:

První etapa přípravy tzv. změnových sestav byla spuštěna v produkčním provozu dne 10. 3. 2014. S ohledem na vyhodnocení provozu I. etapy došlo v průběhu dubna 2014 k drobným úpravám, spočívajícím ve větší přívětivosti funkcionality směrem k obcím. V druhé polovině dubna došlo k zahájení realizace II. etapy, která zahrnuje připojení funkcionality AISC. Koncem měsíce května bylo připravováno nasazení funkcionality AISC na testovací prostředí. Vývoj požadovaných funkcionalit na vývojovém prostředí byl ukončen.

3. RFC014 – Avízo při rušení adresního místa

Popis RFC:
Zrušení adresního místa v RÚIAN a vypořádání jeho dalších vazeb.

Stav řešení:

Došlo ke zpracování analýzy, jejíž varianta se v současné době schvaluje. Celá problematika má úzkou návaznost na RFC 078 Reklamace. Po zrealizování celého změnového požadavku Reklamace je naplánováno svolat jednání k zafixování zadání k RFC 014.

4. RFC019 – Služba ISZR pro autentizaci aplikací třetích stran

Popis RFC:

Služba provádí ověření registrace AIS pro zadané sériové číslo certifikátu, kód agendy, kód agendové role a kód OVM. Vrací informaci o tom, zda je vstupní kombinace údajů evidována pro přístup k ISZR. Službu mohou využívat AIS, které potřebují ověřit oprávnění přístupu jiných AIS k ISZR.

Stav řešení:

Došlo k nasazení služby do testovacího prostředí, testování funkcionality probíhá na straně ČÚZK. Po otestování ze strany RÚIAN bude předáno do produkčního prostředí a po ověření bude akceptováno a puštěno do plošné produkce. V nejbližší době by mělo dojít k akceptaci na testovacím prostředí za stranu RÚIAN.

5. RFC032 – Úprava služby E162, E163

Popis RFC:

Úprava služeb CIS.

Stav řešení:

Byla zafixována analýza pro úpravu služeb E162 a E163 (budou realizovány pod E173 a E174), která byla zaslána k finálnímu schválení. Následovat bude tvorba technického zadání a tvorba harmonogramu implementace těchto služeb. Podle informace z PP ČR je realizace plánována na 2. polovinu roku 2014, strana SZR je plně připravena k implementaci. V květnu proběhlo jednání se zainteresovanými subjekty, kde byla strana PP ČR požádána o revizi změn těchto kompozitních služeb.

6. RFC037 – Úprava formuláře ZR10

Popis RFC:

Úprava pracovních postupů a s tím spojená úprava formuláře FAIS č. ZR10 pro zpřístupnění referenčních údajů třetím stranám.

Stav řešení:

Ze strany SZR jsou služby dle původního zadání připraveny v testovacím prostředí. V průběhu realizace formulářů na straně CzP byl identifikován změnový požadavek ke schválenému zadání na „evidenci třetích osob“, jehož dopady na celý proces jsou nyní analyzovány. Plánem pro další období je nalézt řešení dalších dopadů i mimo tento RFC.

7. RFC046 – Nová služba pro volební seznamy

Popis RFC:

Při volání služby bude předáván typ územního prvku a jeho ID.

Stav řešení:

Na testovacím prostředí byly vytvořeny formuláře Czech POINT. Ke dni 18. 2. 2014 došlo k akceptaci projektu Volby ze strany Ministerstva vnitra. Poté byl spuštěn běžný provoz.

V průběhu měsíce května byly v projektu Volby řešeny dílčí požadavky na změny. Volby do Evropského parlamentu proběhly bez technických problémů.

8. RFC078 – Reklamace

Popis RFC:

Detailní popis řešení reklamačního procesu a jeho zakomponování do technické varianty.

Stav řešení:

V měsíci květnu byla funkcionality nasazena na testovací prostředí, kde došlo k testování ze strany dodavatelů. Výsledky testování prošly analýzou na SZR. V rámci kontroly dojde k dalšímu kolu testování na SZR. Nasazení na produkční prostředí bude následovat až po úspěšném otestování.

9. RFC080 – Nová služba pro volební okrsky RÚIAN

Popis RFC:

Účelem tohoto dokumentu je především poskytnout orgánům veřejné moci, obecně uživatelům základních registrů, jednoduchý a srozumitelný popis, jak používat příslušnou eGON službu, včetně informací pro IT pracovníky orgánů veřejné moci.

Stav řešení:

V prosinci 2013 došlo k otestování výše uvedeného požadavku i k jeho akceptaci na testovacím prostředí. V lednu 2014 byly služby zadány do RPP AIS Editační a byl jim přiřazen bezpečnostní profil. Bylo předáno ČÚZK k ověření na produkčním prostředí a konečné akceptaci.

10. RFC127 – Konsolidace dat

Popis RFC:

Jedná se o odstranění případných možných nedostatků za použití standardních eGON služeb. V první etapě proběhne analýza možností konsolidace dat.

Stav řešení:

V měsíci květnu 2014 došlo k zadání požadavku na analýzu směrem na hlavního architekta.

5. INFORMACE O UŽIVATELSKÉ PODPOŘE

Správa základních registrů poskytuje uživatelskou podporu prostřednictvím oddělení **Service Desk**.

Ke vstupu incidentů a požadavků uživatele primárně slouží webová aplikace Service Desk Manager (SDM). Jejím prostřednictvím uživatel svůj požadavek sám zadává.

Požadavky zaslané prostřednictvím e-mailu "podpora@szrcr.cz" mohou být pouze obecného charakteru, protože se nejedná o komunikaci autentizovaného uživatele. Telefonní číslo SD SZR +420 236 031 758 je určeno především jako sekundární vstup a k získání informace o požadavku.

Nepřetržitý provoz Service Desku v rozsahu 7x24 hod je zajištěn pomocí aplikace SDM, přičemž v době od 18:00 hod do 8:00 hod a o víkendech a svátcích je držen oddělením Service Desku pohotovostní režim, který je určen především pro podporu řešení kritických incidentů, tj. úplných či částečných výpadků registrů a služeb.

Od založení Správy základních registrů bylo zadáno a řešeno níže uvedené množství požadavků:

- V původní aplikaci používané od 1. 7. 2012 do 31. 5. 2013, tj. za 335 dní produkčního provozu, bylo založeno 7 060 servisních požadavků, z toho jich bylo 6 975 v této aplikaci vyřešeno.
- V SDM bylo od 1. 5. 2013 do 31. 5. 2014 založeno 6 468 servisních požadavků, z toho jich bylo 6 273 uzavřeno.
- Celkem za sledované období od 1. 5. 2014 do 31. 5. 2014 bylo založeno 501 požadavků a uzavřeno bylo celkem 533 požadavků.

V níže uvedených tabulkách je detailní přehled o založených incidentech a požadavcích (requestech).

Tabulky č. 9 a 10 vyjadřují přiřazení požadavků k řešení jednotlivým řešitelským skupinám, resp. požadavky řešené správci registrů a požadavky řešené jejich dodavateli. V případě SZR je statistika řešení rozdělena na požadavky řešené na úrovni Service Desku SZR (L1, L2) – v tabulkách jsou vedeny jako „Service Desk SZR“ a na úrovni specialistů SZR (L3) – vedeny jako „SZR“.

Tabulka č. 9 Měsíční přehled řešení incidentů

Řešitelská skupina	Otevřených za měsíc	Procent za měsíc	Uzavřených za měsíc	Otevřené CELKEM	Uzavřené CELKEM
Service Desk SZR				13	13
SZR				19	19
ISZR	2	100,0 %	3	116	115
RÚIAN				2	2
ISEO				4	4
Správci ZR RÚIAN				11	11
Správci ZR RPP				2	2
Správci ZR ORG				8	8
Správci ZR ROB			1	6	6
Správci ZR ROS				7	7
CP				12	12
Celkem	2	100,00 %	4	200	199

Tabulka č. 10 Měsíční přehled řešení požadavků

Řešitelská skupina	Otevřených za měsíc	Procent za měsíc	Uzavřených za měsíc	Otevřené CELKEM	Uzavřené CELKEM
Service Desk SZR	370	74,15 %	382	4 357	4 333
SZR	40	8,02 %	34	690	643
RPP	8	1,60 %	10	70	67
RÚIAN				14	11
ROS	2	0,40 %	2	13	12
ORG				1	1
ISDS				3	3
ISZR	50	10,02 %	53	553	500
ISEO	3	0,60 %		98	67
CIS	1	0,20 %	8	53	42
Správci ZR ORG	1	0,20 %	2	26	24
Správci ZR RPP	6	1,20 %	6	183	175
Správci ZR ROB	13	2,61 %	23	112	106
Správci ZR ROS	1	0,20 %	5	45	45
Správci ZR RÚIAN	3	0,60 %	3	31	28
CP	1	0,20 %	1	19	17
Celkem	499	100,00 %	529	6 268	6 074

Z provozu Service Desku SZR v květnu 2014 lze konstatovat, že nejčastěji kladenými dotazy jsou:

- 1) Oznámení o registraci agendy A1661
- 2) Spojení certifikátu s privátním klíčem
- 3) Roční záznamy o využívání údajů v ROS
- 4) Roční záznamy o využívání údajů v ROB
- 5) Problém při práci v AIS RPP Působnostní pod Internet Explorer 11
- 6) Metodika reklamace údajů
- 7) Změna údaje pro AIS s již vydaným certifikátem
- 8) Registrace AIS pro připojení k ZR
- 9) Přihlášení a činnosti v SDM
- 10) Dotaz, zda jsou školy OVM
- 11) Schválení působnosti OVM v agendě
- 12) Odkaz na editory ROS a ROB



6. VÝHLED A HLAVNÍ AKTIVITY

SZR již třináct měsíců plní úkoly a činnosti vyplývající z platné legislativy. Produkční provoz systému základních registrů zvládá bez zásadnějších potíží. Kromě správy a provozu informačního systému základních registrů zodpovídá za provoz registru obyvatel, registru osob a registru práv a povinností. Jako samostatná účetní jednotka a správní úřad plní i všechny další povinnosti, vyplývající ze zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů.

Na denní bázi SZR kontroluje a ověřuje u samotných OVM:

- informace o přijatých a zamítnutých transakcích u AIS/OVM v produkčním prostředí.

Na měsíční bázi SZR poskytuje:

- informace o stavu připojení vybraných ústředních správních úřadů,
- přehledy AIS, které provádějí transakce v produkčním prostředí ZR,
- přehledy všech OVM a AIS, které obdržely certifikát do produkčního a testovacího prostředí,
- informace o stavu připojení statutárních měst,
- informace o stavu připojení krajských úřadů,
- informace o stavu připojení obcí s rozšířenou působností,
- přehledy o počtech využití výpisů ze ZR prostřednictvím CzP, CzP@office a DS,
- grafy provozu jednotlivých základních registrů, ORG a ISZR.

V zájmu bezpečnosti provozu základních registrů SZR provádí jeho bezpečnostní monitoring a usměrňuje OVM k dodržování Bezpečnostní politiky ISZR a Certifikační politiky SZR. Soustavně se připravuje na plnění povinností, které jí vyplynou z připravovaného zákona o kybernetické bezpečnosti.

Service Desk SZR se účastní procesu získávání přístupu agendových informačních systémů orgánů veřejné moci k agendovému informačnímu systému evidence obyvatel.

Pokračují přípravy vnitřního a vnějšího auditu SZR (v souladu se zákony č. 111/2009 Sb. a č. 365/2000 Sb.).

SZR zpracovala náměty k připravované novelizaci zákona č. 111/2009 Sb. Náměty budou v co nejkratším termínu zaslány k posouzení legislativcům MV.

SZR podporuje snahu MV zavést paušální platbu za výpis ze základních registrů poskytnutý na kontaktním místě veřejné správy Czech POINT.

Pokročí přípravy prvního hromadného rozesílání Záznamů o využívání údajů v registru práv a povinností. SZR v současné době analyzuje nacenění zasláné dodavateli.

Bude pokračovat testování technického řešení nového procesu reklamací (RFC 078) a příprava poskytování údajů jiným osobám (třetím stranám).

Bude zahájeno testování nových funkcionalit AISC vyvinutých pro potřeby tzv. změnových sestav.

SZR finalizuje řešení podpory základních registrů po 31. 12. 2014 včetně zajištění financování.

SZR připravuje zrychlení DRP (Disaster Recovery Plan) pro všechny základní registry.

SZR vystoupí k problematice eGovernmentu na druhém letošním předvýjezdovém školení konzulů konaném na Ministerstvu zahraničních věcí.



SZR se zúčastní konference Rok informatiky na zámku v Boskovicích, konané ve dnech 11. – 13. 6. 2014. Letos jde o první ročník konference Rok informatiky, jelikož došlo ke sloučení dříve konaných konferencí Krajský rok informatiky a Městský rok informatiky v jednu akci. Hlavním tématem konference bude zhodnocení vývoje ICT na krajích, městech a obcích. Záštitu konferenci poskytl Jaroslav Dohnálek, starosta města Boskovic. Program konference a další bližší informace jsou k dispozici na webovém odkazu <http://www.egovernment.cz/rok/>.