(Návrh)

Vyhláška

Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky z .... 2021,

o spôsoboch a postupoch pri elektronizácii agendy verejnej správy.

Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky (ďalej len „ministerstvo investícií“) podľa § 31 písm. c), j) a k) zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon“) ustanovuje:

**§ 1**

**Predmet úpravy**

Táto vyhláška ustanovuje:

1. spôsoby a postupy orgánov riadenia pri elektronizácii agendy verejnej správy[[1]](#footnote-2) a vzťahuje sa na vytváranie a zmenu elektronických služieb verejnej správy úrovne 3 a vyššej[[2]](#footnote-3) (ďalej len „elektronická služba“) pre používateľa alebo vytváranie a zmenu ich používateľského rozhrania,
2. podrobnosti o zabezpečení organizačných podmienok a procesných podmienok na zabezpečenie riadneho výkonu elektronizácie agendy orgánu riadenia,
3. jednotný dizajnový manuál elektronických služieb verejnej správy, ktorý v prílohe 1 tejto vyhlášky definuje:
   1. minimálne povinné komponenty, typografiu a farebnú paletu pre tvorbu webových sídiel orgánov riadenia podľa § 5, odsek (2), písm. a), b), d) zákona okrem zdravotných poisťovní, Tlačovej agentúry Slovenskej republiky, Rozhlasu a televízie Slovenska,
   2. minimálne povinné komponenty, typografiu, farebnú paletu a vzhľad prvkov požívateľského rozhrania elektronických formulárov pre elektronické služby úrovne 3 a vyššej.

**§ 2**

**Základné pojmy**

Na účely tejto vyhlášky sa rozumie:

1. koncovým používateľom fyzická osoba, ktorá interaguje s elektronickou službou,
2. komponentom funkčná časť používateľského rozhrania s definovanými vlastnosťami; najmä vizuálnymi, štruktúrou, stavmi zobrazenia na rôznych zariadeniach a technologických platformách,
3. používateľským rozhraním pre vyplnenie elektronického formulára časť elektronického formulára, ktorá je prezentovaná používateľovi[[3]](#footnote-4) alebo s ňou interaguje,
4. používateľským rozhraním časť elektronickej služby zobrazovaná koncovému používateľovi alebo inak slúžiaca na komunikáciu koncového používateľa pri jeho používaní,
5. používateľskou skúsenosťou celková skúsenosť koncového používateľa nadobudnutá pri všetkých interakciách s elektronickou službou alebo jej používateľským rozhraním,
6. jednotným dizajnovým manuálom elektronických služieb verejnej správy (ďalej len „dizajnový manuál“) súbor pravidiel tvorby a funkčnosti, vrátane obsahu, elektronických služieb a webových sídiel v súlade s potrebami používateľov; definuje vizuálne komponenty, jednotné používanie výrazov, princípy, vzory a pravidlá pre tvorbu používateľských rozhraní; súčasťou dizajnového manuálu je aj vzorový programový kód[[4]](#footnote-5); odkaz na dizajnový manuál je zverejnený na webovom sídle orgánu vedenia[[5]](#footnote-6).

**§ 3**

**Riadenie a organizácia informačných technológií verejnej správy na základe používateľskej skúsenosti**

1. Správca na účely zabezpečenia procesných podmienok podľa § 14 ods. 5 zákona v oblasti zohľadnenia používateľskej skúsenosti v plánovaní a organizácii informačných technológií verejnej správy vypracuje a schváli, postupom určeným pre schválenie vnútorných predpisov orgánu riadenia, politiku riadenia používateľskej skúsenosti, ktorá určí:
2. osobu zodpovednú za zlepšovanie používateľskej skúsenosti informačných technológií verejnej správy v gescii správcu, ktorej úlohou v orgáne riadenia bude:
3. zadefinovať používateľské problémy informačných technológií verejnej správy, navrhnúť riešenie týchto problémov formou cieľov pre zlepšenie používateľskej skúsenosti a rozpracovať tieto ciele do podoby požiadaviek na rozvoj, zmenu, vývoj alebo na dodanie informačného systému verejnej správy,
4. vypracovať plán postupu pre naplnenie požiadaviek a dohliadať na ich dodržiavanie,
5. prostriedky na zabezpečenie implementácie a riadneho fungovania používateľskej skúsenosti,
6. postupy systematického zberu a vyhodnocovania spätnej väzby od koncových používateľov v oblasti používateľskej skúsenosti,
7. podrobnosti o postupoch používateľského prieskumu,
8. postup, akým sa na základe vyhodnotenia spätnej väzby od koncových používateľov a realizovaných používateľských prieskumov budú pravidelne identifikovať prioritné oblasti zlepšenia v plánovaní a organizácii informačných technológií verejnej správy na základe používateľskej skúsenosti pre nasledujúce obdobia,
9. ako bude správca zohľadňovať faktory ovplyvňujúce používateľskú skúsenosť elektronických služieb orgánu riadenia v procese elektronizácie agendy verejnej správy, pričom týmito faktormi sú najmenej:
   * 1. prístup, používateľská cesta k elektronickej službe,
     2. spôsob autentifikácie, ak si to služba vyžaduje,
     3. spôsob autorizácie elektronických podaní,
     4. rýchlosť odozvy elektronickej služby,
     5. dostupnosť elektronickej služby naprieč operačnými systémami, internetovými prehliadačmi a zariadeniami,
     6. používanie súborov a elektronických dokumentov, možnosť exportu, prenositeľnosti a zdieľania súborov a elektronických dokumentov do iných elektronických služieb,
     7. rýchlosť vybavenia elektronického podania prostredníctvom elektronickej služby (prípadne minimalizácia počtu krokov potrebných pre vybavenie služby),
     8. presnosť, úplnosť a zrozumiteľnosť informácií poskytovaných pri využívaní elektronickej služby (vrátane informácií o službe na ústrednom portáli verejnej správy)[[6]](#footnote-7),
     9. dostupnosť elektronickej služby pre cudzincov,
     10. transparentnosť pri zbere a spracúvaní osobných údajov,
     11. technická a procesná podpora poskytnutá telefonicky, prostredníctvom elektronickej komunikácie alebo osobne.
10. Správca na účely zabezpečenia procesných podmienok podľa §14 ods. 5 zákona v oblasti zohľadnenia používateľskej skúsenosti v plánovaní a organizácii informačných technológií verejnej správy ďalej zabezpečuje:
    1. vyhodnocovanie stavu používateľskej skúsenosti informačných technológií verejnej správy najmenej jedenkrát do roka vo forme správy a predloženie tejto správy orgánu vedenia,
    2. plánovanie, koordináciu a vyhodnocovanie činností súvisiacich s riadením používateľskej skúsenosti informačných technológií verejnej správy,
    3. koordináciu zberu a vyhodnotenie spätnej väzby od koncových používateľov a používateľského prieskumu,
    4. zapracovanie poznatkov získaných z používateľského prieskumu a spätnej väzby od koncových používateľov do koncepcie rozvoja informačných technológií verejnej správy podľa § 13 zákona.
    5. implementáciu a realizáciu plánu zlepšenia používateľskej skúsenosti.
11. Ustanovenia podľa §3 tejto vyhlášky sa vzťahujú na ministerstvá, Sociálnu poisťovňu a Štatistický úrad a na právnické osoby v ich zriaďovateľskej pôsobnosti alebo zakladateľskej pôsobnosti.
12. Povinnosti vyplývajúce z odsekov (1) a (2) sa vzťahujú na elektronické služby v pôsobnosti správcu s používateľským rozhraním obsahujúcim vizuálne komponenty, ktoré slúžia na komunikáciu s koncovými používateľmi.
13. Pri postupe podľa odseku 2 písm. e) správca prioritne realizujú zlepšenia používateľskej skúsenosti tých informačných technológií verejnej správy, ktoré slúžia na komunikáciu s koncovými používateľmi, ktorí nie sú zamestnanci verejnej správy.

**§ 4**

**Koordinovanie životných situácií**

1. Orgán vedenia určí pre každú životnú situáciu podľa číselníka životných situácií zverejnenom v centrálnom metainformačnom systéme jeden orgán riadenia, ktorý bude pôsobiť ako koordinátor životnej situácie.
2. Koordinátor životnej situácie koordinuje elektronizáciu služieb orgánov riadenia na základe usmernení orgánu vedenia, ktoré sú súčasťou danej životnej situácie tak, aby:
   1. boli elektrizované všetky služby v rámci životnej situácie,
   2. informácie poskytované používateľovi v rámci jednotlivých služieb informovali používateľa aj o postupoch, potrebných dokumentoch, lehotách a ďalších dôležitých skutočnostiach potrebných pre poskytnutie služby aj v nadväzujúcich službách,
   3. používateľské rozhrania jednotlivých služieb na seba nadväzovali a vytvárali tak pre používateľa plynulú používateľskú cestu,
   4. bol zabezpečený princíp jedenkrát a dosť[[7]](#footnote-8) pri vyžadovaní údajov od používateľa.
3. Orgány riadenia sú povinné koordinátorovi životnej situácie poskytnúť súčinnosť pri plnení jeho povinností podľa odseku (2). Ďalej sú orgány riadenia povinné poskytovať koordinátorovi životnej situácie informácie o plánovaných zmenách služieb, ktoré sa týkajú danej životnej situácie.
4. Orgán vedenia usmerňuje medzirezortnú spoluprácu a rozhoduje spory medzi orgánmi riadenia a koordinátorom životnej situácie týkajúce sa činností podľa odseku (2).

**§ 5**

**Spôsoby a postupy elektronizácie agendy verejnej správy**

1. Spôsobmi a postupmi elektronizácie agendy verejnej správy sú:
2. používateľský prieskum,
3. návrh a mapovanie používateľskej cesty,
4. tvorba informačnej architektúry elektronickej služby,
5. príprava a testovanie prototypu používateľského rozhrania,
6. používateľské testy funkčného používateľského rozhrania,
7. vytváranie mobilných aplikácií,
8. zber a vyhodnocovanie spätnej väzby so spokojnosťou elektronickej služby.
9. Jednotlivé spôsoby a postupy elektronizácie agendy verejnej správy sa vzťahujú na postup správcu pri zavádzaní alebo zmene elektronickej služby, ktorá:
10. je súčasťou projektu alebo zmenovej požiadavky s hodnotou podľa prílohy 3 a zároveň prostredníctvom ktorej sa uskutočňuje alebo plánuje uskutočniť ročný počet elektronických podaní[[8]](#footnote-9) podľa prílohy 3,
11. je určená koncovému používateľovi, ktorý nie je orgánom riadenia ani nekoná za orgán riadenia alebo v jeho mene a
12. má grafické používateľské rozhranie (tzn. používateľské rozhranie obsahujúce vizuálne komponenty, elektronické formuláre apod.).
13. Správca pred začatím vytvorenia alebo zmeny elektronickej služby pre koncového používateľa, vrátane používateľského rozhrania,
14. určí v rámci orgánu riadenia vlastníka agendy verejnej správy, zodpovedného za elektronizáciu príslušnej agendy verejnej správy,
15. popíše agendu verejnej správy, ktorá má byť elektrizovaná,
16. identifikuje informačné technológie verejnej správy, potrebné na zabezpečenie elektronizácie agendy verejnej správy.
17. Správca pri vytvorení alebo zmene používateľského rozhrania zohľadňuje všetky elektronické služby, ako aj iné služby, ktoré sú prostredníctvom používateľského rozhrania poskytované.
18. Spôsoby a postupy elektronizácie agendy verejnej správy sa vykonávajú v nasledovných fázach projektu alebo zmenovej požiadavky[[9]](#footnote-10):
19. používateľský prieskum v prípravnej fáze,
20. návrh a mapovanie používateľskej cesty v prípravnej fáze alebo v iniciačnej fáze pred verejným obstarávaním,
21. tvorba informačnej architektúry elektronickej služby počas realizačnej fázy v etape Analýza a Dizajn,
22. príprava a testovanie prototypu používateľského rozhrania počas realizačnej fázy v etape Analýza a Dizajn,
23. používateľské testy funkčného používateľského rozhrania počas realizačnej fázy v etape Implementácia a Testovanie.
24. Ak je súčasťou projektu vytvorenie nevizuálnych komponentov slúžiacich koncovým používateľom na používanie systému alebo elektronickej služby prostredníctvom verejne dostupného aplikačného rozhrania[[10]](#footnote-11), v rámci projektu sú realizované aj aktivity podľa odseku 1 písm. a), b), c) a d).

**§ 6**

**Použiteľnosť a používateľský prieskum**

1. Použiteľnosť je vlastnosť produktu, systému alebo služby, ktorá umožňuje definovanej skupine používateľov dosiahnuť stanovené ciele efektívne, účinne a so splnenými očakávaniami pri vykonávaní úloh v špecifikovanom kontexte používania.
2. Skupiny používateľov pre potreby používateľského výskumu sa obvykle definujú z množiny povinných osôb podľa osobitého predpisu, pre ktoré je služba určená. Skupinu používateľov elektronickej služby nestačí zadefinovať iba ako povinné osoby podľa osobitého predpisu, ale je potrebné ich ďalej rozdeliť do skupín na základe vhodných kritérií. Vhodným kritériom môže byť napríklad sociodemografické rozdelenie. Pre každú elektronickú službu je potrebné zadefinovať 3 až 4 používateľské skupiny.
3. Používateľským prieskumom sa overuje zamýšľaný koncept elektronizácie agendy verejnej správy, doplnia očakávania budúcich koncových používateľov v oblasti danej elektronickej služby a analyzujú sa ich motivácie, problémy, znalosti a potreby.
4. Používateľský prieskum sa spravidla realizuje metódou kvalitatívneho prieskumu s účasťou všetkých relevantných skupín používateľov, ktorého závery môžu byť overené kvantitatívnym prieskumom. Výstupmi používateľského prieskumu sú:
   1. požiadavky skupín koncových používateľov na prínos elektronickej služby,
   2. popis požiadaviek na používateľské rozhranie, najmä na rozloženie a zobrazovanie prvkov a komponentov a zobrazovanie informácií,
   3. požiadavky na následnosť krokov, ktoré musí koncový používateľ vykonať pri používaní elektronickej služby,
   4. popis toho, ako používateľské rozhranie zohľadňuje zdokumentované potreby skupín koncových používateľov.
5. Výsledkom používateľského prieskumu je správa z používateľského prieskumu,  ktorá obsahuje najmä:
   1. popis cieľových skupín koncových používateľov, vrátane sociodemografických charakteristík cieľových skupín alebo účastníkov používateľského prieskumu,
   2. použitá metóda používateľského prieskumu[[11]](#footnote-12),
   3. použitý scenár používateľského prieskumu,
   4. metóda priorizácie požiadaviek podľa odseku (4),
   5. zoznam priorizovaných požiadaviek podľa odseku (4),
   6. dátum a čas vykonania používateľského prieskumu.
6. Správca uchová správu z používateľského prieskumu ako súčasť projektovej dokumentácie.

**§ 7**

**Návrh a mapovanie používateľskej cesty**

1. Používateľská cesta je postup koncového používateľa pri použití celej elektronickej služby, respektíve služby, ktorý začína potrebou koncového používateľa službu využiť a končí jej úspešným poskytnutím zo strany orgánu riadenia a úspešným využitím zo strany koncového používateľa.
2. Mapovanie používateľskej cesty je proces zachytenia jednotlivých krokov, ktorými koncový používateľ musí prejsť. V jednotlivých krokoch sa zaznamenajú dokumenty, doklady, informácie a ďalšie nevyhnuté náležitosti, ktoré používateľ v každom kroku potrebuje pokiaľ má elektronickú službu úspešne použiť. Tvorca mapy sa v snaží v každom kroku používateľským prieskum zachytiť aj pocit používateľa pri prechádzaní daným krokom. Cieľom mapovania používateľskej cesty je identifikovať bariéry použitia služby z používateľského pohľadu.
3. Pokiaľ sa jedná o zmenu existujúcej elektronickej služby alebo elektronizáciu agendy, pre ktorú existuje služba[[12]](#footnote-13), ale ešte nie elektronická služba; prebieha mapovanie používateľskej cesty v súčinnosti s koncovými používateľmi danej elektronickej služby, respektíve služby. Pokiaľ pre danú agendu ešte neexistuje žiadna elektronická služba alebo služba, vytvorí sa mapa používateľskej cesty podľa predpokladaného procesu.
4. Výsledkom mapovania používateľskej cesty je mapa používateľskej cesty so zaznamenanými náležitosťami podľa bodov (1) až (3), ktorá sa stane súčasťou projektovej dokumentácie.

**§ 8**

**Informačná architektúra elektronickej služby**

1. Informačná architektúra:
   1. je návrh štruktúry, obsahu a pomenovania elektronických služieb, webových stránok, webových aplikácií, mobilných aplikácií a akýchkoľvek iných používateľských rozhraní s cieľom podporiť čo najlepšiu použiteľnosť a zrozumiteľnosť a navrhnúť navigáciu koncového používateľa v používateľskom rozhraní tak, aby bola jednoduchá a intuitívna,
   2. zobrazuje model informácií a ich toku, ktoré budú zobrazované koncovým používateľom pri interakcii s používateľským rozhraním,
   3. je postavená najmä na vstupoch získaných používateľským prieskumom podľa § 6.
2. Informačná architektúra je overovaná používateľským testovaním pri testovaní prototypu používateľského rozhrania a pri testovaní funkčného používateľského rozhrania. Výsledky a ponaučenia z týchto testovaní sú následne použité na zlepšenie informačnej architektúry (v zmysle lepšej, presnejšej orientácie používateľov pri konzumovaní zobrazovaného obsahu).
3. Informačná architektúra sa stane súčasťou projektovej dokumentácie.

**§ 9**

**Príprava a testovanie prototypu používateľského rozhrania**

1. Prototyp používateľského rozhrania je simulácia používateľského rozhrania určená k používateľskému testovaniu predtým, ako sa pristúpi k tvorbe konečnej podoby používateľského rozhrania. Prototyp používateľského rozhrania sa vyhotovuje minimálne ako skupina skíc používateľského rozhrania vo forme  obrázkov, ktoré sú navzájom poprepájané tak, aby budúcim koncovým používateľom pripomínali skutočné používateľské rozhranie a ich následnosť zodpovedala mape používateľskej cesty.
2. Testovanie prototypu používateľského rozhrania sa vykonáva opakovane tak, že poznatky získané z testovania sú následne zapracované do ďalšej verzie prototypu používateľského rozhrania, ktorý je znova testovaný budúcimi koncovými používateľmi.
3. Testovanie prototypu používateľského rozhrania sa vykonáva na vzorke aspoň šiestich respondentov pre každú cieľovú skupinu budúcich koncových používateľov a opakuje sa aspoň dvakrát alebo pokým sa neodstránia najvážnejšie nedostatky zistené pri testovaní (napr. používateľ nevie dokončiť požadovanú akciu, používateľovi je nejasný ďalší krok, používateľ sa nevie v službe orientovať a pod.).
4. Výstupom testovania prototypu používateľského rozhrania je správa z testovania prototypu používateľského rozhrania, ktorá obsahuje:
   1. počet respondentov jednotlivých testovaní a dátum každého testovania,
   2. sociodemografický charakter testovaných budúcich koncových používateľov pre každú cieľovú skupiny a každé testovanie,
   3. zoznam identifikovaných problémov použiteľnosti podľa frekvencie a závažnosti pre každé testovanie,
   4. návrh riešení identifikovaných problémov použiteľnosti a plán zapracovania týchto riešení do nového prototypu použiteľnosti do nasledujúceho testovania .
5. Výstup z testovania prototypu používateľského rozhrania sa stane súčasťou projektovej dokumentácie.

**§ 10**

**Používateľské testy funkčného používateľského rozhrania**

1. Po návrhu prvej verzie funkčného používateľského rozhrania zabezpečí správca testovanie použiteľnosti funkčného používateľského rozhrania každou používateľskou skupinou a to na vzorke aspoň 8 respondentov pre každú používateľskú skupinu.
2. Výstupom testovania použiteľnosti funkčného používateľského rozhrania je správa z testovania použiteľnosti funkčného používateľského rozhrania, ktorá obsahuje:
   1. sociodemografický charakter testovaných používateľských skupín,
   2. dátum vykonania testovania,
   3. popis metodiky testovania a scenár testovania v podobe súboru úloh a otázok zadávaných respondentom,
   4. zoznam identifikovaných problémov použiteľnosti, zoradených v poradí podľa frekvencie a  závažnosti,
   5. dokumentáciu meraných metrík pre kľúčové prípady použitia, ktorými sú čas úlohy, chybovosť úlohy, efektivita úlohy,
   6. výsledok merania SUS skóre[[13]](#footnote-14).
3. Funkčné používateľské rozhranie musí v testoch použiteľnosti dosiahnuť aspoň nasledujúce hodnoty:
   1. namerané SUS skóre je vyššie ako 50 bodov,
   2. miera dokončenia kľúčových úloh je vyššia ako 80%,
   3. chybovosť kľúčových úloh[[14]](#footnote-15) je nižšia ako 40%.
4. Ak v testovaní použiteľnosti funkčného používateľského rozhrania nie sú dosiahnuté hodnoty podľa odseku 3, správca zabezpečí úpravu funkčného používateľského rozhrania, najmä odstránenie identifikovaných problémov použiteľnosti a postup podľa odsekov 1 až 3 zopakuje.
5. Dátum testovania použiteľnosti funkčného používateľského rozhrania oznamuje správca orgánu vedenia najmenej päť pracovných dní vopred a osoba poverená orgánom vedenia sa na testovaní môže zúčastniť. Osoba poverená orgánom vedenia, ktorá sa zúčastní testovania použiteľnosti funkčného rozhrania vyhotovuje z tohto testovania zápis, ktorý sa zverejňuje v centrálnom metainformačnom systéme verejnej správy.
6. Výstup z testovania funkčného používateľského rozhrania sa stane súčasťou výstupu projektovej dokumentácie.

**§ 11**

**Vytváranie mobilných aplikácií**

1. Mobilná aplikácia je informačná technológia vytvorená špeciálne pre mobilné zariadenia, najmä inteligentné telefóny alebo tablety.
2. Pri elektronizácií agendy verejnej správy vo vzťahu k elektronickej službe, ktorá je určená koncovému používateľovi je možné vytvoriť používateľské rozhranie vo forme mobilnej aplikácie iba ak:
   1. pre danú agendu verejnej správy už existuje webová elektronická služba s responzívnym rozhraním, ktorá má funkčné aplikačné rozhranie[[15]](#footnote-16),
   2. neexistuje bezplatná mobilná aplikácia, ktorá by prostredníctvom aplikačného rozhrania umožňovala koncovým používateľom pristupovať k webovej elektronickej službe podľa písmena a),
   3. koncept elektronizácie danej agendy verejnej správy vytvorením mobilnej aplikácie bol overený používateľským prieskumom,
   4. orgán vedenia zámer vytvorenia mobilnej aplikácie schválil.

**§ 12**

**Zber a vyhodnocovanie spätnej väzby so spokojnosťou elektronickej služby**

1. Po dokončení procesu použitia elektronickej služby (napr. po odoslaní správy, formulára, podania) sa používateľovi musí zobraziť stránka, na ktorej bude môcť ohodnotiť spokojnosť s elektronickou službu a zanechať spätnú väzbu vo forme voľného textu.
2. Hodnotenie spokojnosti s elektronickou službou prebieha zobrazením otázky *“Ako ste spokojný so službou, ktorú ste práve využili?”* používateľovi. Spoločne s otázkou sa používateľovi zobrazia nasledovné možnosti, z ktorých si bude môcť vybrať práve jednu:
   1. Veľmi nespokojný (Hodnota 1)
   2. Nespokojný (Hodnota 2)
   3. Ani spokojný ani nespokojný (Hodnota 3)
   4. Spokojný (Hodnota 4)
   5. Veľmi spokojný (Hodnota 5)

Číselná hodnota v zátvorkách sa používateľovi nezobrazuje. Po zvolení jednej z možností a) až e) používateľ svoje hodnotenie odošle kliknutím na tlačidlo pre odoslanie.

1. V prípade, že používateľ v postupe podľa odseku (2) zvolil jednou z možností a) až c), zobrazí sa používateľovi otázka *“Ako by sme mohli túto službu zlepšiť?”* spoločne s textovým poľom, do ktorého bude používateľ môcť napísať svoju odpoveď. Po napísaní odpovede používateľ môže odpoveď odoslať kliknutím na tlačidlo pre odoslanie.
2. Presné vizuálne zobrazenie stránky so spätnou väzbou a postupu podľa odsekov (2) a (3) používateľovi určí jednotný dizajnový manuál elektronických služieb.
3. Orgán riadenia poskytne všetky údaje zozbierané postupom podľa tohto ustanovenia na vyžiadanie orgánu vedenia minimálne za posledných 12 mesiacov vo formáte csv[[16]](#footnote-17), prípadne v inom vhodnom formáte podľa dohody.

**§ 13**

**Základné zásady tvorby elektronických služieb a používateľského rozhrania**

1. Pri elektronizácii agendy verejnej správy vytváraním elektronických služieb pre koncového užívateľa, vrátane ich používateľských rozhraní, ako aj pri ich zmenách a úpravách správca dodržiava základné zásady tvorby elektronických služieb, ktorými sú:
2. užitočnosť,
3. stabilita a otvorenosť,
4. reálnosť,
5. jednoduchosť,
6. agilný prístup,
7. prístupnosť,
8. zohľadnenie kontextu,
9. holistický pohľad,
10. konzistentnosť a
11. otvorenosť.
12. Zásada užitočnosti je dodržaná, ak sú elektronické služby vytvárané alebo menené na základe identifikovaných potrieb koncových používateľov.
13. Zásada stability a otvorenosti je dodržaná, ak sa na poskytovanie elektronickej služby použijú také prostriedky, ktoré vytvoria stabilný a funkčný celok na ich poskytovanie a použitie a zároveň umožnia zdieľanie a opätovné použitie jednotlivých prostriedkov v budúcnosti alebo pre potreby iných správcov a prevádzkovateľov.
14. Zásada reálnosti je dodržaná, ak sa pri vytváraní alebo zmene elektronických služieb vychádza z obvyklých spôsobov ich používania koncovými používateľmi, ich sprístupneniu koncovému používateľovi prechádza primerané testovanie so skutočnými koncovými používateľmi a zohľadní sa používateľská skúsenosť.
15. Zásada jednoduchosti je dodržaná, ak je výsledkom vytvorenia alebo zmeny elektronickej služby zjednodušenie prístupu koncového používateľa k výkonu agendy verejnej správy oproti postupu podľa existujúcemu stavu, vrátane postupu využívajúceho listinné prostriedky komunikácie.
16. Zásada agilného prístupu je dodržaná, ak je vytváranie alebo zmena elektronickej služby vykonávaná prednostne spôsobom, ktorý je založený na sprístupňovaní menších funkčných celkov a ich následnej úprave a rozvoji na základe získaných informácií o používateľskej skúsenosti.
17. Zásada prístupnosti je dodržaná, ak je použitie elektronickej služby zrozumiteľné a jednoduché pre bežného koncového používateľa, nároky na použitie elektronickej služby nevylučujú z jej použitia žiadnu zo skupín koncových používateľov a testovanie so skutočnými koncovými používateľmi zahŕňalo aj osoby zo znevýhodnených skupín koncových používateľov.
18. Zásada zohľadnenia kontextu je dodržaná, ak sa pri vytváraní a zmene elektronickej služby zohľadnia okolnosti, v ktorých koncový používateľ elektronickú službu bežne používa a elektronická služba je poskytovaná spôsobom, ktorý zohľadňuje čas, miesto a technické zariadenia, ktoré sú na jej využívanie používané.
19. Zásada holistického pohľadu je dodržaná, ak je elektronická služba vytvorená so zohľadnením súvisu a nadväznosti s inými elektronickými službami a možnosťami prístupu k nej a využitia jej výsledkov rôznymi spôsobmi, vrátane spôsobov využívajúcich listinné prostriedky komunikácie.
20. Zásada konzistentnosti je dodržaná, ak elektronické služby používajú jednotný jazyk, jednotný spôsob označovania prvkov, sú vnútorne bezrozporné a prezentované jednotným spôsobom v súlade s jednotným dizajnovým manuálom elektronických služieb.
21. Zásada otvorenosti je dodržaná, ak je do vytvárania a zmeny elektronických služieb vhodným spôsobom zapojená aj odborná verejnosť a koncoví používatelia, zohľadňujú sa ich podnety a poznatky a v rozsahu ustanovenom zákonom sú sprístupňované skúsenosti z procesu vytvárania a zmeny elektronických služieb, ako aj vytvorené zdrojové kódy.

**§ 14**

**Jednotných dizajnový manuál elektronický služieb**

1. Jednotný dizajnový manuál elektronických služieb upravuje vzhľad a prezentáciu grafických používateľských rozhraní elektronických služieb a webových sídiel.
2. Správcom dizajnového manuálu je orgán vedenia, ktorý:
   1. zverejňuje odkaz na dizajnový manuál na svojom webovom sídle,
   2. je zodpovedný za aktualizáciu a rozvoj dizajnového manuálu,
   3. poskytuje orgánom riadenia podporu pri tvorbe elektronických služieb a webových sídiel podľa dizajnového manuálu,
   4. organizuje pre orgány riadenia pravidelné školenia ohľadne správneho používania dizajnového manuálu,
   5. zverejňuje sa svojom webovom sídle príklady správneho použitia dizajnového manuálu.
3. Orgány riadenia môžu vyvíjať vlastné komponenty podľa princípov dizajnového manuálu a orgán vedenia následne schvaľuje pridanie nových komponentov do dizajnového manuálu na návrh orgánov riadenia.
4. Orgán vedenia zverejní informáciu o aktualizácii dizajnového manuálu na vyššiu verziu minimálne 6 mesiacov vopred na svojom webovom sídle.
5. Orgány riadenia sú povinné vytvárať všetky nové elektronické služby určené koncovému používateľovi, ktorý nie je orgánom riadenia ani nekoná za orgán riadenia, v súlade s prílohou 1 tejto vyhlášky, ktorá definuje minimálne povinné komponenty používateľského rozhrania elektronických služieb a webových sídiel podľa jednotného dizajnového manuálu elektronických služieb verejnej správy.
6. V prípade, že orgán riadenia mení už existujúcu elektronickú službu určenú koncovému používateľovi, ktorý nie je orgánom riadenia ani nekoná za orgán riadenia a súčasťou zmeny je aj zmena grafického používateľského rozhrania, musí byť táto úprava grafického používateľského rozhrania v súlade s prílohou 1 tejto vyhlášky.
7. V prípade, že orgán riadenia podľa § 5, odsek (2), písm. a), b), d) zákona okrem zdravotných poisťovní, Tlačovej agentúry Slovenskej republiky, Rozhlasu a televízie Slovenska zásadným spôsobom mení vizuálnu podobu svojho hlavného webového sídla[[17]](#footnote-18); najmä typografiu, farbu a rozloženie prvkov hlavičky, farbu a rozloženie prvkov pätičky; musí byť táto úprava v súlade s prílohou 1 tejto vyhlášky.
8. Súlad elektronických služieb a webových sídel s prílohou 1 kontroluje orgán vedenia po sprístupnení informácií o poskytovaných alebo plánovaných elektronických službách verejnej správy a webových sídlach v centrálnom metainformačnom systéme verejnej správy podľa §12 písm. b) zákona.
9. Pokiaľ orgán vedenia identifikuje nesúlad existujúcej, plánovanej elektronickej služby alebo webového sídla s prílohou 1, upozorní na to túto skutočnosť orgán riadenia najneskôr v lehote 15 pracovných dní od sprístupnenia informácií o elektronickej službe alebo webového sídla v centrálnom metainformačnom systéme. Orgán riadenia má následne 90 pracovných dní na odstránenie nesúladu elektronickej služby alebo webového sídla s prílohou 1. Táto lehota môže byť predĺžená po dohode s orgánom vedenia.
10. Orgán riadenia je povinný použiť komponenty definované v prílohe 1 iba ak orgán vedenia poskytne dostatočnú dokumentáciu a podporu pre implementovanie týchto komponentov.
    1. Dokumentáciou sa myslia príklady použitia komponentov a ich zobrazenia na rôznych zariadeniach a technologických platformách s príkladom kódu a návodom na ich použitie pri tvorbe používateľských rozhraní.
    2. Podporou sa myslí organizovanie pravidelných školení (minimálne jeden krát do roka) pre orgány riadenia a ich dodávateľov informačných technológií ohľadne správneho použitia prílohy 1 pri tvorbe používateľských rozhraní, včasné[[18]](#footnote-19) riešenie dotazov spojených so správnym použitím prílohy 1, zverejňovanie výkladových stanovísk a metodických usmernení k použitiu prílohy 1 na webovom sídle orgánu vedenia.

**§ 15**

**Prechodné ustanovenia**

1. Elektronické služby a webové sídla, ktoré sú súčasťou projektu alebo zmenovej požiadavky začatých podľa predpisov účinných do 30. apríla 2021, v ktorých je uzatvorená zmluva alebo v ktorých je vystavená objednávka na základe existujúcej zmluvy alebo rámcovej dohody, sa dokončia podľa doterajších predpisov.
2. Elektronické služby a webové sídla, ktoré sú súčasťou projektu alebo zmenovej požiadavky, začatých podľa predpisov účinných do 30. apríla 2021, v ktorých nie je uzatvorená zmluva alebo v ktorých nie je vystavená objednávka na základe existujúcej zmluvy alebo rámcovej dohody, sa dokončia podľa tejto vyhlášky.

**§ 16**

**Účinnosť**

Táto vyhláška nadobúda účinnosť 1. ... 2020.

**Príloha 1**

**k vyhláške č. .../2020 Z.z.**

**Špecifikácia minimálnych povinných komponentov používateľského rozhrania elektronických služieb a webových sídiel podľa jednotného dizajnového manuálu elektronických služieb verejnej správy**

1. Farby
   1. Pri vytváraní elektronických služieb a webových sídiel je potrebné použiť farby palety dizajnový manuál.
   2. Na vizualizáciu dát, je možné použiť rozšírenú paletu farieb určených metodickým usmernením.
   3. Je prípustné používať priehľadnosť farieb z určenej farebnej palety za predpokladu, že je dodržaný farebný kontrast podľa §14 vyhlášky č. 78/ 2020 Z.z..
2. Typografia
   1. Pre text prezentačnej schémy webového rozhrania má byť použité písmo Source Sans Pro alebo typograficky podobná alternatíva zo skupiny bezpätkového písma z voľne dostupného zdroja a s licenciou, ktorá dovoľuje bezplatné komerčné použitie.
   2. Hlavný text alebo text tela, ktorý tvorí nosný obsah webovej stránky (súvislé texty zložené z viacerých odsekov)
      1. má používať písmo podľa bodu a),
      2. má byť veľký 1,1875 rem[[19]](#footnote-20) a 1 rem násobok pre menšie obrazovky,[[20]](#footnote-21)
      3. má byť čiernou farbou palety farieb podľa dizajnového manuálu,
      4. má byť základným rezom písma okrem priamej reči, pri ktorej je možné použiť kurzívu.
   3. Nadpisy
      1. Majú používať písmo podľa bodu a),
      2. Majú mať veľkosti úrovní
         1. Nadpis úrovne 1 – 3 rem a 2 rem pre menšie obrazovky mobilných zariadení,
         2. Nadpis úrovne 2 – 2,25 rem a 1,5 rem pre menšie obrazovky mobilných zariadení,
         3. Nadpis úrovne 3 – 1.5 rem a 1,125 rem pre menšie obrazovky mobilných zariadení,
         4. Nadpis úrovne 4 – 1.1875 rem a 1 rem pre menšie obrazovky mobilných zariadení.
      3. Majú byť čiernou farbou podľa farebnej palety dizajnového manuálu,
      4. Majú byť tučným rezom písma,
      5. Majú používať veľké písmeno len na začiatku prvého slova. V prípade, že je nevyhnutné použiť kapitálky, HTML značka nadpisu má obsahovať alt atribút s textom s veľkým začiatočným písmenom.
   4. Úvodný odsek hlavného textu (textu tela) v hornej časti stránky má byť zvýraznený zväčšenou veľkosťou písma o 1,5 rem alebo o 1,125 rem pre menšie obrazovky mobilných zariadení.
   5. V texte je možné v minimálnej miere (napríklad pri použití priamej reči alebo potrebe zvýrazniť dôležitú informáciu) použiť tučný a šikmý rez textu.
   6. Textové odkazy majú byť farebne odlíšené od hlavného textu a zvýraznené podčiarknutím.
   7. Textové zoznamy majú byť v rovnakej veľkosti, farbe a reze ako hlavný text.
3. Hlavička služby
   1. Elektronická služba má obsahovať hlavičku. Štruktúru, prezentačný vzhľad a funkčné správanie hlavičky služby má byť v súlade s dizajnovým manuálom.
   2. V hlavičke služby sa musí nachádzať logotyp. Ak je elektronická služba inicializovaná používateľom z webového sídla slovensko.sk, obsahuje logo slovensko.sk. V prípade, že je iniciovaná z iného webového sídla iného orgánu verejnej moci, obsahuje logotyp príslušného gestora elektronickej služby. Vo všetkých týchto prípadoch je hlavička prelinkovná s domovskou stránkou orgánu, ktorého logotyp používame.
   3. V hlavičke služby sa musí nachádzať názov elektronickej služby.
   4. Ak služba vyžaduje navigačné menu, je umiestnená v hlavičke.
   5. Ak služba vyžaduje identifikáciu používateľa, prihlásenie je indikované v hlavičke.
4. Hlavička webového sídla
   1. Webové sídlo musí obsahovať hlavičku. Cieľom hlavičky webového sídla je zabezpečiť konzistentnosť medzi webovými sídlami štátu, ľahkú orientáciu občana a kredibilitu elektronických služieb. Štruktúru, prezentačný vzhľad a funkčné správanie hlavičky webového sídla musí byť v súlade s dizajnovým manuálom.
   2. V hlavičke webového sídla sa musí nachádzať logotyp orgánu verejnej moci, ktorému prislúcha webové sídlo, ktorý po kliknutí presmeruje používateľa na domovskú stránku príslušného webového sídla.
   3. Ak webové sídlo vyžaduje navigačné menu, musí byť súčasťou hlavičky webového sídla.
   4. Ak existujú rôzne jazykové mutácie webového sídla, v hlavičke sa musí nachádzať možnosť zmeniť jazykovú mutáciu, pričom názov odkazu je v jazyku, ktorý si používateľ volí.
5. Pätička webového sídla
   1. Služba a webové sídlo majú obsahovať pätičku. Dizajn pätičky má dodržiavať rozmery, rozmiestnenie komponentov, farebnú paletu a typografiu podľa dizajnového manuálu.
   2. Pätička má obsahovať textové informácie o gestorovi[[21]](#footnote-22) alebo správcovi[[22]](#footnote-23) služby alebo webového sídla. Pätička má obsahovať aj logotyp príslušného gestora alebo správcu.
   3. Pätička má obsahovať textové odkazy
      1. kontaktnú stránku prevádzkovateľa služby,
      2. informácie o ochrane osobných údajov,
      3. vyhlásenie o prístupnosti.
6. Štruktúra formulárov elektronických služieb
   1. Štruktúru, prezentačný vzhľad a funkčné správanie prvkov používateľského rozhrania elektronického formulára, ktorými sú procesný krok, indikátor procesu, formulárových oddielov, dátových polí (textové pole, viacriadkové textové pole, prepínacie pole, začiarkávacie pole, rozbaľovací zoznam a pole nahratia súboru), návod, chybových hlásení a potvrdzovacích tlačidiel musí byť v súlade s dizajnovým manuálom.
   2. Názov dátového poľa:
      1. má byť zarovnaný nad poľom, ktoré pomenúva, okrem začiarkávacieho a prepínacieho poľa, kde sú na pravej strane od poľa, ktoré pomenúva, (toto sprísňuje 78/2020 Z. z. 2.5.8 a))
      2. nesmie obsahovať dvojbodky za menovkami,
      3. môže byť vizuálne skrytý, avšak spôsobom prístupným pre čítačky obrazoviek, a to len v prípade, že je vďaka okolitému kontextu nepotrebný.
   3. V prípade, že je dátové pole aktívne, má byť vizuálne odlíšené od jeho neaktívneho stavu.
   4. Prepínacie a začiarkávacie polia sú preferované pred použitím rozbaľovacích zoznamov, v prípade, že je to možné.
7. Chyby v dátových poliach majú byť sumarizované v prehľade chybových hlásení a jasne odkazovať prostredníctvom hypertextového odkazu na dané dátové pole.
8. Sumárny procesný krok
   1. Pred odoslaním elektronického formulára má používateľské rozhranie elektronickej služby zobraziť sumárny procesný krok, kde používateľ potvrdí správnosť svojich údajov.
   2. Štruktúra, prezentačný vzhľad a funkčné správanie sumárneho procesného kroku má byť v súlade s dizajnovým manuálom.
   3. Stránka používateľa má informovať o nutnosti potvrdiť správnosť zadaných údajov.
   4. Sumárny procesný krok má obsahovať sumár všetkých dát v dátových poliach, ktoré používateľ v procese vyplnil rozdelených podľa procesných krokov.
   5. Používateľ má byť v sumárnom procesnom kroku informovaný o prípadnom poplatku, ktorý bude platiť spolu s vysvetlením, ako bola stanovená výška poplatku za službu.
   6. Sumárny procesný krok má obsahovať potvrdzovacie tlačidlo, ktoré informuje používateľa o potvrdení a o tom, čo sa bude diať v ďalšom kroku.
   7. V sumárnom procesnom kroku má každý procesný krok poskytnúť odkaz “Zmeniť”, aby sa používateľ mohol vrátiť a doplniť alebo zmeniť zadané údaje.
   8. Keď používateľ dokončí úpravu procesného kroku, tlačidlo “Pokračovať” ho má vrátiť na sumárny procesný krok. Používateľ by nemal znovu prechádzať celým procesom zadávania údajov.
   9. Ak používateľ počas úpravy zmení zadané údaje a k novým údajom sa budú viazať ďalšie doplňujúce dátové polia, údaje do týchto doplňujúcich dátových má mať používateľ možnosť zadať pred návratom na sumárny procesný krok.
9. Odoslanie elektronického formulára
   1. Po odoslaní elektronického formulára sa má zobraziť stránka s potvrdením dokončenia procesu. Tá má obsahovať
      1. referenčné číslo žiadosti (ak existuje),
      2. popis nasledujúcich krokov,
      3. kontaktné údaje na poskytovateľa elektronického formulára[[23]](#footnote-24) alebo iné relevantné kontaktné údaje,
      4. odkazy na informácie alebo elektronické služby, ktoré bude používateľ pravdepodobne potrebovať v ďalších krokoch,
      5. odkaz na stránku so spätnou väzbou, kde používateľ môže vyjadriť svoju spokojnosť s elektronickou službu,
   2. Používateľ má mať možnosť vrátiť sa k potvrdeniu o dokončení procesu či už pomocou odkazu v záložke alebo iným spôsobom, napríklad poskytnutím odkazu na sledovanie žiadosti.

**Príloha 2**

**k vyhláške č. .../2020 Z.z.**

**Metodológia výpočtu SUS skóre – System usability score** (hodnotenie použiteľnosti systému)

SUS je metodológia merania použiteľnosti systémov a aplikácií, v praxi používaná najmä pri hodnotení používateľskej prívetivosti digitálnych technológií. Metodológia je postavená na všeobecnom, subjektívnom hodnotení použiteľnosti systému používateľmi. Výsledkom hodnotenia je jedno číslo v intervale (0-100). Táto metodológia umožňuje medzi sebou porovnať aj systémy a aplikácie, ktoré sú značne odlišné.

Základom SUS je dotazník na báze likertovej stupnice zložený z desiatich otázok. Pre každú otázku si respondent vyberá z piatich možností, štandardne: 1, rozhodne súhlasím 2, skôr súhlasím 3, neviem 4, skôr nesúhlasím 5, rozhodne nesúhlasím.

Desať otázok v dotazníku je nasledovných:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **#** | **Otázka** | **1**  **Rozhodne**  **nesúhlasím** | **2**  **Skôr nesúhlasím** | **3**  **Neviem** | **4**  **Skôr súhlasím** | **5**  **Rozhodne súhlasím** |
| 1 | Aplikáciu by som v prípade potreby rád použil | **⃞** | **⃞** | **⃞** | **⃞** | **⃞** |
| 2 | Aplikácia je zbytočne komplexná a zložitá | **⃞** | **⃞** | **⃞** | **⃞** | **⃞** |
| 3 | Aplikácia sa mi dobre používala | **⃞** | **⃞** | **⃞** | **⃞** | **⃞** |
| 4 | Potreboval/a by som technickú podporu, aby som mohol aplikáciu používať efektívne | **⃞** | **⃞** | **⃞** | **⃞** | **⃞** |
| 5 | Rôzne funkcie aplikácie sú dobre spracované | **⃞** | **⃞** | **⃞** | **⃞** | **⃞** |
| 6 | Aplikácia je nekonzistentná | **⃞** | **⃞** | **⃞** | **⃞** | **⃞** |
| 7 | Povedal/a by som, že väčšina ľudí sa naučí s aplikáciou pracovať rýchlo | **⃞** | **⃞** | **⃞** | **⃞** | **⃞** |
| 8 | Aplikácia je neohrabaná a ťažko sa ovláda | **⃞** | **⃞** | **⃞** | **⃞** | **⃞** |
| 9 | Pri práci s aplikáciou sa cítim pohodlne a isto | **⃞** | **⃞** | **⃞** | **⃞** | **⃞** |
| 10 | Musím sa naučiť veľa vecí, aby som vedel s aplikáciou pracovať | **⃞** | **⃞** | **⃞** | **⃞** | **⃞** |

SUS skóre je užitočné najmä pri porovnávaní systémov (aplikácií), ktoré sú založené na rozdielnych technológiách a prístupoch. Pretože SUS je technologicky neutrálne, je možné ho používať pri testovaní rôznych technológií aj napriek ich rýchlemu vývoju bez toho, aby sme museli meniť otázky v dotazníku.

**Výpočet hodnoty SUS testovania**

Výsledkom tohto výpočtu nie je percento ani percentil. Správna interpretácia výsledkov je vysvetlená v ďalšej časti.

**Krok č. 1**

Hodnotenie pre každú otázku premeňte na číslo podľa nasledovného kľúča:

* Rozhodne nesúhlasím: 1 bod
* Skôr nesúhlasím: 2 body
* Neviem: 3 body
* Skôr súhlasím: 4 body
* Rozhodne súhlasím: 5 bodov

**Krok č.2**

X = (súčet bodov pre všetky nepárne otázky) - 5

Y = 25 - (súčet bodov pre všetky párne otázky)

SUS skóre = (X+Y) x 2,5

Vysvetlenie výpočtu je nasledovné: najvyššie dosiahnuteľné skóre pri tomto výpočte je 100 a každá otázka má teda váhu 10 bodov.

Pretože všetky nepárne otázky sú v pozitívnom kontexte, chceme im priradiť maximálne body, čo je 10 pre každú otázku, pokiaľ respondent odpovedal pri týchto otázkach "rozhodne súhlasím". Pokiaľ respondent pri týchto otázkach odpovedal "rozhodne nesúhlasím", chceme pri takýchto odpovediach dosiahnuť 0 pridelených bodov.

Všetky párne otázky sú ladené v negatívnom kontexte a preto chceme za takúto otázku dosiahnuť 0 bodov, pokiaľ respondent odpovedal "rozhodne súhlasím" a 10 bodov, pokiaľ respondent odpovedal "rozhodne nesúhlasím".

**Interpretovanie výsledkov SUS testovania**

Samotný výpočet hodnoty SUS testovania neudáva percento ani percentil.

Meta-analýzou 500 SUS hodnotení na dokopy 5000 používateľoch bolo zistené priemerné SUS skóre **68.**

Tabuľka pre interpretáciu SUS skóre:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Hodnota SUS testovania** | **Známka** | **Slovné hodnotenie** |
| > 80.3 | A | Výborné |
| 68 – 80.3 | B | Veľmi dobré |
| 51 – 68 | C | Dostatočné |
| < 51 | F | Nedostatočné |

**Príloha 3**

**k vyhláške č. .../2020 Z.z**

**Rozdelenie povinných spôsobov a postupov elektronizácie agendy verejnej správy podľa hodnoty projektu a skutočnej alebo plánovanej ročnej početnosti elektronických podaní.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Hodnota projektu alebo zmenovej požiadavky** | **Skutočná alebo plánovaná ročná početnosť elektronických podaní elektronickej služby** | **Záväzné spôsoby a postupy elektronizácie agendy verejnej správy** |
| Nad 100 000 EUR | Nad 5000 | * používateľský prieskum * návrh a mapovanie používateľskej cesty * tvorba informačnej architektúry elektronickej služby * príprava a testovanie prototypu používateľského rozhrania * používateľské testy funkčného používateľského rozhrania * vytváranie mobilných aplikácií * zber a vyhodnocovanie spätnej väzby so spokojnosťou elektronickej služby |
| Od 10 000 EUR do 100 000 EUR vrátane | Od 1000 do 5000 vrátane | * používateľský prieskum * návrh a mapovanie používateľskej cesty * tvorba informačnej architektúry elektronickej služby * príprava a testovanie prototypu používateľského rozhrania * vytváranie mobilných aplikácií * zber a vyhodnocovanie spätnej väzby so spokojnosťou elektronickej služby |
| Do 10 000 EUR vrátane | Do 1000 vrátane | * vytváranie mobilných aplikácií * zber a vyhodnocovanie spätnej väzby so spokojnosťou elektronickej služby |

1. § 3 písm. p) zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov. [↑](#footnote-ref-2)
2. Podľa §34 písm. a) Vyhlášky Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu zo 16. marca 2020 o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy [↑](#footnote-ref-3)
3. Podľa bodu 1.2.5. Prílohy 1 Vyhlášky Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu zo 16. marca 2020 o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy [↑](#footnote-ref-4)
4. Obvykle HTML [↑](#footnote-ref-5)
5. Orgánom vedenia je pre účely tejto vyhlášky Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácia Slovenskej republiky [↑](#footnote-ref-6)
6. Podľa §12 písm. i) zákona. [↑](#footnote-ref-7)
7. Podľa §17 odseku (6) zákona 305/2013 Z. z. [↑](#footnote-ref-8)
8. Elektronickým podaním sa rozumie elektronická komunikácia koncového používateľa s orgánom riadenia prostredníctvom online elektronického formulára pri vybavovaní podania, oznámenia, pri prístupe k informáciám a ich poskytovaní alebo pri účasti verejnosti na správe verejných vecí, ktorým sa spravidla iniciuje zápis, zmena alebo vymazanie údajov v ISVS. Predmetom podania je používateľom vyplnený elektronický formulár a ďalšie súvisiace prílohy k podaniu definované osobitnými predpismi. [↑](#footnote-ref-9)
9. Podľa vyhlášky Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu zo 14. apríla 2020 o riadení projektov [↑](#footnote-ref-10)
10. § 35 ods. 1 vyhlášky Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy. [↑](#footnote-ref-11)
11. Vhodná metóda používateľského prieskumu môže byť zvolená na základe potrieb daného projektu. Orgán vedenia môže na svojom webovom sídle vydať metodické usmernenie s odporúčanými metódami používateľského prieskumu. [↑](#footnote-ref-12)
12. Podľa § 3 písm. k) zákona. [↑](#footnote-ref-13)
13. Podľa prílohy 2 vyhlášky [↑](#footnote-ref-14)
14. Kľúčové úlohy sú určené v metodike a scenári testovania. V minimálnom rozsahu sú to všetky úlohy, ktoré potrebuje používateľ vykonať pre úspešné použitie služby (napríklad, pridať prílohu, vyplniť formulár, uložiť podanie, odoslať podanie alebo správu, vyplniť povinné údaje apod.) [↑](#footnote-ref-15)
15. Podľa §35 Vyhlášky Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu zo 16. marca 2020 o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy [↑](#footnote-ref-16)
16. Comma-separated values [↑](#footnote-ref-17)
17. Hlavné webové sídlo je také webové sídlo orgánu riadenia, na ktorom orgán riadenia uverejňuje aktuálne informácie o svojej činnosti, kontaktné údaje a informácie podľa osobitých predpisov. [↑](#footnote-ref-18)
18. Za včasné sa považuje zodpovedanie dotazu, ktorý príde na e-mailovú adresu orgánu vedenia zriadenú pre tento účel a zverejnenú na webovom sídle orgánu vedenia alebo vyriešenie dotazu prostredníctvom príslušného repozitára v službe GitHub do 5 pracovných dní. Odkaz na príslušný GitHub repozitár bude zverejnený na webovom sídle orgánu vedenia. [↑](#footnote-ref-19)
19. REM – Jednotka veľkosti Cascading Style Sheets (CSS) [↑](#footnote-ref-20)
20. Menšiou obrazovkou sa myslí obrazovka so šírkou menšiou ako 40.0625em. [↑](#footnote-ref-21)
21. Gestorom služby je orgán riadenia poverený vykonávať riadenie a koordinovanie určitého úseku verejnej správy. (Podľa 78/2020 Z.z. §2 j).) [↑](#footnote-ref-22)
22. Správcom obsahu je orgán riadenia zodpovedný za správu obsahu webového sídla a na ňom zverejnených informácií; správca obsahu je zároveň správcom daného informačného systému verejnej správy. (Podľa 78/2020 Z.z. §2 r).) [↑](#footnote-ref-23)
23. Podľa bodu 1.2.3 Prílohy 1 Vyhlášky Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu zo 16. marca 2020 o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy [↑](#footnote-ref-24)