(Návrh)

**Vyhláška**

**Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu**

**z .... 2019,**

**ktorou sa vykonávajú niektoré ustanovenia zákona č. 95/2019 Z.z. (Zákon o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov)**

Úrad podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu (ďalej len „úrad“) podľa § 31 ods. 1 písmeno j) č. 95/2019 Z.z. (Zákon o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) ustanovuje:

# Čl. I

# Základné ustanovenia

## § 1

Táto vyhláška ustanovuje:

1. podrobnosti o spôsoboch a postupoch pri elektronizácii agendy verejnej správy orgánu riadenia na účely zabezpečenia riadneho výkonu poskytovania služieb verejnej správy, služieb vo verejnom záujme a verejných služieb a zabezpečenia riadnej prevádzky informačných technológií verejnej správy (§ 31 ods. 1 písmeno j) zákona)
2. organizačné a procesné povinnosti orgánu riadenia nutné na riadne splnenie bodu a)
3. technickú špecifikáciu webových komponentov používateľského rozhrania elektronických služieb
4. jednotný slovník výrazov používaných pri tvorbe elektronických služieb
5. niektoré štandardy podľa § 24 ods. 1 body a), b), d), h)

## § 2

Na účely tejto vyhlášky sa rozumie:

1. Jednotný dizajn manuál elektronických služieb (ID-SK) je súbor pravidiel tvorby obsahu a funkčnosti elektronických služieb verejnej správy v súlade s potrebami používateľov a zároveň je metodickým usmernením ÚPVII, pre všetkých poskytovateľov pri tvorbe nových a súčasne pri pretváraní existujúcich elektronických služieb.
2. Používateľ osoba, ktorá akýmkoľvek spôsobom používa alebo požaduje poskytovanie elektronickej služby. ~~Odporúčame vždy používať označenie “používateľ” a vyhnúť sa jeho alternatívam ako napríklad užívateľ, návštevník.~~
3. Používateľské rozhranie (alebo aj “UI - User Interface”) elektronických služieb je ľubovoľná časť zobrazovaného obsahu pri výkone služby vo verejnom záujme alebo verejnej služby podľa Zz ISVS §3 m, n. UI sa zaoberá farebnou škálou, typografickými prvkami,
4. vizuálnym dizajnom alebo rozložením prvkov. UI sa zaoberá farebnou škálou, typografickými prvkami, vizuálnym dizajnom alebo rozložením prvkov.
5. Front-end je označenie časti webových aplikácií, ktorá zabezpečuje interakciu s používateľom.
6. Používateľsky zameraný dizajn (alebo aj “UCD - User Centered Design”) je výsledok tvorivého procesu vychádzajúceho z metodiky UCD pričom návrh dizajnu sa sústreďuje okolo používateľových potrieb, požiadaviek a obmedzení.
7. Používateľská skúsenosť (alebo aj “UX - User Experience, CX – Citizen Experience”) je celková skúsenosť používateľa s elektronickou službou. Zahŕňa všetky aspekty, pocity a interakcie s elektronickou službou.
8. UX sa zaoberá výskumom cieľovej skupiny užívateľov, interakčným dizajnom, tvorbou prototypov a wireframov alebo scenármi.
9. Webový komponent je vymeniteľná časť používateľského rozhrania poskytujúca prezentačnú vrstvu pre informačný systém.
10. Používateľská prívetivosť
11. Informačný obsah je štruktúrovaný súhrn informácií ohľadne uplatnenia práv a povinností, a súbor pravidiel stanovených pre využívanie elektronizovanej agendy.

# Čl. I I

# Používateľská prívetivosť informačných technológií verejnej správy v oblasti plánovania a organizácie

## § 3

1) V rámci zabezpečenia riadenia používateľskej skúsenosti je správca povinný vo svojej organizácii zaviesť a udržiavať systém riadenia používateľskej skúsenosti, ktorý:

a) určí ciele, rozsah, podmienky, povinnosti osôb, ktoré vykonávajú činnosť pre správcu a organizačných zložiek správcu a prostriedky riadenia používateľskej skúsenosti vo forme politiky používateľskej skúsenosti alebo inak zdokumentovaných a schválených mechanizmov riadenia používateľskej skúsenosti informačných technológií verejnej správy,

b) určí prostriedky na zabezpečenie implementácie a riadneho fungovania používateľskej skúsenosti,

c) určí postupy systematického zberu a vyhodnocovania spätnej väzby od používateľov v oblasti používateľskej skúsenosti,

d) určí postupy používateľského výskumu navrhnuté v metodike (odkaz na metodiku tvorby použí....)

e, na základe vyhodnotenia spätnej väzby a používateľského výskumu identifikuje prioritné oblasti zlepšenia používateľskej skúsenosti pre nasledujúce obdobia

(2) Správca zabezpečuje prerokovanie a schválenie:

a) koncepčných dokumentov a strategických opatrení týkajúcich sa používateľskej skúsenosti informačných technológií verejnej správy,

b) informácií z vyhodnotenia a analýzy spätnej väzby od používateľov v oblasti používateľskej skúsenosti spolu s návrhom opatrení na zlepšenie používateľskej skúsenosti,

c) plánu na implementáciu a realizáciu návrhov opatrení pre zlepšenie používateľskej skúsenosti.

(3) Správca ďalej zabezpečuje:

a) vypracovanie a aktualizáciu dokumentov upravujúcich systém riadenia používateľskej skúsenosti podľa odseku 1,

b) vyhodnocovanie stavu používateľskej skúsenosti informačných technológií verejnej správy najmenej jedenkrát do roka vo forme správy a jej predloženie orgánu vedenia,

c) implementáciu a realizáciu plánu zlepšenia používateľskej skúsenosti podľa odseku 2, bod c)

d) plánovanie, koordináciu a vyhodnocovanie činností súvisiacich s riadením používateľskej skúsenosti informačných technológií verejnej správy,

e) koordináciu zberu vyhodnotenia spätnej väzby a používateľského výskumu,

f) organizáciu vzdelávacej činnosti pre oblasť používateľskej skúsenosti informačných technológií verejnej správy.

g) organizáciu zabezpečenia tvorby informačného obsahu o svojej činnosti pre verejnosť a ten zverejňovať a aktualizovať prostredníctvom ústredného portálu v zmysle § 6 odseku 3 písm. a) zákona č. 305/2013

(4) Správca pri plánovaní vytvorenia alebo nadobudnutia informačného systému verejnej správy:

a) vypracuje politiku používateľskej skúsenosti, definuje používateľské problémy a navrhne riešenie týchto problémov formou cieľov pre zlepšenie používateľskej skúsenosti,

b) určí osobu zodpovednú za používateľskú prívetivosť informačného systému verejnej správy, ktorá

1. rozpracuje ciele podľa písmena a) do podoby požiadaviek ~~na zlepšenie používateľskej skúsenosti~~ na vývoj alebo na dodanie informačného systému verejnej správy,

2. vypracuje plán postupu pre naplnenie požiadaviek podľa prvého bodu a dohliada na ich dodržiavanie,

# Čl. I I I

# Spôsoby a postupy elektronizácie agendy verejnej správy

## § 4

1. Elektronizácia agendy verejnej správy je postavená na reálnych potrebách používateľov získaných z používateľského výskumu
2. Správca v prvom kroku definuje skupiny používateľov informačného systému
3. Pri návrhu nového informačného systému alebo návrhu rozvoja existujúceho informačného systému správca alebo dodávateľ zabezpečí zber používateľských potrieb od všetkých definovaných skupín používateľov (bod b)) formou používateľského výskumu podľa § 5
4. Na základe zozbieraných používateľských potrieb podľa bodu b), správca alebo dodávateľ navrhne „informačnú architektúru“ navrhovaného informačného systému podľa § 6
5. Správca alebo dodávateľ zabezpečí súčinnosť a zohľadní vstupy od vecne príslušných útvarov orgánu riadenia pri tvorbe podkladov a projektovej dokumentácie k elektronizácii agendy alebo pri tvorbe novej verzie elektronickej agendy vo všetkých fázach elektronizácie: pri štúdii uskutočniteľnosti, zadania pre verejné obstarávanie až po participáciu na schvaľovaní dodaných výstupov.
6. Vstupy od vecne príslušných útvarov orgánu riadenia a ich zohľadnenie v projekte zdokumentuje v príslušnej projektovej dokumentácií.

## § 5

## Používateľský výskum

1. Používateľský výskum overí zamýšľaný koncept elektronizácie agendy verejnej správy, doplní očakávania budúcich koncových používateľov v doméne danej elektronickej služby a analyzuje ich motivácie, problémy, znalosti a potreby. Aktivita je realizovaná ako kvalitatívny výskum s účasťou všetkých relevantných cieľových skupín. Výstupmi používateľského výskumu sú:
   1. požiadavky koncových používateľov na prínos systému,
   2. popis požiadaviek na používateľské rozhranie (rozloženie a zobrazovanie prvkov a komponentov a zobrazovanie informácií),
   3. požiadavky na následnosť krokov, ktoré musí používateľ vykonať pri používaní elektronickej služby,
   4. argumentácia ako používateľské rozhranie adresuje zdokumentované potreby koncových používateľov.
2. Používateľský výskum sa robí na vzorke minimálne 6 respondentov pre každú skupinu používateľov zadefinovanú podľa bodu b) §4 jedným z nasledujúcich spôsobov:
   1. Štruktúrovaný rozhovor s používateľmi (vzorové otázky štruktúrovaného rozhovoru sú v prílohe XXX)
   2. Dotazníkový prieskum (táto metóda môže byť použitá na minimálnej vzorke 50 respondentov)
   3. Pozorovanie používateľov pro používaní existujúcej služby a následný štruktúrovaný rozhovor (metóda vhodná pri plánovaní rozvoja alebo obmeny prípadne vylepšenia už existujúcej služby)
3. Pred uskutočnením štruktúrovaného rozhovoru pripraví správca alebo dodávateľ, ktorý bude používateľský výskum vykonávať scenár používateľského výskumu pre každú cieľovú skupinu zvlášť. Scenár používateľského výskumu je súbor otázok, ktorých účelom je zistiť motivácie, znalosti a najmä problémy a potreby koncových používateľov pri využívaní elektronických služieb verejnej správy.
4. Výsledkom používateľského výskumu je report používateľského výskumu, ktorého vzor je uvedený v prílohe 2 a ktorý obsahuje minimálne nasledujúce náležitosti:
   1. Popis cieľových skupín používateľov vrátane sociodemografických charakteristík cieľových skupín alebo účastníkov prieskumu
   2. Dátum a čas vykonania používateľského výskumu
   3. Použitá metóda používateľského výskumu
   4. Použitý scenár
5. Správca uchová report používateľského výskumu ako súčasť projektovej dokumentácie minimálne 3 roky a zverejní report používateľského výskumu na svojom webovom sídle tak, aby bol dostupný verejnosti.

## § 6

## Informačná architektúra elektronickej služby

1. Informačná architektúra je dizajn štruktúry, obsahu a pomenovania webových stránok, webových a mobilných aplikácií a akýchkoľvek iných používateľských rozhraní s cieľom podporiť čo najlepšiu použiteľnosť a zrozumiteľnosť elektronickej služby.
2. Výstupom informačnej architektúry je model alebo koncept informácií a ich toku, ktoré budú zobrazované koncovým používateľom pri interakcii s elektronickou službou. Tento model je postavený najmä na vstupoch získaných používateľským výskumom podľa §5.
3. Správca alebo dodávateľ služby zabezpečí vytvorenie modelu informačnej architektúry podľa bodov a) a b) v úvodnej časti projektu elektronizácie agendy verejnej správy (v štúdii uskutočniteľnosti prípadne ako súčasť požiadaviek verejného obstarávania ešte pred návrhom detailnej funkčnej špecifikácie (detailného návrhu riešenie)).
4. Informačná architektúra sa stane súčasťou DFŠ alebo DNR.
5. Príklad informačnej architektúry je uvedený v prílohe 2.

## §7

## Mapovanie používateľskej cesty

1. Mapovanie cesty používateľa je návrhársky proces, ktorý zachytí jednotlivé kroky, ktorými používateľ musí prejsť pokiaľ chce úspešne použiť navrhovanú elektronickú službu. V každom kroku zachytí informácie, nástroje, dokumenty, doklady a ďalšie nevyhnutné náležitosti, ktoré používateľ potrebuje k úspešnému prejdeniu jedného kroku.
2. Používateľská cesta začína potrebou občana alebo používateľa využiť elektronickú službu verejnej správy a končí jej úspešným poskytnutím zo strany orgánu riadenia a úspešným využitím zo strany používateľa.
3. Správca alebo dodávateľ zmapuje a vytvorí používateľské cesty pre skupiny používateľov podľa §4.
4. Výsledkom procesu je mapa používateľskej cesty, ktorej príklad je uvedený v prílohe 3 a stane sa súčasťou projektovej dokumentácie vo fáze štúdie uskutočniteľnosti prípadne ako súčasť požiadaviek verejného obstarávania ešte pred návrhom detailnej funkčnej špecifikácie (detailného návrhu riešenie)).

## §8

## Príprava a testovanie prototypu

1. Prototyp je skupina čiernobielych skíc používateľského rozhrania vo forme  obrázkov, ktoré sú navzájom poprepájané tak, aby používateľom pripomínali skutočné používateľské rozhranie a ich následnosť kopíruje používateľskú cestu zadefinovanú podľa §7.
2. Účelom prototypu je najmä jeho opakované testovanie používateľmi, pričom poznatky získané z takéhoto testovania sú následne zapracované do ďalšej verzie prototypu, ktorý je znova otestovaný s používateľmi.
3. Testovanie podľa bodu b) sa vykonáva na vzorke aspoň 6 respondentov pre každú cieľovú skupinu.
4. Postup podľa bodov b) a c) je nutné opakovať aspoň tri krát vo fáze návrhu používateľského rozhrania, predtým ako budú podklady pre vývojárov zadefinované v DFŠ / DNR.
5. Výstupom testovania prototypu je report testovania prototypu, ktorého obsahom je:
   1. Počet iterácií testovania a dátum každej iterácie,
   2. Sociodemografický charakter testovaných používateľov pre každú cieľovú skupiny a každú iteráciu testovania
   3. Zoznam identifikovaných problémov použiteľnosti podľa frekvencie a závažnosti pre každú iteráciu testovania,
   4. Plán zapracovania identifikovaných problémov použiteľnosti do nasledujúcej iterácie testovania prototypu a identifikované problémy použiteľnosti adresované vo výslednom návrhu.

## §9

## Používateľské testy funkčného používateľského rozhrania

1. Po návrhu prvej verzie funkčného používateľského rozhrania zabezpečí správca alebo dodávateľ testovanie používateľského rozhrania každou používateľskou skupinou a to na vzorke aspoň 21 respondentov pre každú používateľskú skupinu.
2. Výstupom testovania funkčného používateľského rozhrania je report testovania funkčného používateľského rozhrania, ktorý obsahuje nasledovné náležitosti:
   1. sociodemografický charakter oslovených používateľov
   2. dátum vykonania výskumu
   3. popis metodiky testovania
   4. prioritizovaný zoznam identifikovaných problémov použiteľnosti podľa frekvencie a  závažnosti,
   5. dokumentáciu meraných metrík pre kľúčové prípady použitia: čas úlohy, chybovosť úlohy, efektivita úlohy,
   6. výsledok merania SUS skóre
3. Funkčné používateľské musí v testoch 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 je nižšia ako 40%.
4. Pokiaľ pri testovaní nie sú dosiahnuté hodnoty podľa bodu c), správca alebo dodávateľ zabezpečí úpravu používateľského rozhrania, najmä odstránenie identifikovaných problémov použiteľnosti. Následne správca alebo dodávateľ postup podľa bodov a) až c) opakuje.
5. Po návrhu prvej verzie funkčného používateľského rozhrania zabezpečí správca alebo dodávateľ aj testovanie prístupnosti používateľského rozhrania každou používateľskou skupinou a to na vzorke aspoň 6 znevýhodnených respondentov pre každú používateľskú skupinu.
6. Výstupom testovania prístupnosti funkčného používateľského rozhrania je report testovania prístupnosti funkčného používateľského rozhrania, ktorý obsahuje nasledovné náležitosti:
   1. sociodemografický charakter oslovených používateľov
   2. dátum vykonania výskumu
   3. popis metodiky testovania
   4. prioritizovaný zoznam identifikovaných problémov prístupnosti podľa frekvencie a  závažnosti,
   5. deklaráciu splnenia požiadaviek štandardu WCAG 2.0 AA a podľa výnosu  Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné  systémy verejnej správy.
7. Testovanie použiteľnosti a prístupnosti funkčného používateľského rozhrania môže prebiehať naraz a report testovania funkčného používateľského rozhrania a report testovania prístupnosti funkčného používateľského rozhrania môžu tvoriť jeden dokument.
8. Správca alebo dodávateľ ohlási plánované testovanie použiteľnosti aspoň 5 pracovných dní dopredu orgánu vedenia. Orgán vedenia má právo vyslať na testovanie povereného pracovníka , prípadne viacerých, ktorí dohliadnu na riadny priebeh testovania funkčného používateľského rozhrania.
9. Pokiaľ sa poverený pracovník orgánu vedenia takéhoto testovania zúčastní, vyhotoví z neho zápis, ktorý bude uchovaný a dostupný v META IS.

## § 10

## Spôsob a postupy elektronizácie agendy verejnej správy pri projektoch podľa vyhlášky UPVII o riadení projektov

## § 11

## Tvorba informačného obsahu elektronizácie agendy verejnej správy

1. Informačný obsah vytvára každý orgán riadenia a zverejňuje ho na ústrednom portály verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) podľa osobitého predpisu. 305/2013
2. Informačný obsah je vytváraný tak, aby bol:
   1. Je používateľsky prívetivý
   2. Je presný a dostatočne zrozumiteľný, zahŕňa informácie nutné pre výkon svojich práv a povinností
   3. Ak je to relevantné uvádzajú sa odvolávky na zákony, technické špecifikácie a usmernenie
   4. Uvádza názov orgánu zodpovedného za tento obsah
   5. Uvádza kontaktné údaje vhodné ako pomoc pri vykonaní svojich práv a povinností
   6. Uvádza dátum poslednej aktualizácie obsahu
   7. Je štrukturovaný a prezentovaný spôsobom, aby používatelia vedeli rýchlo nájsť hľadané informácie.
   8. Je stále aktuálny
   9. Je napísaný jasným a zrozumiteľným jazykom.
3. Príklad ako tvoriť informačný obsah, ktorý spĺňa tieto náležitosti je v prílohe -

**Návod v životnej situácii/ elektronickej službe**

* 1. Návod k elektronickej službe alebo v rámci životnej situácie podľa § 3 q) 95/2019 Z.z , kde sa rozumie životná situácia aj ako spôsob usporiadania služieb verejnej správy z užívateľského hľadiska je
  2. Návod je podľa §6 (3) a) 305/2013 Z.z. informačný obsah, ktorý má používateľa jasne, zreteľne a zrozumiteľne navigovať prostredníctvom krokov (etáp procesu) dokočiť elektronickú službu alebo životnú situáciu.
  3. Návod je štrukturovaný informačný obsah, za ktorého obsah je zodpovedný orgán riadenia.

**Identifikácia životných situácii**

* 1. Identifikácia životnej situácie ako spôsobu usporiadania služieb verejnej správy sa vykoná podľa máp životných situácií určených v metodickom usmernení Procesné mapy životných situácií.