

NAJVYŠŠÍ KONTROLNÝ ÚRAD SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Číslo poverenia: 533/01
Zo dňa: 13.09.2013

Počet výtlačkov: 2
Výtlačok číslo: 2
Počet strán: 27
Počet príloh: 0



PROTOKOL

**o výsledku kontroly
informačno-komunikačného prostredia integrovaného záchranného systému SR**

Operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby Slovenskej republiky

Bratislava, november 2013

Protokol o výsledku kontroly

Podľa poverenia predsedu NKÚ SR č. **533/01** z 13.09.2013 vykonali:

Ing. Silvia Achbergerová, vedúca kontrolnej skupiny
Ing. Ivan Šurin, člen kontrolnej skupiny
Ing. František Žabka, člen kontrolnej skupiny
RNDr. Marcel Kudláč, člen kontrolnej skupiny
Ing. Milan Benko, člen kontrolnej skupiny
Mgr. Tomáš Tirpák, člen kontrolnej skupiny
Mgr. Silvester Zavilla, člen kontrolnej skupiny
Ing. Zuzana Marunová, člen kontrolnej skupiny
Ing. Vladimír Jendrisek, člen kontrolnej skupiny
Ing. Tomáš Revay, člen kontrolnej skupiny
Bc. Tomáš Sádecký, člen kontrolnej skupiny
Ing. Tomáš Rudy, člen kontrolnej skupiny
Mgr. Mária Vančíšinová, člen kontrolnej skupiny
Ing. Marián Koreň, člen kontrolnej skupiny
Ing. Martina Gallasová, člen kontrolnej skupiny
Mgr. Dušan Hrkeľ, člen kontrolnej skupiny
Ing. Lenka Varačková, člen kontrolnej skupiny
Mgr. Igor Puobiš, člen kontrolnej skupiny
Ing. Marián Bublávek, člen kontrolnej skupiny

kontrolnú akciu: Kontrola informačno-komunikačného prostredia integrovaného záchranného systému SR, ktorej účelom bolo: Preverenie spoľahlivosti, efektívnosti a účinnosti informačno-komunikačného prostredia integrovaného záchranného systému SR.

Kontrola bola vykonaná v subjekte:

**Operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby Slovenskej republiky,
Trnavská cesta 8/A, 821 08 Bratislava-Ružinov, IČO 36076643**

za kontrolované obdobie: roky 2011- 2013, v prípade potreby aj predchádzajúce obdobie.

Kontrolu na Operačnom stredisku záchrannej zdravotnej služby Slovenskej republiky (ďalej „OS ZZS“) vykonali traja kontrolóri v čase od 23.09.2013 do 15.11.2013 a 16 kontrolórov v krajských operačných strediskách záchrannej zdravotnej služby (ďalej „ZZS“) - v obvodných úradoch v sídle kraja v priebehu mesiaca októbra 2013 v trvaní dvoch týždňov.

Predmetom kontroly bolo: Kontrola spoľahlivosti, efektívnosti a účinnosti informačno-komunikačného prostredia integrovaného záchranného systému SR.

Počas výkonu kontroly bolo zistené:

1. Vymedzenie pôsobnosti a postavenie kontrolovaného subjektu v oblasti integrovaného záchranného systému Slovenskej republiky

OS ZZS je štátnou príspevkovou organizáciou, ktorej zriaďovateľom je Ministerstvo zdravotníctva SR. Jeho organizáciu a činnosť upravuje zákon č. 579/2004 Z. z. o záchrannej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

OS ZZS zabezpečuje príjem tiesňového volania na linke tiesňového volania (ďalej „LTV“) 155, jeho spracovanie a realizáciu odozvy na tiesňové volanie, v prípade potreby vydáva pokyn ambulancii záchrannej zdravotnej služby na zásah. Riadi, koordinuje a vyhodnocuje záchrannú zdravotnú službu tak, aby sa zabezpečila jej plynulosť a nepretržitosť, zabezpečuje odbornú prípravu svojich zamestnancov, organizuje kurzy prvej pomoci a kurzy inštruktorov prvej pomoci a plní ďalšie úlohy v zmysle zákonov.

Záchrannú zdravotnú službu zabezpečujú OS ZZS, poskytovatelia záchrannej zdravotnej služby a obvodné úrady v sídle kraja, ktoré koordinujú a metodicky riadia plnenie úloh na úseku integrovaného záchranného systému (ďalej „IZS“) na území kraja. Poskytovatelia záchrannej zdravotnej služby patria v zmysle § 8 zákona č. 129/2002 Z. z. o integrovanom záchrannom systéme v platnom znení medzi základné záchranné zložky.

Organizačne je OS ZZS členený na riaditeľstvo a 8 krajských OS ZZS. Do riaditeľstva sú začlenené kancelária riaditeľa, oddelenie personalistiky a miezd, útvar krízového riadenia a medicíny katastrof, oddelenie rozvojových programov a medzinárodnej spolupráce, poradcovia, úsek námestníka riaditeľa, úsek zdravotnej starostlivosti a odbor informačných a komunikačných technológií.

Štatutárnym orgánom OS ZZS, ktorý má zo zákona právomoc konať v mene organizácie vo všetkých veciach, je riaditeľ. Vymenúva a odvoláva ho minister zdravotníctva SR.

Pôsobnosť odboru informačných a komunikačných technológií je v kompetencii vedúceho odboru. Ten je v zmysle platného organizačného poriadku v priamej zodpovednosti riaditeľa OS ZZS.

2. Strategické plánovanie v oblasti informačno-komunikačného prostredia

Stratégia rozvoja informačných a komunikačných technológií

V oblasti rozvoja a strategického plánovania OS ZZS prijalo v januári 2013 Stratégiu rozvoja informačných a komunikačných technológií Záchrannej zdravotnej služby Slovenskej republiky (ďalej „Stratégia rozvoja IKT ZZS“).

Uvedený dokument zhodnotil východiskový stav s identifikovaním majoritných problémov spojených s dostupnosťou, kvalitou a poskytovaním služieb pre obyvateľov Slovenskej republiky s načrtnutými indirektnými otázkami. Medzi hlavné problémy boli zaradené predovšetkým oblasti:

- prepojenia jednotlivých krajských operačných stredísk záchrannej zdravotnej služby (ďalej „KOS ZZS“),
- informačnej podpory v procesoch riadenia a vyhodnocovania činnosti zdravotníckeho operátora, ako aj záchrannej zdravotnej služby, kde existujúci systém podpory

- a spracovania informácií integrovaného záchranného systému bol vyhodnotený ako nepoužiteľný systém pre podporu operátora ZZS,
- existujúcej podoby organizačnej štruktúry.

Prijatím Stratégie rozvoja IKT ZZS kontrolovaný subjekt vytýčil v oblasti rozvoja informačných a komunikačných technológií dosiahnutie týchto cieľov:

- A. Zvýšenie dostupnosti poskytovaných služieb.
- B. Zvýšenie kvality poskytovaných služieb.
- C. Poskytovanie služieb vo zvýšenej dostupnosti a kvalite s nižšími nákladmi.

Na zabezpečenie plnenia a splnenia jednotlivých strategických cieľov OS ZZS stanovilo potreby dobudovania, zavedenia a implementácie jednotlivých systémov, podsystémov a modulov. Medzi priority OS ZZS v oblasti informačných a komunikačných technológií boli zaradené Systém hlasovej komunikácie s prepojením okrem iných na platformu systému CoordCom IZS, Systém dátovej komunikácie, Lokalizačné systémy, Systém podpory riadenia a spracovania informácií s možnosťou, okrem iných, aj príjmu a spracovania dátovej vety z LTV 112, Podporné systémy s možnosťou integrácie aj na Systém podpory riadenia IZS CoordCom, Bezpečnosť informačných systémov, Servisná podpora, Rozvoj ľudských zdrojov v IKT.

Aj napriek tomu, že v uvedenej Stratégii rozvoja IKT ZZS absentuje definovanie časových horizontov, ktoré by prispeli k naplneniu jednotlivých stanovených cieľov v závislosti od objemu pridelených finančných prostriedkov, kontrolná skupina na základe informácií z dostupných výstupných dokumentov OS ZZS pozitívne hodnotí prijatie strategických zámerov v oblasti informačných a komunikačných technológií v procesoch zvyšovania kvality poskytovaných služieb navonok, ale aj do vnútra organizácie prostredníctvom posilnenia jednotlivých pracovísk technickým vybavením jednotlivých prvkov IKT infraštruktúry vrátane počítačových pracovných staníc operátorov KOS ZZS, realizácie implementácie komunikačnej infraštruktúry, ktorá umožňuje strategické smerovanie toku hovorov prichádzajúcich na linku tiesňového volania 155 a tým zvýšenie dostupnosti služieb občanom v tiesni, definovanie pracovných rolí zmenových služieb KOS ZZS v informačnom systéme založenom na platforme GenesysTM, ako aj skvalitňovanie oblasti geografických informácií potrebných pre prácu operátora KOS ZZS. OS ZZS postupne uviedlo do prevádzky štátnu rádiovú komunikáciu prostredníctvom digitálnej siete SITNO Ministerstva vnútra Slovenskej republiky, kde boli zistené nedostatky v oblasti pokrytia signálom uvedenej siete.

Kontrolovaným subjektom stanovené ciele boli hodnotené ako priebežne plnené, keďže ich povaha má dlhodobý charakter a vyžadovala si systematický prístup z pohľadu komplexného riešenia a tým dosiahnutia splnenia stanovených zámerov. Ich naplnením a splnením by sa malo prispieť k efektívnejšiemu príjmu, spracovaniu a odozvy na LTV 155, k eliminácii možných pochybení spôsobených ľudským faktorom zjednodušením rozhodovacích procesov na základe vopred definovaných kritérií organizácie v zmysle strategických cieľov.

Bezpečnostné riziká v oblasti informačných a komunikačných technológií OS ZZS

V oblasti bezpečnosti informačných a komunikačných technológií OS ZZS vypracovalo dokument Bezpečnostné riziká v oblasti informačných a komunikačných technológií OS ZZS, ktorý popisoval bezpečnostné hrozby s dosahom na oblasť IKT. OS ZZS definovalo možné typy bezpečnostných hrozieb pri prevádzkovaní a zavádzaní IKT, analýzu

rizík, pričom ako najväčšie riziká boli identifikované nedostatočný objem finančných prostriedkov potrebných pre všetky oblasti IKT, identifikovanie zraniteľností v rámci informácií ako jedným z aktív organizácie, telekomunikačných a dátových technológií a rádiokomunikačných technológií.

V uvedenom dokumente absentovalo stanovanie a identifikácia hodnôt aktív, identifikácia a ohodnotenie hrozieb jednotlivých aktív a určenie primeraných bezpečnostných opatrení na elimináciu potencionálnych rizík.

3. Preverenie vybraných ustanovení zákona o integrovanom záchrannom systéme

3.1 Preverenie pôsobnosti a povinností OS ZZS v rámci integrovaného záchranného systému SR

V zmysle § 8 ods. 1 zákona č. 129/2002 Z. z. o integrovanom záchrannom systéme v platnom znení medzi základné záchranné zložky patria aj poskytovatelia záchrannej zdravotnej služby.

Tieto zložky poskytujú bezodkladnú odbornú, zdravotnú, technickú a ďalšiu potrebnú pomoc v tiesni na základe pokynu koordinačného strediska alebo svojho operačného strediska tiesňového volania, vykonávajú organizačné, technické a ďalšie opatrenia na poskytovanie pomoci v tiesni, zúčastňujú sa na odbornej príprave a spracúvajú údaje o svojej činnosti, silách a prostriedkoch, predkladajú ich obvodnému úradu v sídle kraja a v prípade poskytovateľov záchrannej zdravotnej služby aj Ministerstvu zdravotníctva SR.

V zmysle § 10 ods. 1 vyššie citovaného zákona má OS ZZS postavenie operačného strediska tiesňového volania.

3.2 Preverenie zabezpečenia odbornej prípravy

Odborná príprava zamestnancov sa uskutočňuje v zmysle § 4 ods. 1 zákona č. 579/2004 Z. z. o záchrannej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

Realizuje sa v budove riaditeľstva OS ZZS v Bratislave v dvoch všeobecných učebniach, v roku 2013 k nim pribudla nová odborná učebňa s funkčným technickým a technologickým vybavením simulujúcim pracovisko krajského operačného strediska záchrannej zdravotnej služby. Systém vzdelávacieho procesu sa odvíja od ubytovacích kapacít na OS ZZS.

Lektorský zbor pre vzdelávacie aktivity sústavného vzdelávania je zložený z interných zamestnancov OS ZZS s dlhoročnou praxou v oblasti urgentnej zdravotnej starostlivosti a pedagogickými skúsenosťami.

Každý zdravotnícky operátor absolvuje ročne 37,5 hodinový kurz, lekár operátor 30 hodinový kurz podľa harmonogramu.

V roku 2011 bolo v 19 kurzoch vyškolených 302 zdravotníckych operátorov a v 8 kurzoch 135 lekárov operátorov. V roku 2012 bolo vyškolených 280 zdravotníckych operátorov v 16 kurzoch a 40 lekárov operátorov v 6 kurzoch. V roku 2013 (do 30.09.2013) bolo v 11 kurzoch vyškolených 186 zdravotníckych operátorov a v 3 kurzoch 34 lekárov operátorov. Odborná príprava bola uskutočnená v súlade s vyššie citovaným ustanovením zákona, nezúčastnili sa jej len zamestnanci dlhodobo práceneschopní a na materskej dovolenke.

Obsahová náplň vzdelávania je zameraná na zdravotnícke právo, medicínsko-zdravotnícky okruh tém, nehody s hromadným postihnutím osôb, psychosociálna podpora, krízová intervencia a komunikácia a organizačno-technický okruh tém (znalosť regiónu, orientácia na mape, práca s PC...).

Krátkodobé ciele vzdelávacieho procesu sa stanovujú podľa aktuálnych potrieb na základe analýz strategického smerovania organizácie, požiadaviek vedúcich lekárov a vedúcich zdravotníckych operátorov, psychológov, hlavného lekára ZZS a hlavného zdravotníckeho operátora, zmien v postupoch riešenia udalostí a zmien v legislatíve.

Strednodobé a dlhodobé ciele sa zameriavajú na zjednocovanie pracovných postupov v odlišných podmienkach, na šandardizovanie získavania relevantných informácií a kvalitu komunikačných zručností pri LTV 155, na vytvorenie podmienok na efektívne osvojenie prakticky použiteľných vedomostí a zručností potrebných k optimálnemu vyhodnoteniu tiesňovej výzvy, realizácii odozvy na tiesňovú výzvu, riadenie a koordináciu ZZS.

Ovládanie cudzieho jazyka nie je podmienkou prijatia operátora do pracovného pomeru. OS ZZS operátorom ani neposkytuje vzdelávanie v cudzích jazykoch. Eviduje však ich jazykové schopnosti. K 30.09.2013 bolo v systéme zaevidovaných 16 operátorov, ktorí majú certifikát a sú spôsobilí poskytnúť telefonicky pokyny v anglickom jazyku, 11 operátorov v nemeckom jazyku, jeden v poľskom jazyku, 24 v maďarskom jazyku, 5 v ruskom jazyku a 1 vo francúzskom jazyku.

Ak je na LTV 155 prijatý hovor v cudzom jazyku, po jeho identifikácii je hovor presmerovaný na operátora, ktorý má túto jazykovú schopnosť a je voľný. Ak v systéme taký operátor nie je, hovor je presmerovaný na operátora LTV 112.

V roku 2013 umožnilo OS ZZS svojim zamestnancom získať certifikát z cudzieho jazyka, preskúšanie jazykových zručností na základe vopred pripravených tém súvisiacich s činnosťou operátorov sa uskutočnilo 19.04.2013, 10.05.2013 a 11.05.2013 na Fakulte humanitných vied v Banskej Bystrici. Preskúšaných bolo 74 operátorov, uhradená suma predstavovala 2 766,48 eur. Certifikáty (podľa získanej úrovne) sú uložené v osobných spisoch zamestnancov.

3.3 Financovanie

V roku 2011 boli v zmysle návrhu vládneho zákona č. 498/2010 Z. z. o štátnom rozpočte na rok 2011 OS ZZS rozpočtované finančné prostriedky v celkovej sume 12 442 843 eur, upravený rozpočet a skutočné čerpanie predstavovali 11 747 013,90 eur. Dôvodom zníženia rozpočtu bol nižší odvod zdravotných poisťovní v zmysle § 8 a zákona č. 581/2004 Z. z. o zdravotných poisťovniach, dohľade nad zdravotnou starostlivosťou a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

OS ZZS boli v zmysle návrhu vládneho zákona č. 511/2011 Z. z. o štátnom rozpočte na rok 2012 rozpočtované finančné prostriedky v celkovej sume 11 908 475 eur vo forme bežných výdavkov. Kapitálové výdavky neboli OS ZZS poskytnuté. Rozpočet nebol v priebehu roka upravovaný. Čerpanie predstavovalo 10 900 503,93 eur.

Finančné prostriedky z mimorozpočtových zdrojov boli OS ZZS pridelené v zmysle § 33 zákona č. 8/2008 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov na vybudovanie a prevádzku komunikačnej infraštruktúry v celkovej výške 1 253 845,41 eur.

V roku 2013 boli OS ZZS v zmysle návrhu vládneho zákona č. 438/2012 Z. z. o štátnom rozpočte na rok 2013 rozpočtované finančné prostriedky v sume 12 538 305 eur. Čerpanie k 30.09.2013 predstavuje 7 528 393,25 eur.

V kontrolovanom období neboli OS ZZS pridelené finančné prostriedky na kapitálové výdavky.

V nasledujúcej tabuľke č. 1 je prehľad čerpania v jednotlivých rokoch na rozpočtových položkách súvisiacich s informačno-komunikačným prostredím:

Tabuľka č. 1:

v eur

Rozpočtová položka	Čerpanie rok 2011	Čerpanie rok 2012	Čerpanie k 30.09.2013
632003 - poštové služby a telekomunikačné služby	186 758,97	188 356,90	152 930,64
632004 -komunikačná infraštruktúra	106 192,13	2 119 500,53	171 919,33
633002 - výpočtová technika	1 987,49	13 546,36	1 769,05
633003 - telekomunikačná technika	16 665,82	9 941,23	11 404,90
633013 - softvér	2 450,40	14 092,80	-
633018 - licencie	1080	1 344	-
635003 – telekomunikačnej techniky	163 719,19	163 769,64	126 775,64
635009 - softvéru	-	83,40	-
636002 – prevádzk. strojov, prístrojov, zariadení	36 133,90	-	28 156,15
636007 - softvéru	3 750	2 550	4 603,10

Zdroj: z podkladov OS ZZS

Stav majetku súvisiaceho s informačno-komunikačným prostredím k 29.10.2013 je v tabuľke č. 2:

Tabuľka č. 2:

v eur

účet	Vstupná cena	oprávky	Zostatková cena
013 - softvér	249 381,23	240 863,29	8 517,94
014 – oceniteľné práva - licencie	67 570,66	67 570,66	0
022 – samostatné hnutelné veci a súbory hnutelných vecí	1 197 522,66	1 149 305,30	48 217,36
029 – ostatný dlhodobý hmotný majetok	21 144,63	21 144,63	0

Zdroj: z podkladov OS ZZS

V rokoch 2011-2013 nebol nakupovaný nový majetok v súvislosti s informačno-komunikačným prostredím.

Posledná inventarizácia bola vykonaná k 31.12.2011. V súvislosti s kontrolovanou problematikou neboli zistené inventarizačné rozdiely.

Inventarizácia bola predmetom kontroly Správy finančnej kontroly SR, ktorá prebiehala v rovnakom období na základe Poverenia na vykonanie vládneho auditu č. 53/PZ-23/2013 zo dňa 12.08.2013.

3.4 Zneužívanie linky tiesňového volania

Ambulancie ZZS poskytujú urgentnú zdravotnú starostlivosť. Je to neodkladná starostlivosť poskytovaná osobe pri náhlej zmene jej zdravotného stavu, ktorá bezprostredne ohrozuje jej život alebo niektorú zo základných životných funkcií.

Operátor ZZS pri prijíme tiesňového volania na tiesňovej linke 155 a 112 (pokiaľ ide o volanie zdravotníckeho charakteru) získava aktuálne informácie o stave osoby, ktorá potrebuje pomoc. Na základe získaných informácií k daným volaniam priradzuje prioritu (čiže naliehavosť zásahu) a určuje typ pomoci, cestou ambulancií ZZS alebo navrhuje volajúcemu alternatívne riešenie.

Súčasná legislatíva SR nedefinuje pojem „zneužitia tiesňovej linky“ alebo „zneužitia ZZS“.

Či je zásah ambulancie ZZS opodstatnený alebo nie, je možné konštatovať až po celkovom odbornom ošetrení a vyšetrení pacienta v zdravotníckom zariadení ústavnej zdravotnej starostlivosti, kam pacientov jednotlivé ambulancie ZZS odovzdávajú. Operátor volajúceho nevidí, pracuje len s informáciami, ktoré získa od volajúceho.

Za zneužitie ambulancií ZZS by bolo možné považovať situáciu, ak je na základe volania ambulancia vyslaná a na udanom mieste sa nikto nenachádza. V tomto prípade záchranári situáciu hlásia operátorovi ZZS. Počet takýchto zásahov OS ZZS neeviduje, ani takéto situácie nikomu nenahlasuje.

V prípade úmyselného blokovania tiesňovej linky (ak niekto volá na linku 155 a opakovane sa neozve, smeje sa do telefónu a pod.) na takéto konanie ZZS upozorní príslušníkov Policajného zboru Slovenskej republiky.

4. Informačno-komunikačné prostredie a jeho súlad so všeobecne záväznými právnymi predpismi v oblasti informačných systémov verejnej správy

4.1 Popis informačno-komunikačného prostredia

Usporiadanie IZS je v súčasnosti postavené na krajskom princípe. Na území každého kraja v určených zásahových obvodoch pôsobí najmä Hasičský a záchranný zbor SR, ZZS, Policajný zbor SR, Horská záchranná služba.

Prostredie informačno-komunikačnej technológie (ďalej aj „IKT“) IZS tvorí hlavne Systém podpory riadenia a spracovania informácií v komunikačnej a informačnej infraštruktúre IZS (ďalej len „systém podpory“) a jeho hlavná a základná časť je softvérový produkt CoordCom.

ZZS ako jedna zo základných záchranných zložiek IZS je užívateľom rádiokomunikačnej siete SITNO, do prevádzky bola uvedená na konci roka 2012. Správcom a prevádzkovateľom rádiokomunikačnej siete SITNO a digitálnej prenosovej siete PCM je odbor telekomunikácií Sekcie informatiky, telekomunikácií a bezpečnosti MV SR.

Týmto spôsobom sa výrazne obmedzila telefonická komunikácia medzi krajskými operačnými strediskami ZZS a samotnými zasahujúcimi ambulanciami ZZS. V zmysle

výročnej správy ZZS za rok 2012 bolo do prevádzky naprogramovaných 323 ručných terminálov, 340 vozidlových terminálov a nakonfigurovaných 8 LDP terminálov.

Boli definované štandardy organizácie, zabezpečenie súčinnostnej komunikácie, postupy v rámci rádiokomunikačnej siete. Rádiokomunikačný poriadok ako dokument strategickej úrovne v oblasti zabezpečenia spoľahlivého a nepretržitého spojenia medzi OS ZZS a poskytovateľmi ZZS nadobudol účinnosť 01.12.2012.

V rámci obnovy softwarovej podoby bol tiež spustený jeden z nosných projektov dobudovania komunikačnej infraštruktúry s názvom CTI Middleware, ktorý umožňuje strategické smerovanie toku hovorov prichádzajúcich na linku tiesňového volania 155 zvýšením dostupnosti služieb pre občanov tým, že volajúci sa nedostáva do tzv. „čakacieho radu“, ale je obsluhovaný kdekoľvek a kedykoľvek na celom území SR.

4.2 Využívanie služieb tretích strán v oblasti informačných systémov

Kontrolou vecného a časového plnenia zmlúv z oblasti informačno-komunikačných technológií, ktoré boli uzatvorené, resp. platné v kontrolovanom období, bolo zistené:

- Dňa 02.05.2006 bola uzatvorená Zmluva č. 8/2006 o poskytnutí licencie na používanie softvéru so spoločnosťou K. Jej predmetom bolo poskytnutie multilicenčného oprávnenia na používanie aplikačného programového vybavenia „Zdravotnícke operačné stredisko“. Jeho účelom je evidencia relevantných údajov o zabezpečení poskytovania záchrannej zdravotnej služby, podpora dispečerského rozhodovania a tiež sumarizácia dát a štatistické výstupy. V zmysle zmluvy má OS ZZS právo používať a inštalovať aj samostatný tlačový program DOS2USB.

Zmluva bola uzatvorená na dobu neurčitú, cena bola stanovená v paušálnej výške 30 000 Sk (t. j. 996 eur) na mesiac.

K zmluve bolo uzatvorených 5 dodatkov.

V dodatku č. 1 zo dňa 30.12.2008 bola upravená cena predmetu zmluvy na 250 eur/mesiac, t.j. 7 531,50 Sk/mesiac. Tiež bola upravená doba plnenia – na dobu určitú do 31.12.2009.

Zmena ceny z pôvodných 30 000 Sk/mesačne (t. j. 996 eur/mesačne) na 250 eur/mesačne bola podľa písomného vyjadrenia kontrolovaného subjektu výsledkom úspešného manažérskeho vyjednávania. Nezmenil sa predmet zmluvy, ani rozsah poskytovaných služieb.

Pôvodne uzatvorená zmluva nenapĺňala požiadavku zachovania hospodárnosti, efektívnosti a účinnosti použitia verejných prostriedkov tak, ako to stanovuje § 19 ods. 6 zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Dodatky č. 2 a 3 upravovali predĺženie platnosti zmluvy postupne do 30.06.2012.

V dodatku č. 4 zo dňa 07.12.2011 bol v bode 1 doplnený predmet zmluvy, na základe ktorého sa poskytovateľ zaviazal realizovať projekt stabilizácie aplikačného programového vybavenia WIN-KOS, t. j. preportovanie aplikačného programového vybavenia (ďalej „APV“) KOS do prostredia Windows pri zachovaní aktuálnej funkčnej špecifikácie bez rozšírenia základných funkcií, vrátane testovania, pilotnej prevádzky, migrácie dát, roll-out na osem KOS ZZS, odovzdania dokumentácie a vyhodnotenia úspešnosti projektu v súlade s čl. VI bod 6.3 zmluvy.

Bod 6.3 v pôvodnej zmluve nebol, doplnil ho až tento dodatok, upravil lehotu inštalácie do 31.12.2011 a lehotu odovzdania predmetu plnenia vrátane preberajúceho protokolu najneskôr do 15.02.2012. Cena predstavovala 8 000 eur.

Termín odovzdania predmetu plnenia nebol splnený, Preberací protokol o prevzatí a odovzdaní APV WinKOS bol oboma stranami podpísaný 29.02.2012. V zmluve a ani v dodatkoch nebola riešená sankcia v prípade oneskoreného plnenia.

Dohodnuté ustanovenia dodatku č. 4 neboli dodržané.

Predmet plnenia nebol dodaný v dohodnutom termíne. Tento postup nebol v súlade s čl. VI, bod. 6.3. dodatku č. 4.

Na základe písomného vyjadrenia kontrolovaného subjektu, OS ZZS neuplatnilo voči poskytovateľovi žiadne sankcie, čím nevyužilo možnosť získania finančných prostriedkov do štátneho rozpočtu.

Vyhodnotenie úspešnosti, ktoré bolo zmluvne dohodnuté, nebolo kontrolnej skupine predložené, podľa písomného vyjadrenia sa v dokumentácii nenachádza.

Tento postup nebol v súlade s čl. VI bod 6.3, ktorý bol doplnený v dodatku č. 4 zmluvy.

V predloženej dokumentácii sa nachádzal aj Dodatok č. 5 zo dňa 02.07.2013, kde sa zmenila cena predmetu zmluvy na 400 eur/mesiac a platnosť zmluvy sa predĺžila do 30.06.2013. Dodatok č. 5 bol neplatný z dôvodu, že účinnosť nadobudol až 07.07.2012, dodatok č. 4 upravoval platnosť zmluvného vzťahu len do 30.06.2012.

Dňa 25.10.2012 bola uzatvorená s rovnakým poskytovateľom Zmluva o poskytnutí licencie na používanie softvéru evidovaná pod č. 28/2012. Predmetom zmluvy bolo poskytnutie licencie, multilicenčného oprávnenia na používanie APV „WinKOS“. Zmluva bola uzatvorená na dobu určitú do 31.12.2013. Cena predmetu zmluvy bola stanovená v paušálnej výške 800 eur/mesiac pre obdobie 11/2012-02/2013 a 400 eur/mesiac pre obdobie 03/2013-12/2013.

Zmluva č. 28/2012 bola platná dňom jej podpísania, účinnosť nadobudla dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv (t. j. účinná od 06.11.2012).

V období od ukončenia platnosti dodatku č. 3, t. j. od 01.07.2012 do 25.10.2012 bolo poskytované plnenie predmetu zmluvy bez akéhokoľvek zmluvného vzťahu.

Tento postup nie je v súlade s § 43 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, podľa ktorého je povinnosťou účastníkov dbať, aby sa pri úprave zmluvných vzťahov odstránilo všetko, čo by mohlo viesť k vzniku rozporov.

- Dňa 17.01.2012 uzatvorilo OS ZZS s poskytovateľom S.T., a. s. Bratislava Zmluvu o dobudovaní komunikačnej infraštruktúry OS ZZS pre aplikačnú nadstavbu evidovanú pod č. 1/2012.

Predmetom zmluvy bolo zriadenie a poskytovanie služby outsourcing komunikačnej infraštruktúry, integrácia a implementácia komunikačnej infraštruktúry s existujúcou infraštruktúrou prostredníctvom tzv. CTI Middleware softvéru a zmena nastavenia parametrov, rýchlosti, komunikačného profilu existujúcej komunikačnej služby dátovej virtuálnej privátnej siete poskytovanej prostredníctvom technológie Multi Protocol Label a WAN siete a jej ďalšie poskytovanie.

Cena predmetu zmluvy bola stanovená v sume 2 637 544,38 eur bez DPH, doba trvania zmluvy do 36 mesiacov od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po podpise akceptačného protokolu zo strany objednávateľa týkajúceho sa odovzdania

a prevzatia služby outsourcing komunikačnej infraštruktúry. Zmluva nadobudla účinnosť 19.01.2012.

V zmysle čl. III., ods. 1 písm. d) mal poskytovateľ zabezpečiť servis a údržbu komunikačnej infraštruktúry a CTI Middleware v rozsahu a úrovni bližšie špecifikovaných v prílohe č. 3 tejto zmluvy.

Obsahom prílohy č. 3, bod 1.2 bola tabuľka, v ktorej mali byť uvedení určení pracovníci, ktorí môžu využívať servisnú službu. Tabuľka je prázdna, pracovníci neboli v zmluve špecifikovaní.

Čl. V, ods. 5 uvádzal, že akceptačné protokoly podpíše za objednávateľa osoba uvedená v prílohe č. 7. V prílohe č. 7 – Kontaktné osoby objednávateľa neboli uvedené žiadne osoby.

Situácia sa opakovala aj pri uzatvorení Dodatku č. 1, v prílohe č. 4 dodatku č. 1 neboli uvedené osoby oprávnené podpísať akceptačné protokoly, osoby, ktorým je potrebné nahlásiť plánovanú údržbu a tiež výskyt okolností vyššej moci.

V týchto prípadoch nebolo zrejmé, kto sú pracovníci oprávnení konať v zmysle citovaných ustanovení.

Tento postup nie je v súlade s § 43 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, podľa ktorého je povinnosťou účastníkov dbať, aby sa pri úprave zmluvných vzťahov odstránilo všetko, čo by mohlo viesť k vzniku rozporov.

V čl. V., ods. 1 bolo dohodnuté, že poskytovateľ najneskôr do 3 mesiacov od účinnosti zmluvy (t. j. do 19.04.2012) zabezpečí vybudovanie novej komunikačnej infraštruktúry, v rovnakom termíne zabezpečí poskytovanie služby MPLS VPN a najneskôr do 5 mesiacov od účinnosti zmluvy (t. j. do 19.06.2012) zabezpečí poskytovanie služby outsourcing CTI Middleware. V ods. 3 je stanovené, že dokladom o splnení povinnosti poskytovateľa budú akceptačné protokoly.

V predloženej dokumentácii boli tri akceptačné protokoly.

Prvý (nazvaný outsourcing komunikačnej infraštruktúry) bol podpísaný 29.02.2012 – v zmluvne stanovenom termíne, akceptačný protokol – upgrade dátovej siete MPLS VPN bol podpísaný 28.09.2012 (v ňom je dátum uvedenia do prevádzky stanovený dňom 12.03.2012). Na základe uzatvorenej zmluvy mal byť podpísaný do 19.04.2012. Podľa písomnej odpovede kontrolovaného subjektu došlo k časovému posunu podpisu tohto akceptačného protokolu z titulu vyjednávania o rozšírení zmluvy o službu lokalizácie vozidiel ZZS, čoho podmienenou súčasťou bola aj zmena parametrov dátovej siete.

Porovnaním zmluvy a akceptačného protokolu kontrolná skupina zistila dva rozdiely – v akceptačnom protokole bola navyše uvedená na Riaditeľstve OS ZZS SR služba „BCN DS Internet“ rýchlosťou 10 Mbit/s a v Dátovom centre Bratislava služba „Internet“ rýchlosťou 100 Mbit/s. Akceptačný protokol v časti „Výsledok preberacieho konania“ uvádza, že dodané a implementované služby a vykonané práce zodpovedajú podmienkam ponuky a zmluvy.

Služby navyše poskytnuté v zmysle akceptačného protokolu č. 2 neboli v danom období zmluvne dohodnuté, boli poskytované bez akéhokoľvek zmluvného vzťahu. Finančné plnenie sa nezmenilo.

Tretí akceptačný protokol bol podpísaný až 30.10.2012, pôvodne mal byť predmet plnenia dodaný najneskôr do 19.06.2012. Podľa písomného vyjadrenia kontrolovaného subjektu to bolo tiež z titulu vyjednávania o rozšírení zmluvy o službu lokalizácie vozidiel ZZS, čím došlo k pozastaveniu implementácie CTI Middleware.

Porovnaním zmluvy a akceptačného protokolu (Príloha č. 1 CTI Middleware softvér) bol zistený rozdiel v časti 3.4 Požadované parametre CTI Middleware. V zmluve bol stanovený požadovaný počet pobočkových telefónnych ústrední – 9, v akceptačnom protokole

11. Akceptačný protokol v časti „Výsledok preberacieho konania“ uvádza, že dodané a implementované služby a vykonané práce zodpovedajú podmienkam ponuky a zmluvy. Rozdiel v počte požadovaných ústrední nebol nikde zmluvne zdokumentovaný.

Rozsah poskytnutých služieb a vykonané práce sa výrazne nemenili, opísané zmeny v druhom a treťom akceptačnom protokole neboli zmluvne upravené. Termíny podpisov akceptačných protokolov sa zmluvne nezmenili a neboli dodržané tak, ako to bolo dohodnuté. Tento postup nebol v súlade s čl. V., ods. 1 zmluvy.

V priebehu platnosti zmluvy došlo k zmene konceptu riešenia komunikačnej infraštruktúry.

Táto zmena bola zdokumentovaná v Dodatku č. 1 k Zmluve o dobudovaní komunikačnej infraštruktúry OS ZZS pre aplikačnú nadstavbu evidovaný pod č. D13/2012, ktorý bol podpísaný dňa 28.11.2012, t. j. až po treťom akceptačnom protokole.

Predmetom dodatku bolo zriadenie služby Business CityNET - BCN (komplexné riešenie dátovej, hlasovej a multimediálnej komunikácie spočívajúce vo vysokokapacitnom transporte dátovej prevádzky prostredníctvom oddelených dátových tokov, tzv. VLAN cez switchovanú MetroEthernet sieť) a poskytovanie služby lokalizácie vozidiel záchranej zdravotnej služby.

Cena za poskytovanie služby BCN bola dohodnutá v sume 9 270,32 eur bez DPH za každý mesiac od podpisu akceptačného protokolu do 30.09.2015.

4.3 Preverenie vybraných ustanovení zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy v znení neskorších predpisov a zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov

OS ZZS ako štátna príspevková organizácia s právnou subjektivitou v zmysle § 3 ods. 3 písm. a) zákona č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej „zákon o ISVS“) je na účely uvedeného zákona povinnou osobou.

Kontrolou informačných systémov (ďalej „IS“) povinnej osoby bolo zistené, že kontrolovaný subjekt spracúva osobné údaje v IS pre oblasť mzdovej a personálnej agendy, v IS KOS ZZS na podporu činnosti operátorov ZZS.

Podľa § 4 ods. 2 zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov (ďalej „zákon o ochrane osobných údajov“) OS ZZS na účely tohto zákona je prevádzkovateľom, ktorý podľa § 15 uvedeného zákona zodpovedá za bezpečnosť osobných údajov tým, že ich chráni pred náhodným, ako aj nezákonným poškodením a zničením, náhodnou stratou, zmenou, nedovoleným prístupom a sprístupnením, ako aj pred inými neprípustnými formami spracúvania. Na tento účel musí prevádzkovateľ prijať primerané technické, organizačné a personálne opatrenia vo forme bezpečnostného projektu IS, ktorý vymedzuje rozsah a spôsob technických, organizačných a personálnych opatrení potrebných na eliminovanie a minimalizovanie hrozieb a rizík pôsobiacich na informačný systém z hľadiska narušenia jeho bezpečnosti, spoľahlivosti a funkčnosti.

Kontrolou bolo zistené, že OS ZZS nemalo prijatý platný Bezpečnostný projekt a tým nemalo zdokumentované prijaté technické, organizačné a personálne opatrenia v stanovenom rozsahu, čo bolo v rozpore s § 15 zákona o ochrane osobných údajov.

4.4 Preverenie súladu s výnosom MF SR č. 312/2010 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy v znení neskorších predpisov

OS ZZS na účely zákona o ISVS je povinnou osobou, v § 13 ods. 1 písm. a) boli ustanovené štandardy pre informačné systémy verejnej správy („ISVS“) Výnosom Ministerstva financií č. 312/2010 Z. z. o štandardoch pre ISVS („Výnos o štandardoch pre ISVS“). Na základe § 6 ods. 1 zákona o ISVS štandardom je súbor pravidiel spojených s vytváraním, rozvojom a využívaním informačných systémov verejnej správy, ktorý obsahuje charakteristiky, metódy, postupy a podmienky, najmä pokiaľ ide o bezpečnosť a integrovateľnosť informačných systémov verejnej správy.

Kontrolou dodržiavania vybraných ustanovení Výnosu o štandardoch pre ISVS boli zistené viaceré porušenia a to predovšetkým:

§ 28 písm. a) Štandardom pre riadenie informačnej bezpečnosti je vypracovanie a schválenie bezpečnostnej politiky povinnej osoby.

Kontrola uvedeného ustanovenia bolo zistené, že OS ZZS SR nemalo prijatú bezpečnostnú politiku a tým nemohlo naplniť tie ustanovenia Výnosu o štandardoch pre ISVS, ktoré si to explicitne vyžadovali:

- § 29 písm. c) štandardom pre personálnu bezpečnosť zabezpečenie, aby povinnosti vyplývajúce z bezpečnostnej politiky povinnej osoby a z pracovného zaradenia zamestnanca boli uvedené v jeho pracovnej zmluve,
- § 29 písm. d) štandardom pre personálnu bezpečnosť vypracovanie postupu pre disciplinárne konanie vo vzťahu k zamestnancovi alebo vo vzťahu k tretej strane, ktorí porušia bezpečnostnú politiku povinnej osoby alebo niektorý zo súvisiacich predpisov.

§ 29 písm. b) Štandardom pre personálnu bezpečnosť je zabezpečenie, aby boli zamestnanci povinnej osoby a tretia strana poučení o svojich právach a povinnostiach predtým, ako získajú prístup k informačnému systému verejnej správy; v prípade rozdielnych práv a povinností týkajúcich sa rôznych informačných systémov verejnej správy sa vykoná nové poučenie s primerane upraveným obsahom súvisiace s príslušným informačným systémom.

Kontrolou bolo zistené, že vnútorné predpisy neupravovali postup pre zamestnancov a tretie strany o svojich právach a povinnostiach predtým ako získajú prístup do ISVS.

§ 29 písm. f) Štandardom pre personálnu bezpečnosť je vypracovanie postupu pri ukončení pracovného pomeru vlastného zamestnanca a pri ukončení spolupráce s externým pracovníkom alebo treťou stranou.

Kontrolou vnútorných predpisov bola zistená absencia postupu pri ukončení pracovného pomeru zamestnanca alebo spolupráce s treťou stranou, najmä mlčanlivosť, navrátenie pridelených zariadení, odstránenie informácií povinnej osoby zo zariadení pridelených zamestnancovi, zrušenie prístupových práv v ISVS, odovzdanie výsledkov práce v súvislosti s ISVS (programy, formalizované a elektronické dokumentácie).

§ 40 písm. i) Štandardom pre riadenie prístupu je automatické zaznamenávanie zmien v pridelenom prístupe a ich archivácia počas celej doby činnosti informačného systému verejnej správy.

Kontrolou bolo zistené, že IS KOS ZZS nespĺňal uvedený štandard.

§ 41 písm. a) Štandard pre aktualizáciu IKT technológií je zavedenie postupov s počiatočným stanovením a zahrnutím bezpečnostných požiadaviek a schvaľovacieho procesu. Kontrolou oblasti aktualizácie IKT boli identifikované nedostatky pri zavádzaní nových aktualizácií a nových IKT povinnej osoby s ohľadom zabezpečenia kompatibility a stanovenej úrovne bezpečnosti.

§ 42 písm. a) Štandardom pre účasť tretej strany je analýza rizík v súvislosti s informačnými systémami verejnej správy podľa § 30, vyplývajúcich z činnosti tretích strán v týchto informačných systémoch, najmä dodávateľov, externých spolupracovníkov, orgánov verejnej správy, fyzických osôb, a zabezpečenie takých technických, organizačných a právnych podmienok na činnosť tretích strán v informačných systémoch verejnej správy, aby nebola narušená bezpečnosť informačného systému verejnej správy a bezpečnostná politika povinnej osoby

Kontrolou uvedeného ustanovenia bolo zistené, že kontrolovaný subjekt nemal formalizovanú oblasť analýzy rizík pre činnosti tretej strany v ISVS.

5. Stanovené parametre spoľahlivosti a efektívnosti informačno-komunikačného prostredia

5.1 Dostupnosť tiesňového volania na LTV pre občanov so zdravotným postihnutím

Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci je v zmysle § 52 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov sociálna služba poskytovaná fyzickej osobe, ktorá má nepriaznivý zdravotný stav, s cieľom zabrániť vzniku krízovej sociálnej situácie alebo zabezpečiť jej riešenie.

Je to poskytovanie nepretržitej, dištančnej, hlasovej, písomnej (krátka textová správa) alebo elektronickej komunikácie s fyzickou osobou prostredníctvom signalizačného zariadenia alebo audiovizuálneho zariadenia napojeného na centrálny dispečing, ktorý zabezpečí potrebnú pomoc na základe vyslaného signálu potreby pomoci.

V zmysle § 41 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách je podnik poskytujúci verejnú službu na vytváranie vnútroštátnych volaní prostredníctvom čísla alebo čísel z národného číslovacieho plánu povinný zabezpečiť koncovým užívateľom so zdravotným postihnutím rovnaký prístup k tiesňovým službám, aký majú ostatní koncoví užívatelia.

V súčasnej dobe systém podpory na LTV 155 nevyužíva dátový komunikačný prenos (okrem hlasu). Jedinou podporovanou a používanou metódou komunikácie je prenos hlasu telefonickým volaním.

Podľa vyjadrenia OS ZZS systém podpory LTV 155 pozostávajúci z časti hlasového systému Genesys/ A.-L. príjem/odoslanie umožňuje /podporuje za podmienky, že ide o technicky šandardizované formáty komunikácie (VoIP, e-mail, SMS, Skype). Systém podpory vie prijať/odolať aj iné proprietárne formáty, ale až po transformácii do formátov štandardných (rádio, emergency signál a pod.).

Ku dňu kontroly má OS ZZS SR implementovanú iba podporu IP telefónie (VoIP). Podpora ostatných formátov spracovania údajov nebola legislatívne požadovaná, nakoľko nie sú v zákone jednoznačne definované. Preto neboli ani testované. Po potrebnom rozšírení

systému o jednotlivé alternatívne vstupy by bolo možné takéto typy dát využívať a ďalej spracovávať.

Systém podpory pozostávajúci z časti aplikačnej vrstvy WinKOS je plne oddelený od hlasového systému. Spracováva iba informácie, ktoré do neho manuálne zapisujú operátori ZZS a koncové zariadenie ľahkého dispečerského pracoviska (pracovisko na obvodnom úrade v sídle kraja, ktoré monitoruje stav a činnosť jednotlivých zás. jednotiek ZZS) ich automaticky posiela rádiokomunikačnou sieťou SITNO v podobe statusových správ.

Po potrebnom rozšírení (doprogramovaní) by bolo možné takéto alternatívne vstupy spracovávať.

5.2 Nepretržitá dostupnosť LTV, princíp „Jedenkrát a dost“

Hlavným poslaním OS ZZS (ako uvádza Výročná správa za rok 2012) je okrem iného aj:

- skvalitňovanie neodkladnej zdravotnej starostlivosti v Slovenskej republike predovšetkým prostredníctvom zvyšovania dostupnosti a kvality ZZS,
- riadenie, koordinácia a vyhodnotenie ZZS na území SR tak, aby bola zabezpečená jej plynulosť a nepretržitosť,
- nepretržitý príjem, spracovanie volaní na LTV 155 a realizácia odozvy na tiesňové volania k neodkladnej zdravotnej starostlivosti v prípade, keď je, alebo môže byť závažne ohrozené zdravie alebo život ľudí na území SR, alebo pri poskytovaní cezhraničnej zdravotnej starostlivosti,
- zabezpečenie technických podmienok na telekomunikačné prepojenie a prenos informácií s poskytovateľmi ZZS, príslušnými zariadeniami ústavnej zdravotnej starostlivosti a ostatnými zložkami IZS.

Hlavným predpokladom splnenia garancie kvality a dostupnosti je zabezpečenie nepretržitého príjmu tiesňových volaní OS ZZS s predpokladom dodržania požadovaných priestorových, materiálno-technických a personálnych požiadaviek.

OS ZZS v súvislosti s nepretržitým príjmom tiesňových volaní spustil v roku 2012 projekt na dobudovanie komunikačnej infraštruktúry, ktorého výsledkom implementácie malo byť strategické smerovanie prichádzajúcich hovorov na LTV 155 zvýšením dostupnosti pre občanov tým, že volajúci sa nedostáva do tzv. „čakacieho radu“ ale môže byť bezprostredne obslužený, bez ohľadu na naliehavosť jeho požiadavky.

Prínosom do budúcnosti by bola aj integrácia informačných systémov IZS s informačnými systémami OS ZZS slúžiacich pre príjem a spracovanie tiesňových volaní hlavne v prepojení hlasovej a dátovej komunikácie, ktorý by zvýšil efektivitu a znížil čas vybavovania prijatých hovorov na LTV 155, LTV112. Týmto by sa zároveň zabezpečil princíp „Jedenkrát a dost“, čo by znamenalo, že volajúci na LTV 112 alebo LTV 155 poskytne potrebné informácie o udalosti príslušnému operátorovi jedenkrát a tie by sa následne distribuovali prostredníctvom spoločnej integračnej platformy potrebným záchranným zložkám IZS.

5.3 Volania na LTV

OS ZZS zabezpečuje príjem a spracovanie telefonických volaní na tiesňovej linke 155 svojimi operátormi, ktorí sú zaradení na jednotlivých koordinačných strediskách

integrovaného záchranného systému (ďalej len „KS IZS“) v každom krajskom meste. Zároveň operátori OS ZZS zabezpečujú aj príjem hovorov na linke tiesňového volania 112, kde v rámci každého KS IZS túto činnosť realizuje minimálne jeden operátor ZZS. V prípade potreby operátori využívajú aj tzv. operatívne hovory, ktorými komunikujú so zasahujúcimi jednotkami, medzi sebou či s ďalšími kompetentnými osobami.

Z tohto dôvodu OS ZZS štatisticky spracovávalo údaje o telefónnych hovoroch za roky 2011 a 2012 v troch segmentoch - hovory 155, hovory 112 a operatíva. Po uprade informačného systému od decembra 2012 OS ZZS zmenilo štruktúru a kategorizovanie spracovávaných údajov.

Vzhľadom na množstvo dát v dvoch rôznych formátoch boli pre účely tohto protokolu použité iba štatisticky spracované údaje za roky 2011 a 2012 a k 11.11.2013 v zjednodušenej podobe.

5.3.1 Počet volaní na linku tiesňového volania 112 a linku tiesňového volania 155

Na základe údajov poskytnutých OS ZZS sú v nasledujúcich tabuľkách a grafoch prezentované informácie o telefonických hovoroch na LTV 112, 155 a operatívnych hovoroch spracovaných v rámci krajských operačných stredísk ZZS.

Vysvetlenie pojmov použitých v nasledujúcom texte:

Prichádzajúci hovor - hovor zaevidovaný informačným systémom smerom k ZZS (do systému)

Odchádzajúci hovor - hovor zaevidovaný informačným systémom smerom od ZZS (von zo systému); prevažnú časť týchto hovorov tvorí operatívna komunikácia medzi operátormi a zasahujúcimi zložkami navzájom

Prijatý hovor - hovor prijatý akoukoľvek zložkou ZZS (pilotom), či už obslužený alebo nie

Obslužený hovor - hovor zodpovedaný agentom (súčasne s prebiehajúcou konverzačnou fázou)

Čakacia doba - doba, časový interval, ktorý uplynie do prijatia hovoru agentom (doba čakania v rade + doba zvonenia)

Počet prijatých telefonických hovorov, ktoré boli vybavené operátormi ZZS (ako vyplýva z grafu č. 1), sa v priebehu 5 rokov stabilizoval. Rok 2013 zahŕňa údaje za mesiace január až september. Aj napriek neúplným údajom, nižší počet prijatých hovorov za rok 2013 je dôsledkom zavedenia nových funkcionality a modernizácie hardvérového vybavenia jednotlivých súčastí záchranného systému.

Graf č. 1: Počet prichádzajúcich hovorov



2013* - údaje za obdobie január až september 2013

V tabuľkách č. 3 a č. 4 je uvedený prehľad počtu prijatých hovorov podľa stredísk a podľa mesiacov v období rokov 2008 - 2012:

Tabuľka č. 3 : Počet prijatých hovorov podľa stredísk

	Bratislava	Trnava	Nitra	Trenčín	Žilina	B. Bystrica	Prešov	Košice	SR
2008	309 615	275 673	366 554	264 157	267 602	330 072	427 427	542 261	2 783 361
2009	308 049	268 954	346 199	270 325	250 417	309 232	366 099	487 622	2 606 897
2010	264 424	271 140	331 223	266 773	246 821	313 292	397 476	478 274	2 569 423
2011	257 756	284 187	330 537	272 526	262 464	317 986	389 086	478 643	2 593 185
2012	275 976	278 689	314 007	269 809	278 181	311 227	382 245	388 764	2 537 434

Zdroj: z podkladov OS ZZS

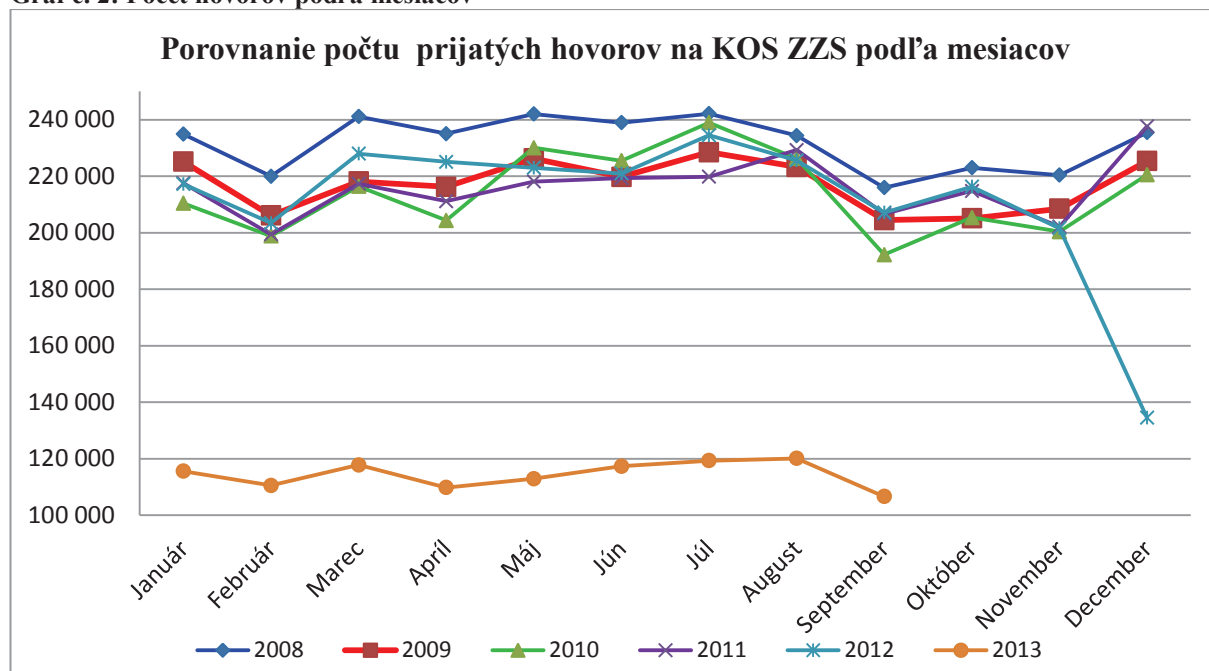
Tabuľka č. 4 : Počet prijatých hovorov podľa mesiacov

	Január	Február	Marec	Apríl	Máj	Jún	Júl	August	September	Október	November	December
2008	234 891	219 971	241 111	235 042	242 036	238 948	242 124	234 408	215 949	223 025	220 387	235 469
2009	225 155	206 109	218 124	216 244	226 290	219 768	228 467	223 306	204 460	205 121	208 488	225 365
2010	210 426	198 895	216 434	204 391	230 053	225 466	238 975	226 263	192 250	205 378	200 372	220 520
2011	217 567	199 417	217 337	211 155	218 103	219 347	219 840	229 315	206 603	214 770	202 136	237 595
2012	217 226	203 451	228 004	225 112	223 024	220 948	234 485	225 582	207 127	216 293	201 607	134 575

Zdroj: z podkladov OS ZZS

V grafe č. 2 je okrem obdobia rokov 2008 – 2012 zaznamenaný aj rok 2013 (stav k 30.09.):

Graf č. 2: Počet hovorov podľa mesiacov



Ako je z grafu č. 2 viditeľné, v období od decembra 2012 + následne 2013 nastal rapidný pokles prichádzajúcich (operatívnych) hovorov prevažne od posádok ZZS na KOS ZZS. Tento pokles bol spôsobený zavedením rádiovkej komunikácie, konkrétne zavedením zasielania statusov pomocou vysielaciek posádkami ambulancií ZZS o stave zásahu na KOS ZZS. Tieto stavy (statusy) boli predtým hlásené mobilným telefónom od posádky na KOS ZZS. Zavedením statusov sa stav v počtoch prijatých hovorov od posádok stabilizoval na približne rovnakej mesačnej hodnote za jednotlivé KOS ZZS (v závislosti od počtu výjazdov). Tendencia poklesu operatívnych hovorov by mohla naďalej pokračovať v dôsledku dovybavenia jednotlivých ambulancií rýchlej lekárskej pomoci (ďalej „RLP“) a rýchlej zdrav. pomoci (ďalej „RZP“) novým hardvérovým vybavením, tabletmi, ktoré umožnia obojstrannú komunikáciu s centrálou. K dátumu kontroly prebieha skúšobná prevádzka na vybraných strediskách. Aj napriek skúšobnej prevádzke administrátor KOS ZZS Košice prezentoval funkcionality o možnostiach systému WINKOS pre potreby ZZS. V uvedenom systéme je online v aktuálnom čase signalizovaný okamžitý stav činnosti posádky RLP, resp. RZP, jej aktuálna GPS poloha a všetky podrobnosti týkajúce sa konkrétnej posádky.

O statusoch zásahových jednotiek (RLP a RZP) je informovaný SITNO – operátor na ľahkom dispečerskom pracovisku na operačnej sále IZS. V rámci rádiosiete SITNO komunikujú posádky RLP a RZP s operátorom pomocou vysielaciek. Okrem klasického hlasového prenosu ZZS využíva prenos tzv. signálov typizovaných činností. Tie odosielať jednoduchým stlačením príslušného tlačidla vysielacky v „send“ móde a tým odošlú do systému informáciu o stave zásahu:

- 1 – výjazd vozidla na adresu zásahu,
- 2 – príchod na adresu zásahu,
- 3 – príchod k pacientovi,
- 4 – odchod z pacientom do zdravotníckeho zariadenia,

- 5 – príchod s pacientom do zdr. Zariadenia,
- 6 – odovzdanie pacienta lekárovi v zdr. Zariadení,
- 7 – voľný pre ďalší zásah (doplnené popisom o potrebných činnostiach napr. dezinfekcia vozidla,...),
- 8 – príchod na domovské stanoviisko.

Systém po prijatí signálu zaeviduje čas prijatia signálu a uvedený stav aktualizuje operátorovi na ľahkom dispečerskom stanovisku. V prípade absentujúceho/ nedostatočného signálu niektoré z činností oznámi zasahujúca posádka operátorovi cez mobilný telefón, ktorý je podmienkou pri udeľovaní licencií na prevádzku.

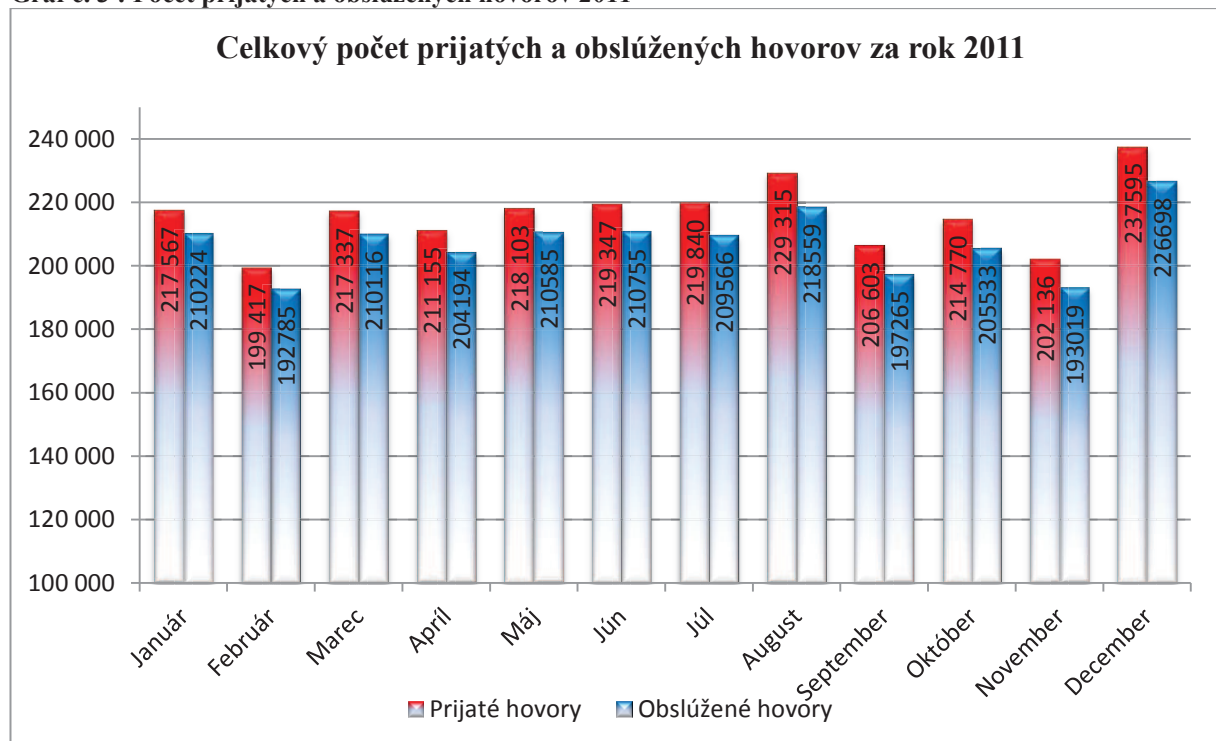
5.3.2 Počet obslužených tiesňových volaní na linku tiesňového volania

Hovor prijatý operátorom ZZS na linku 112 je vybavený samotným operátorom iba vtedy, ak je operátor ZZS vecne príslušný. Informácie o takto vybavenom hovore sú potom spätne nahraté do systému podpory Genesys/ WINKOS. V prípade, že operátor nie je vecne príslušný, hovor je prepojený na najbližšieho voľného vecne príslušného operátora (HaZZ resp. CO).

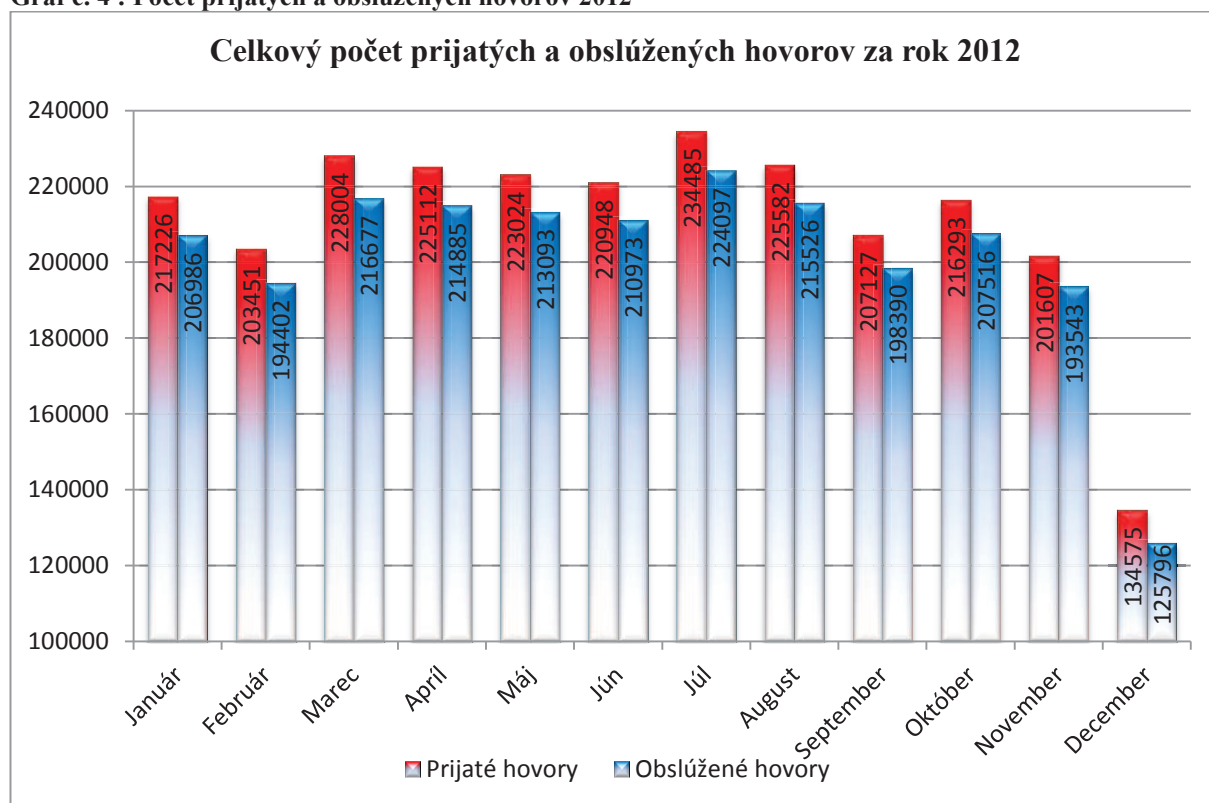
Ak je hovor smerujúci na linku 155 prijatý operátorom ZZS, je v čo možno najkratšom čase obslužený, resp. vybavený.

V nasledujúcich grafoch č. 3, 4 a 5 sú informácie o počtoch prijatých a obslužených hovorov v rokoch 2011 - 2013:

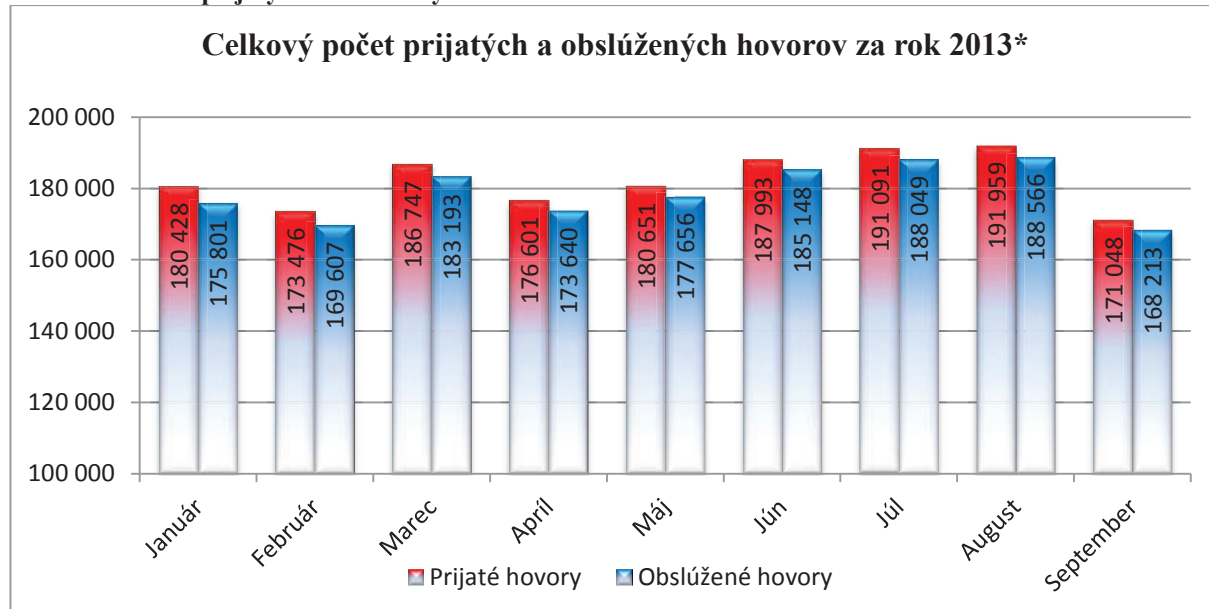
Graf č. 3 : Počet prijatých a obslužených hovorov 2011



Graf č. 4 : Počet prijatých a obslužených hovorov 2012



Graf č. 5 : Počet prijatých a obslužených hovorov do 30.09.2013



5.3.3 Počet identifikovaných/neidentifikovaných tiesňových volaní na linku tiesňového volania

Z hľadiska identifikácie jednotlivých hovorov je nutné rozlíšiť, či ide o volanie z pevnej telekomunikačnej siete alebo volanie z mobilnej siete. V prípade, že na linku tiesňového volania 112 prichádza hovor z pevnej siete, systém podpory CoordCom

automaticky zobrazí identifikačné údaje užívateľa, na ktorého je pevná linka zaregistrovaná (meno, priezvisko, ulica, mesto, PSČ) a v geografickom systéme GIS sa nezobrazuje ani približná poloha (adresa je jednoznačne zadaná).

V prípade volania z mobilnej siete je identifikované číslo volajúceho a GIS približne určí polohu volajúceho na základe zdrojového vykrývača signálu mobilného telefónu. Ak bolo telefónne číslo zaregistrované u mobilného operátora O2, zobrazujú sa aj identifikačné údaje o majiteľovi telefónneho čísla (meno + priezvisko, adresa). Ak volanie prichádza z mobilného bez vlozenej SIM karty, je ako identifikačný znak zobrazované IMEI mobilného telefónu (jedinečný 15-miestny kód mobilného telefónu).

Pri linku 155 je pri volaní zobrazené iba telefónne číslo, z ktorého hovor prichádza bez akejkoľvek ďalšej doplnkovej informácie o lokalizácii. Z tohto hľadiska je každý hovor identifikovateľný číslom volajúceho.

5.3.4 Počet tiesňových volaní na linku tiesňového volania s udalosťou/bez udalosti

Tiesňové volania na linku 155 nie je možné z poskytnutých údajov jednoznačne definovať, ktoré hovory sú s udalosťou a ktoré bez udalosti. V prípade, že sa pod udalosťou bude rozumieť volanie, ktoré bolo operátorom ZZS prevzaté a spracované, možno zjednodušene považovať hovory s udalosťou ako hovory obslužené.

5.3.5 Čas reakcie na prichádzajúce tiesňové volania na linku tiesňového volania

Pri spracovaní prichádzajúcich hovorov na linky tiesňového volania operátormi ZZS boli s ohľadom na štruktúru a typ údajov poskytnutých OS ZZS stanovené ako hraničné intervaly s dobou obsluhy do 15 sekúnd, do 30 sekúnd, do 60 sekúnd a nad 60 sekúnd. Doba obsluhy je doba čakania v rade + doba zvonenia, t.j. čas, ktorý uplynie až do zdvihnutia prichádzajúceho telefónneho hovoru operátorom.

Do decembra 2012 boli všetky volania na linku tiesňového volania 155 smerované v rámci kraja. V prípade, že stredisko nepostačovalo kapacitne, „nadbytočné hovory“ boli smerované na prvú zálohu. Od decembra 2012 došlo k automatizácii preberania hovorov, hovory sú primárne smerované na lokálne stredisko. Pri nepochybnosti hovoru lokálnym stredisko sú prichádzajúce hovory automaticky presmerované na najbližšieho voľného operátora v mieste prvej zálohy, resp. iného lokálneho strediska.

V tabuľkách č. 5, 6 a 7 sú informácie podľa jednotlivých rokov o intervaloch prichádzajúcich hovorov v nadväznosti na počty hovorov:

Tabuľka č. 5 : Intervaly prijatia prichádzajúcich hovorov 2011

2011	do 15 sekúnd	do 30 sekúnd	do 60 sekúnd	nad 60 sekúnd	spolu
Január	206 783	2 907	428	106	210 224
Február	189 604	2 559	461	161	192 785
Marec	206 483	2 995	505	133	210 116
Apríl	200 740	2 833	511	110	204 194
Máj	206 958	3 018	487	122	210 585
Jún	207 055	2 993	590	117	210 755
Júl	205 607	3 168	610	181	209 566
August	214 258	3 376	732	193	218 559
September	193 587	2 948	578	152	197 265
Október	201 799	3 076	534	124	205 533
November	189 605	2 734	515	165	193 019
December	221 929	3 921	668	180	226 698
SPOLU	2 444 408	36 528	6 619	1 744	2 489 299
%	98,20%	1,47%	0,27%	0,07%	100,00%

Zdroj: z podkladov OS ZZS

Tabuľka č. 6 : Intervaly prijatia prichádzajúcich hovorov 2012

2012	do 15 sekúnd	do 30 sekúnd	do 60 sekúnd	nad 60 sekúnd	spolu
Január	202 806	3 291	701	188	206 986
Február	190 378	3 228	624	172	194 402
Marec	211 883	3 763	812	219	216 677
Apríl	210 141	3 741	794	209	214 885
Máj	208 861	3 400	632	200	213 093
Jún	206 300	3 602	820	251	210 973
Júl	219 031	3 861	923	282	224 097
August	210 996	3 600	736	194	215 526
September	194 621	3 002	639	128	198 390
Október	203 990	2 883	495	148	207 516
November	190 485	2 488	417	153	193 543
December	122 884	2 072	598	242	125 796
SPOLU	2 372 376	38 931	8 191	2 386	2 421 884
%	97,96%	1,61%	0,34%	0,10%	100,00%

Zdroj: z podkladov OS ZZS

Tabuľka č. 7 : Intervaly prijatia prichádzajúcich hovorov 2013

2013	do 10 sekúnd	do 30 sekúnd	do 60 sekúnd	nad 60 sekúnd	spolu
Január	94 784	20 746	84	6	115 620
Február	90 677	19 850	53	6	110 586
Marec	97 893	19 884	38	7	117 822
Apríl	92 523	17 320	3	1	109 847
Máj	94 851	18 086	5	1	112 943
Jún	98 040	19 331	0	0	117 371
Júl	99 328	19 995	1	0	119 324
August	99 501	20 617	1	0	120 119
September	88 801	17 839	8	3	106 651
SPOLU	856 398	173 668	193	24	1 030 283
%	83,12%	16,86%	0,02%	0,00%	100,00%

Zdroj: z podkladov OS ZZS

Porovnaním dostupných údajov za roky 2011 a 2012 bolo zistené, že v roku 2011 bolo do 15 sekúnd od prvého zvonenie prijatých a obslužených 98,20 % všetkých prijatých hovorov. V roku 2012 v rovnakom časovom intervale bolo prijatých a obslužených 97,96 % všetkých prijatých hovorov.

Po zmene systému preberania hovorov v roku 2013 OS ZZS klasifikuje prvý interval prijatia hovoru do 10 sekúnd.

Na základe údajov v tabuľke č. 7 bolo do 30.09.2013 do 10 sekúnd spracovaných 83,12 % prevzatých hovorov. Ďalších 16,86 % hovorov bolo spracovaných do 30 sekúnd. Vzhľadom na zmenený interval nie je možné porovnať tieto údaje s predchádzajúcimi rokmi kontrolovaného obdobia.

Pri hodnotení týchto údajov musíme prihliadať na skutočnosť, že v súčte hovorov sa nachádzajú hovory občanov na LTV 112 a 155 a hovory jednotlivých posádok ambulancií ZZS (operatívne hovory). Pre zložitosť situácie, množstvo hovorov a krátkosť času neboli tieto hovory rozčlenené.

Občan sa dovolá iba na dostupných (voľných) operátorov „prijímateľov“ pričom maximálny čas zdržania je daný počtom max. 3 zvonení, t.j. do 10 sekúnd a ak volanie nie je prebraté, je okamžite postúpené inému dostupnému operátorovi.

Ak ide o operatívny hovor, teda ho obsluhuje operátor „dispečer“, volanie od posádky ZZS (identifikácia čísla) je posudzované ako hovor nekritický (t. j. môže čakať). Takéto hovory nie sú pri odsadenom dispečerovi posúvané inam a ani pri nezdvihnutí do 10 sekúnd nie je hovor smerovaný inam. Volajúci z posádky ZZS je v čakacom rade a je na ňom či počká alebo zloží (toto je mu oznámené v hláske).

Na základe uvedených skutočností OS ZZS plánuje zaviesť od roku 2014 zmenu parametrov sledovania - zvonenie do 10 s., 15 s., 20 s. a nad 20 sekúnd.

5.3.6 Počet tiesňových volaní na operátora linky tiesňového volania

Celkový počet službukonajúcich operátorov ZZS na celom území Slovenska len na linke tiesňového volania 155 v roku 2011 a 2012 bol 52, v roku 2013 to bolo 50 operátorov. V tomto nie sú započítaní službukonajúci operátor - lekár. Počet operátorov lekárov v zmenovej službe sa mení podľa dní. V pracovných dňoch počas dennej zmeny je v službe 5 lekárov - operátorov, v nočnej zmene lekári - operátori. Počas víkendov a sviatkov sú 24 hod. denne v službe 3 lekári - operátori.

Priemerný počet volaní pripadajúci na jedného službukonajúceho operátora sa líši v závislosti od toho, či operátor ZZS prijíma hovory na tiesňovej linke 112 alebo 155. Zo získaných údajov jednoznačne vyplýva väčšia vyťaženosť operátorov LTV 155.

V roku 2011 bolo od spustenia LTV 112 operátormi prevzatých celkovo 803 224 hovorov na LTV 155 a operátorom ZZS 130 599 hovorov na LTV 112, t. j. 15 446,62 hovorov/ 1 operátora pre LTV 155 a 2 511,52 hovorov/ 1 operátora ZZS na LTV 112.

V roku 2012 bolo operátormi prevzatých celkovo 696 8934 hovorov na LTV 155 a operátorom ZZS 256 243 hovorov na LTV 112, t. j. 13 401,79 hovorov/ 1 operátora pre LTV 155 a 4 927,75 hovorov/ 1 operátora ZZS na LTV 112.

Pre rok 2013 nemožno z údajov poskytnutých OS ZZS takéto porovnanie generovať, pretože OS ZZS poskytlo iba sumárny počet hovorov vrátane operatívny. Pre celkový počet

1 609 873 hovorov je v priemere 32 197,46 hovoru/ 1 operátora vrátane operatívnych hovorov, t. j. 3 577,5 hovoru mesačne / 1 operátora.

Zhrnutie:

Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby SR (ďalej „OS ZZS“) je štátnou príspevkovou organizáciou, ktorej zriaďovateľom je Ministerstvo zdravotníctva SR.

Zabezpečuje príjem tiesňového volania na linke tiesňového volania 155, jeho spracovanie a realizáciu odozvy na tiesňové volanie, v prípade potreby vydáva pokyn ambulancii záchranej zdravotnej služby na zásah.

Odborná príprava zamestnancov sa uskutočňuje v zmysle § 4 ods. 1 zákona č. 579/2004 Z. z. o záchranej zdravotnej službe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

V roku 2011 boli OS ZZS rozpočtované finančné prostriedky v celkovej sume 12 442 843 eur, v roku 2012 v celkovej sume 11 908 475 eur.

Na vybudovanie a prevádzku komunikačnej infraštruktúry boli v roku 2012 OS ZZS pridelené finančné prostriedky z mimorozpočtových zdrojov v celkovej výške 1 253 845,41 eur v zmysle § 33 zákona č. 8/2008 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

V roku 2013 boli OS ZZS rozpočtované finančné prostriedky v sume 12 538 305 eur. V kontrolovanom období neboli OS ZZS pridelené finančné prostriedky na kapitálové výdavky.

Kontrolou vecného a časového plnenia zmlúv z oblasti informačno-komunikačných technológií, ktoré boli uzatvorené, resp. platné v kontrolovanom období, bolo zistené:

- Dňa 02.05.2006 bola uzatvorená Zmluva č. 8/2006 o poskytnutí licencie na používanie softvéru so spoločnosťou K. K zmluve bolo uzatvorených 5 dodatkov (piaty dodatok nebol platný). Cena bola stanovená v paušálnej výške 30 000 Sk (t. j. 996 eur) na mesiac. V dodatku č. 1 zo dňa 30.12.2008 bola upravená cena predmetu zmluvy na 250 eur/mesiac, t. j. 7 531,50 Sk/mesiac. Nezmenil sa predmet zmluvy, ani rozsah poskytovaných služieb.

Pôvodne uzatvorená zmluva nenapĺňala požiadavku zachovania hospodárnosti, efektívnosti a účinnosti použitia verejných prostriedkov tak, ako to stanovuje § 19 ods. 6 zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Predmet plnenia - projekt stabilizácie APV WIN-KOS nebol dodaný v dohodnutom termíne. Tento postup nebol v súlade s čl. VI, bod. 6.3. dodatku č. 4.

OS ZZS neuplatnilo voči poskytovateľovi žiadne sankcie, čím nevyužilo možnosť získania finančných prostriedkov do štátneho rozpočtu.

Vyhodnotenie úspešnosti, ktoré bolo zmluvne dohodnuté, nebolo predložené. Tento postup nebol v súlade s čl. VI bod 6.3, ktorý bol doplnený v dodatku č. 4 zmluvy.

Dňa 25.10.2012 bola uzatvorená s rovnakým poskytovateľom Zmluva o poskytnutí licencie na používanie softvéru evidovaná pod č. 28/2012.

V období od ukončenia platnosti dodatku č. 3, t. j. od 01.07.2012 do 25.10.2012 bolo poskytované plnenie predmetu zmluvy bez akéhokolvek zmluvného vzťahu.

Tento postup nie je v súlade s § 43 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, podľa ktorého je povinnosťou účastníkov dbať, aby sa pri úprave zmluvných vzťahov odstránilo všetko, čo by mohlo viesť k vzniku rozporov.

- Dňa 17.01.2012 uzatvorilo OS ZZS s poskytovateľom S.T., a. s. Bratislava Zmluvu o dobudovaní komunikačnej infraštruktúry OS ZZS pre aplikačnú nadstavbu evidovanú pod č. 1/2012.

V prílohe č. 3 mali byť uvedení určení pracovníci, ktorí môžu využívať servisnú službu. Tabuľka je prázdna, pracovníci neboli v zmluve špecifikovaní. Čl. V, ods. 5 zmluva uvádzal, že akceptačné protokoly podpíše za objednávateľa osoba uvedená v prílohe č. 7. V prílohe č. 7 – Kontaktné osoby objednávateľa neboli uvedené žiadne osoby.

Situácia sa opakovala aj pri uzatvorení Dodatku č. 1, v prílohe č. 4 dodatku č. 1 neboli uvedené osoby oprávnené podpísať akceptačné protokoly, osoby, ktorým je potrebné nahlásiť plánovanú údržbu a tiež výskyt okolností vyššej moci.

V týchto prípadoch nebolo zrejmé, kto sú pracovníci oprávnení konať v zmysle citovaných ustanovení.

Tento postup nie je v súlade s § 43 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, podľa ktorého je povinnosťou účastníkov dbať, aby sa pri úprave zmluvných vzťahov odstránilo všetko, čo by mohlo viesť k vzniku rozporov.

Dokladmi potvrdzujúcimi splnenie zmluvných povinností poskytovateľa boli tri akceptačné protokoly, dva z nich boli podpísané po zmluvne stanovenom termíne. Tento postup nebol v súlade s čl. V., ods. 1 zmluvy.

Porovnaním zmluvy a akceptačného protokolu 2 a 3 boli zistené rozdiely, poskytnutie služieb navyše nebolo zmluvne zdokumentované.

Kontrolou ustanovení zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov bolo zistené, že OS ZZS nemalo prijatý platný Bezpečnostný projekt a tým nemalo zdokumentované prijaté technické, organizačné a personálne opatrenia v stanovenom rozsahu, čo bolo v rozpore s § 15 uvedeného zákona.

Kontrolou dodržiavania vybraných ustanovení Výnosu MF SR č. 312/2010 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy v znení neskorších predpisov boli zistené viaceré porušenia:

- § 28 písm. a) - OS ZZS SR nemalo schválenú bezpečnostnú politiku a tým nemohlo zároveň naplniť tie ustanovenia § 29 písm. c) a písm. d) citovaného;
- § 29 písm. b) - vnútorné predpisy neupravovali postup pre zamestnancov a tretie strany o svojich právach a povinnostiach predtým ako získajú prístup do ISVS;
- § 29 písm. f) - absencia postupu pri ukončení pracovného pomeru zamestnanca alebo spolupráce s tretou stranou;
- § 40 písm. i) – absencia automatického zaznamenávania zmien v pridelenom prístupe a ich archivácia počas celej doby činnosti informačného systému verejnej správy;
- § 41 písm. a) - nedostatky pri zavádzaní nových aktualizácií a nových IKT povinnej osoby s ohľadom zabezpečenie kompatibility a stanovenej úrovne bezpečnosti;
- § 42 písm. a) – OS ZZS nemalo formalizovanú oblasť analýzy rizík pre činnosti tretej strany v ISVS.

Na základe analýzy volaní na LTV je možné konštatovať, že počet prijatých telefonických hovorov, ktoré boli vybavené operátormi ZZS, sa v priebehu 5 rokov stabilizoval. Nižší počet prijatých hovorov za rok 2013 je dôsledkom zavedenia nových funkcionalít a modernizácie hardvérového vybavenia jednotlivých súčastí záchranného systému.

Priemerný počet volaní pripadajúci na jedného službukonajúceho operátora sa líši v závislosti od toho, či operátor ZZS prijíma hovory na tiesňovej linke 112 alebo 155. Zo získaných údajov jednoznačne vyplýva väčšia vytáženosť operátorov LTV 155.

Protokol o výsledku kontroly vypracovali dňa: 15.11.2013

Ing. Silvia Achbergerová
vedúci kontrolnej skupiny

Ing. Ivan Šurin
člen kontrolnej skupiny

Ing. František Žabka
člen kontrolnej skupiny

RNDr. Marcel Kudláč
člen kontrolnej skupiny

Ing. Milan Benko
člen kontrolnej skupiny

Mgr. Tomáš Tirpák
člen kontrolnej skupiny

Mgr. Silvester Zavilla
člen kontrolnej skupiny

Ing. Zuzana Marunová
člen kontrolnej skupiny

Ing. Vladimír Jendrisek
člen kontrolnej skupiny

Ing. Tomáš Revay
člen kontrolnej skupiny

Bc. Tomáš Sádecký
člen kontrolnej skupiny

Ing. Tomáš Rudy
člen kontrolnej skupiny

Mgr. Mária Vančíšinová
člen kontrolnej skupiny

Ing. Marián Koreň
člen kontrolnej skupiny

Ing. Martina Gallasová
člen kontrolnej skupiny

Najvyšší kontrolný úrad Slovenskej republiky

Mgr. Dušan Hrkeľ
člen kontrolnej skupiny

Ing. Lenka Varačková
člen kontrolnej skupiny

Mgr. Igor Puobiš
člen kontrolnej skupiny

Ing. Marián Bublávek
člen kontrolnej skupiny

S obsahom protokolu o výsledku kontroly bol oboznámený dňa 22.11.2013:

MUDr. Igor Brizlák
riaditeľ OS ZZS