

Systém na prijímanie a spracovanie tiesňových volaní

Hodnota za peniaze projektu

Júl 2026

Upozornenie

Jedným zo zadaní projektu Hodnota za peniaze je ekonomicky posudzovať plánované verejné investície a projekty. Tento materiál je hodnotením Ministerstva financií Slovenskej republiky k zverejnenej štúdii uskutočniteľnosti. Hodnotenie pripravili pod vedením Martina Kmeťka Michal Jerga a Michaela Rudyjová.

Ekonomické hodnotenie Ministerstva financií Slovenskej republiky má odporúčací charakter a negarantuje prostriedky z rozpočtu verejnej správy. Rozhodnutie o realizácii projektu je v kompetencii jednotlivých ministrov.

Opis projektu podľa štúdie uskutočniteľnosti

- **Ministerstvo vnútra SR (MV SR) plánuje modernizáciu systému na prijímanie a spracovanie tiesňových volaní, ktorý je súčasťou integrovaného záchranného systému (IZS).** Systém prepája jednotlivé záchranné zložky (policajtov, hasičov a záchranárov) a umožňuje ich spoločný postup pri krízových situáciách, ktoré ohrozujú život, zdravie, majetok alebo životné prostredie. Súčasný systém zabezpečuje príjem volaní na tiesňových linkách, rádiovú komunikáciu a dispečing. Nepodporuje moderné formy komunikácie, ako je posielanie textov, obrázkov alebo videa.
- **Modernizácia tiesňovej komunikácie vychádza zo spoločných štandardov EÚ pre tiesňové linky s cieľom zvýšiť ich kvalitu a zlepšiť koordináciu záchranných zložiek.** Podľa kódexu elektronickej komunikácie EÚ a delegovaného nariadenia komisie č. 2023/444 na zabezpečenie účinného prístupu k záchranným službám prostredníctvom tiesňovej komunikácie na jednotné európske číslo tiesňového volania 112 by mali systémy tiesňového volania zabezpečiť rýchlejšiu reakciu, presnejšiu lokalizáciu a multimediálnu komunikáciu vrátane prístupu pre ľudí so zdravotným postihnutím. Zabezpečená má byť tiež lepšia koordinácia záchranných zložiek, vrátane záchrannej zdravotnej služby v rámci MZ SR. Súčasťou má byť aj mobilná aplikácia 112, ktorá umožní poslať polohu, fotku, video či text v reálnom čase.
- **Celkové náklady nového informačného systému na 10 rokov sú podľa štúdie vo výške 83,5 mil. eur, z toho kapitálové výdavky tvorí nákup platformy za 23,5 mil. eur a hardvéru za 19,8 mil. eur, prevádzka má stáť ročne 3,9 mil. eur.** Kapitálové výdavky vo výške 23,5 mil. eur slúžia na nákup a implementáciu novej platformy, a nákup dodatočného hardvéru za 19,8 mil. eur. Na prevádzku je ročne vyčlenených 3,9 mil. eur, celkovo na 9 rokov sa počíta s 35 mil. eur. Počíta sa tiež so súbežnou prevádzkou súčasného systému CoordCom a nového systému počas 2 rokov, čo bude stáť 4,8 mil. eur.
- **MV SR zaslalo štúdiu uskutočniteľnosti na ekonomické hodnotenie MF SR po podpise zmluvy s dodávateľom.** Podľa § 19a zákona č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy má byť štúdia predložená na hodnotenie MF SR 30 dní pred začatím verejného obstarávania, resp. 30 dní pred uzatvorením zmluvy. MV SR obstaralo novú platformu v rámci existujúcej zmluvy na prevádzku a rozvoj IT systému.

Hodnotenie MF SR

- **Modernizácia systému na prijímanie a spracovanie tiesňových volaní umožní splniť európsky štandard pre tiesňovú komunikáciu.** Požiadavky na tiesňové linky vychádzajú z európskych štandardov na tiesňovú komunikáciu Next Generation 112 (NG 112) a vychádzajú aj z [legislatívnych požiadaviek EÚ](#). Súčasný systém tiesňovej komunikácie prevádzkovaný MV SR podľa štúdie tieto požiadavky nespĺňa, napr. umožňuje len telefonické nahlásenie mimoriadnej udalosti, nepodporuje textové ani obrazové správy. Modernizácia v súlade so štandardom NG 112 tak umožní lepšiu dostupnosť tiesňových služieb, napr. aj pre osoby so zdravotným postihnutím. Zlepšiť sa má aj lokalizácia volaného, čo má zjednodušiť výmenu informácií medzi operačnými strediskami a zásahovými tímami a môže prispieť k skráteniu času potrebného na poskytnutie pomoci.
- **Pri nákupe nového systému namiesto úpravy súčasného riešenia štúdia počíta s vyššími celkovými nákladmi, výhodou má byť zabezpečenie majetkových práv k systému.** Podľa štúdie obe alternatívy, modernizácia súčasného systému a prechod na nový systém predstavujú riešenia, ktoré môžu zabezpečiť požadované funkcionality podľa štandardov NG 112. Celkové náklady modernizácie súčasného systému CoordCom vrátane prevádzky sú podľa štúdie odhadované na 67 mil. eur, nákup platformy LifeX spolu s jej implementáciou a prevádzkou má stáť celkovo 83,5 mil. eur. Rozhodnutie uprednostniť nákup nového systému vychádzalo podľa MV SR aj z rizika, že modernizácia existujúceho riešenia nemusí zabezpečiť všetky požadované funkcionality, kvôli dostupnosti majetkových práv k súčasnému systému a z potreby integrácie dát pre potreby operačného riadenia.
- **Podľa štúdie by bola nová platforma ekonomicky výhodná, ak by centralizovala všetky tiesňové linky prevádzkované štátom.** Štát v súčasnosti zabezpečuje rôzne typy tiesňových služieb prostredníctvom viacerých organizácií. Nový systém by mal podľa MV SR umožniť pripojenie 15 organizácií, okrem organizácií MV SR aj napr. Mestskej polície Bratislava. Spoločné zapojenie by umožnilo zdieľať infraštruktúru a znížiť prevádzkové náklady na iné

podobné systémy. Z tohto pohľadu je najvýznamnejším systémom podpora linky zdravotnej záchranej služby 155, ktorú v súčasnosti prevádzkuje Operačné stredisko záchranej zdravotnej služby (OSZZS SR) pod MZ SR. Podľa štúdie MV SR by integrácia linky 155 do spoločného riešenia mohla znížiť výdavky OSZZS SR ročne o 1,8 mil. eur (celkovo 18,8 mil. eur na 10 rokov). Podľa aktuálnych informácií sa síce počíta s dátovým prepojením liniek, ale nepočíta sa s centralizáciou infraštruktúry. OSZZS SR [pripravuje](#) zmluvu na pokračovanie prevádzky vlastného systému.

- **Rozpočet projektu zahŕňa aj nákup hardvéru za 19,8 mil. eur, podľa zmluvy časť kupovaných zariadení má byť určená na prevádzku iných súvisiacich IT systémov MV SR.** Okrem nákupu novej platformy LifeX má byť pre fungovanie projektu nevyhnutný aj nákup hardvéru, podľa rozpočtu v štúdii za 19,8 mil. eur. Nad rámec štúdie MV SR poskytlo zmluvu o dielo na nákup hardvéru, pričom časť popísaného hardvéru má slúžiť na prevádzku iných systémov ministerstva (napr. GIS, CA Spectrum atď.), ktoré sú podľa MV SR nevyhnutné pre fungovanie systému LifeX. V štúdii zároveň nie je popísaný spôsob odhadu potrebných hardvérových kapacít pre prevádzku nového systému ani zoznam nakupovaných zariadení s ich jednotkovými cenami, čo by umožnilo overiť rozsah a náklady nákupu.
- **Výšku nákladov na prevádzku je potrebné spresniť podľa platných zmlúv a ich čerpanie pravidelne vyhodnocovať.** Podľa štúdie ročné náklady na prevádzku novej platformy vo výške 3,9 mil. eur predstavujú 9 % kapitálových výdavkov, čo je viac ako pri iných štátnych IT systémoch, kde prevádzkové náklady štandardne dosahujú maximálne 7 % kapitálových výdavkov ročne. Pri nastavení na takúto úroveň by mohli byť ročné náklady nižšie približne o 0,9 mil. eur. V skutočnosti môžu byť prevádzkové náklady nižšie, pretože MV SR do odhadu započítalo celkovú hodnotu SLA zmluvy, v rámci ktorej je na prevádzku platformy vyčlenená len časť nákladov. Pre dosiahnutie maximálnej možnej efektivity je potrebné využívanie týchto zmlúv pravidelne vyhodnocovať a rozsah služieb prípadne upravovať podľa skutočného používania.

Odporúčania

- V spolupráci s MZ SR a ďalšími poskytovateľmi štátnych liniek pre urgentnú reakciu vyhodnotiť možnosť vytvorenia centralizovaného riešenia pre podporu tiesňovej komunikácie využitím novej platformy, ktorú bude využívať čo najviac relevantných organizácií bez potreby ďalších samostatných systémov.
- Pripraviť harmonogram zapájania ďalších organizácií do spoločného riešenia s cieľom maximalizovať využitie novej platformy a znížiť jednotkové náklady na podporu jednej organizácie.
- Doplniť rozpočet projektu o podrobnejší rozpis nákladov na úroveň jednotlivých položiek a spôsob ich výpočtu, keďže pri súčasnej miere agregácie ich nie je možné vyhodnotiť.

Popis projektu

MV SR plánuje modernizáciu systému na prijímanie a spracovanie tiesňových volaní, ktorý je súčasťou integrovaného záchranného systému (IZS). IZS slúži na koordináciu záchranných zložiek pri riešení udalostí ohrozujúcich život, zdravie, majetok alebo životné prostredie. Súčasný systém zabezpečuje príjem hovorov na tiesňových linkách 112, 150, 155, 158 a 18300, rádiovú komunikáciu a dispečing. Nepodporuje však nové formy komunikácie, ako je posielanie textov, obrázkov alebo videa. Súčasný stav podľa štúdie nevyhovuje požiadavkám EÚ (Smernica EU 2018 / 1972 EECC) a neumožňuje plnú multimediálnu komunikáciu (hlas, text, obraz, video) čím spôsobuje časové straty, riziko duplicit a znižuje kvalitu pomoci poskytovanej občanom.

Nová platforma umožní prechod na modernejšiu komunikáciu v rámci tiesňových služieb. Nová platforma má zabezpečiť vyšší štandard Next Generation 112 (NG112), ktorý predstavuje prechod od klasických hlasových tiesňových volaní k multimediálnej komunikácii. Platforma má umožniť napríklad posielanie textových správ v reálnom čase, video komunikáciu, poskytovanie presnejších lokalizačných údajov, má podporovať mobilnú aplikáciu 112, ktorá umožní poslať polohu, fotku, video, text v reálnom čase, webový klient, ktorý umožní poslať občanom správy cez počítač operačným strediskám. Takéto funkcionality riešenia zodpovedajú požiadavkám [smernice EECC](#). Systém má byť implementovaný v troch lokalitách datacentra a má sa integrovať s existujúcimi rozhraniami (telefónia, rádio, núdzová SMS, atď.) a telefónnymi operátormi.

Identifikácia potreby

Modernizácia systému na prijímanie a spracovanie tiesňových volaní umožní splniť európsky štandard pre tiesňovú komunikáciu. Požiadavky na tiesňové linky vychádzajú z európskych štandardov na tiesňovú komunikáciu Next Generation 112 (NG 112) a vychádzajú aj z [legislatívnych požiadaviek EÚ](#). Súčasný systém tiesňovej komunikácie prevádzkovaný MV SR podľa štúdie tieto požiadavky nespĺňa, napr. umožňuje len telefonické nahlásenie mimoriadnej udalosti, nepodporuje textové ani obrazové správy. Modernizácia v súlade so štandardom NG 112 tak umožní lepšiu dostupnosť tiesňových služieb, napr. aj pre osoby so zdravotným postihnutím. Zlepšiť sa má aj lokalizácia volaného, čo má zjednodušiť výmenu informácií medzi operačnými strediskami a zásahovými tímami a môže prispieť k skráteniu času potrebného na poskytnutie pomoci.

Analýza alternatív

Štúdia posudzuje tri alternatívy riešenia. Zachovanie súčasného stavu, ktorý podľa štúdie nedokáže zabezpečiť požiadavky európskej legislatívy (Alternatíva 0), modernizáciu existujúceho systému (Alternatíva 1) a jeho kompletnú náhradu novou platformou (Alternatíva 2), ktorú MV SR vybralo ako preferovanú a podpísalo zmluvu s jej dodávateľom.

Pri nákupe nového systému namiesto úpravy súčasného riešenia štúdia počíta s vyššími celkovými nákladmi, výhodou má byť zabezpečenie majetkových práv k systému. Podľa štúdie obe alternatívy, modernizácia súčasného systému a prechod na nový systém predstavujú riešenia, ktoré môžu zabezpečiť požadované funkcionality podľa štandardov NG 112. Celkové náklady modernizácie súčasného systému CoordCom vrátane prevádzky sú podľa štúdie odhadované na 67 mil. eur, nákup platformy LifeX spolu s jej implementáciou a prevádzkou má stáť celkovo 83,5 mil. eur. Rozhodnutie uprednostniť nákup nového systému vychádzalo podľa MV SR aj z rizika, že modernizácia existujúceho riešenia nemusí zabezpečiť všetky požadované funkcionality a kvôli dostupnosti majetkových práv k súčasnému systému.

Tabuľka s porovnaním alternatív 1 a 2

Rozpočet	Alternatíva 1 Coordcom	Alternatíva 2 LifeX
Platforma - licencie	-	13,0
Nasadenie platformy a integrácia	15,0	10,5
Hardvér	19,0	19,8
Kapitálové výdavky	34,0	43,3
Platforma prevádzka	-	8,8
Integrácia prevádzka	29,1	22,5
Hardvér	3,8	3,8

Prevádzkové výdavky	32,8	35,0
Riadenie projektu	0,0	0,4
Spolu	66,8	78,7
Transakčné náklady (súbežná prevádzka)	0,0	4,8
Spolu s transakčnými nákladmi	66,8	83,5

Zdroj: spracovanie ÚHP na základe podkladov MV SR

Ekonomické hodnotenie

Celkové náklady nového informačného systému na 10 rokov sú podľa štúdie vo výške 83,5 mil. eur, z toho kapitálové výdavky tvorí nákup platformy vrátane jej implementácie za 23,5 mil. eur a nákup hardvéru za 19,8 mil. eur, prevádzka má stáť ročne 3,9 mil. eur. Kapitálové výdavky vo výške 23,5 mil. eur slúžia na nákup a implementáciu novej platformy, a nákup dodatočného hardvéru za 19,8 mil. eur. Na prevádzku je ročne vyčlenených 3,9 mil. eur, celkovo na 9 rokov sa počíta s 35 mil. eur. Počíta sa tiež so súbežnou prevádzkou súčasného systému CoordCom a nového systému počas 2 rokov, čo bude stáť 4,8 mil. eur.

Podľa štúdie by bola nová platforma ekonomicky výhodná, ak by centralizovala všetky tiesňové linky prevádzkované štátom. Štát v súčasnosti zabezpečuje rôzne typy tiesňových služieb prostredníctvom viacerých organizácií. Nový systém by mal podľa MV SR umožniť pripojenie 15 ďalších organizácií, napríklad Mestská polícia Bratislava prejavila potenciálny záujem. Spoločné zapojenie by umožnilo zdieľať infraštruktúru a znížiť prevádzkové náklady organizáciám. Z tohto pohľadu je najvýznamnejším systémom podpora linky zdravotnej záchrannej služby 155, ktorú v súčasnosti prevádzkuje Operačné stredisko záchrannej zdravotnej služby (OSZZS SR) pod MZ SR. Podľa štúdie MV SR by integrácia linky 155 do spoločného riešenia mohla znížiť výdavky ročne o 1,8 mil. eur (celkovo 18,8 mil. eur na 10 rokov). Podľa aktuálnych informácií sa ale s centralizáciou nepočíta a OSZZS SR pripravuje zmluvu na pokračovanie prevádzky vlastného systému.

Rozpočet projektu zahŕňa aj nákup hardvéru za 19,8 mil. eur, podľa zmluvy časť kupovaných zariadení má byť určená na prevádzku iných IT systémov MV SR. Okrem nákupu novej platformy LifeX má byť pre fungovanie projektu nevyhnutný aj nákup hardvéru, podľa rozpočtu v štúdii za 19,8 mil. eur. Nad rámec štúdie MV SR poskytlo zmluvu o dielo na nákup hardvéru, pričom časť popísaného hardvéru má slúžiť na prevádzku iných systémov ministerstva (napr. GIS, CA Spectrum, atď.). V štúdii zároveň nie je popísaný spôsob odhadu potrebných hardvérových kapacít pre prevádzku nového systému ani zoznam nakupovaných zariadení s ich jednotkovými cenami, čo by umožnilo overiť rozsah a náklady nákupu.

Výšku nákladov na prevádzku je potrebné spresniť podľa platných zmlúv a ich čerpanie pravidelne vyhodnocovať. Podľa štúdie ročné náklady na prevádzku novej platformy vo výške 3,9 mil. eur predstavujú 9 % kapitálových výdavkov, čo je viac ako pri iných štátnych IT systémoch, kde prevádzkové náklady štandardne dosahujú maximálne 7 % kapitálových výdavkov ročne. Pri nastavení na takúto úroveň by mohli byť ročné náklady nižšie približne o 0,9 mil. eur. V skutočnosti môžu byť prevádzkové náklady nižšie, pretože MV SR do odhadu započítalo celkovú hodnotu SLA zmluvy, v rámci ktorej je na prevádzku platformy vyčlenená len časť nákladov. Pre dosiahnutie maximálnej novej efektivity je potrebné využívanie týchto zmlúv pravidelne vyhodnocovať a rozsah služieb prípadne upravovať podľa skutočného používania.