



XXXXX XXXXX
XXXXX 6 XXXXX
XXXXX

Váš list číslo/zo dňa
13.11.2016

Naše číslo
21/6588/2016/NASES Baranová/kl. 46

Vybavuje/linka

XXXXX
29.11.2016

Vážený pán xxxxx,

dňa 16. novembra 2016 bola Národnej agentúre pre sieťové a elektronické služby (ďalej aj ako „NASES“) ako povinnej osobe elektronickou poštou z Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu postúpená žiadosť o sprístupnenie informácií v zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov (ďalej aj len „zákon č. 211/2000 Z. z.“), v ktorej žiadate:

„Dobrý deň,

na základe zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov žiadam o nasledovné informácie:

1) Ako plánuje úrad riešiť opakované zlyhávajúce prihlásenia na slovensko.sk 2) Prečo nie je operátor na linke dostupný non-stop ale len v pracovných "úradníckych" hodinách? 3) Kedy budú operátori dostupní nonstop? 4) Ako bude riešené premeškanie termínu, keď sa nedá do systému prihlásiť? 5) Koľko operátorov pracuje v úradníckych hodinách na linke? 6) Prečo nie je táto linka bezplatná, t.j. číslo 0800? 7) Aká je vyžadovaná reakčná doba na zaslanie informácie o nefunkčnosti prihlásenia cez <https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident/> ?

Informáciu žiadam zaslať v elektronickej podobe na moju emailovú adresu: potu@mail.chcemvediet.sk

K predmetnej žiadosti si Vám NASES dovoľuje uviesť nasledovné:

K otázke č. 1: Ako plánuje úrad riešiť opakované zlyhávanie prihlásenia na slovensko.sk?

Na zlepšení kvality všetkých služieb sa neustále pracuje a vzhľadom na komplexnosť systému, ktorý zabezpečuje centrálny a jednotný prístup k informačným zdrojom a službám verejnej správy, vrátane autentifikácie, sa prevádzkovatelia jednotlivých služieb snažia zabezpečiť 100%-nú spoľahlivosť.

K otázke č. 2 a 3: Prečo nie je operátor na linke dostupný non-stop ale len v pracovných "úradníckych" hodinách? Kedy budú operátori dostupní non-stop?

V zmysle Všeobecných podmienok prevádzky Ústredného portálu verejnej správy sú operátori Ústredného kontaktného centra k dispozícii v pracovných dňoch od 8:00 do 18:00 na telefónnom čísle 02/35803083. Mimo uvedených hodín je k dispozícii kontaktný formulár uverejnený na portáli slovensko.sk.

K otázke č. 4: Ako bude riešené premeškanie termínu, keď sa nedá do systému prihlásiť?

Doterajšie výpadky systému prihlasovania boli len krátkodobé alebo vopred avizované technické odstávky.

K otázke č. 5: Koľko operátorov pracuje v úradníckych hodinách na linke?

V súčasnosti pracuje na Ústrednom kontaktnom centre 15 operátorov. V prípade, že si to situácia vyžiada, je NASES pripravená ich počet prispôbiť dopytu.

K otázke č. 6: Prečo nie je táto linka bezplatná, t. j. číslo 0800?

Telefónna linka Ústredného kontaktného centra je prevádzkovaná v zmysle projektu a Všeobecných podmienok prevádzky Ústredného portálu verejnej správy.

K otázke č. 7: Aká je vyžadovaná reakčná doba na zaslanie informácie o nefunkčnosti prihlásenia cez <https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident/> ?

Všeobecné podmienky prevádzky Ústredného portálu verejnej správy nedefinujú reakčnú dobu na zaslanie informácie o nefunkčnosti prihlásenia cez <https://helpdesk.slovensko.sk/new-incident/>. Ihneď po nahlásení informácie o nefunkčnosti prihlásenia, je táto informácia zverejnená na portáli slovensko.sk.

S pozdravom

Mgr. Norbert Molnár
generálny riaditeľ

