(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 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 v znení neskorších predpisov (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  podľa osobitného predpisu[[2]](#footnote-3)) (ďalej len „elektronická služba“) pre koncového používateľa alebo na vytváranie a zmenu ich používateľského rozhrania,
2. podrobnosti o zabezpečení organizačných podmienok a procesných podmienok na zabezpečenie riadneho výkonu elektronizácie agendy verejnej správy,
3. jednotný dizajnový manuál elektronických služieb verejnej správy (ďalej len „dizajnový manuál“).

**§ 2**

**Základné pojmy**

Na účely tejto vyhlášky sa rozumie

1. koncovým používateľom osoba, ktorá používa elektronickú službu,
2. komponentom funkčná časť používateľského rozhrania s určenými vlastnosťami a to najmä vizuálnymi vlastnosťami, štruktúrou, zobrazením na rôznych zariadeniach a technologických platformách,
3. používateľským rozhraním časť elektronickej služby zobrazovaná koncovému používateľovi alebo inak slúžiaca na komunikáciu koncového používateľa pri jeho používaní,
4. používateľským rozhraním elektronického formulára vizuálna časť elektronického formulára, ktorá je prezentovaná koncovému používateľovi alebo s ktorou pracuje,
5. používateľskou skúsenosťou dosiahnutá skúsenosť koncového používateľa nadobudnutá pri interakciách s elektronickou službou alebo jej používateľským rozhraním alebo používateľským rozhraním pre vyplnenie elektronického formulára,
6. dizajnovým manuálom súbor pravidiel tvorby, funkčnosti a obsahu elektronických služieb a webových sídiel v súlade s potrebami koncových používateľov, ktorý zverejňuje orgán vedenia na svojom webovom sídle,
7. mobilnou aplikáciou aplikačné programové vybavenie, ktoré pre svoje potreby vytvára orgán riadenia alebo je vytvorené na základe jeho požiadavky a ktoré orgán riadenia sprístupňuje na použitie verejnosti v mobilných zariadeniach najmä na smartfónoch a tabletoch. Nepatrí sem softvér, ktorým sa ovládajú uvedené zariadenia (mobilné operačné systémy) alebo hardvér..

**§ 3**

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

1. Orgán riadenia, ktorým je ministerstvo, Sociálna poisťovňa,  Štatistický úrad Slovenskej republiky a ich rozpočtové organizácie vo vzťahu k informačným technológiám verejnej správy, ktorých je správcom, 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 najneskôr do jedného roka od účinnosti tohto ustanovenia, ktorá určí
2. osobu alebo osoby zodpovedné za zlepšovanie používateľskej skúsenosti informačných technológií verejnej správy v gescii správcu, ktorých úlohou v orgáne riadenia je
3. identifikovať používateľské problémy informačných technológií verejnej správy a navrhnúť riešenie týchto problémov formou cieľov pre zlepšenie používateľskej skúsenosti prostredníctvom požiadaviek na rozvoj, zmenu, vývoj alebo dodanie informačného systému verejnej správy,
4. vypracovať plán postupu pre naplnenie požiadaviek na zlepšovanie používateľskej skúsenosti 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 pre nasledujúce obdobia na základe používateľskej skúsenosti,
9. zohľadňovanie činiteľov ovplyvňujúcich používateľskú skúsenosť elektronických služieb orgánu riadenia v procese elektronizácie agendy verejnej správy, pričom týmito činiteľmi sú najmenej
	* 1. prístup k elektronickej službe a používateľská cesta k elektronickej službe,
		2. spôsob autentifikácie, ak si to elektronická služba vyžaduje,
		3. spôsob autorizácie elektronických podaní,
		4. časová odozva elektronickej služby,
		5. dostupnosť elektronickej služby medzi rôznymi operačnými systémami, webovými prehliadačmi a zariadeniami,
		6. používanie súborov a elektronických dokumentov, možnosť výstupných formátov, prenositeľnosti súborov 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,[[3]](#footnote-4))
		9. dostupnosť elektronickej služby pre cudzincov a v inej jazykovej mutácii,
		10. transparentnosť pri zbere a spracúvaní osobných údajov a
		11. technická a procesná podpora poskytnutá telefonicky, prostredníctvom elektronickej komunikácie alebo osobne.
10. Správca podľa § 2 ods. 5 zákona 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 do 31. januára za predchádzajúci rok, pričom správa za prvý rok od nadobudnutia účinnosti tejto vyhlášky sa nevypracúva,
	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 z 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 s prihliadnutím na rozpočtové možnosti orgánu riadenia.
11. Postupy podľa 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.
12. Pri postupe podľa odseku 2 písm. e) správca prioritne realizuje zlepšenia používateľskej skúsenosti informačných technológií verejnej správy, ktoré slúžia na komunikáciu s koncovými používateľmi.

**§ 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 elektronizované všetky služby v rámci životnej situácie,
	2. informácie poskytované koncovému používateľovi v rámci jednotlivých služieb informovali koncového používateľa aj o postupoch, potrebnej dokumentácii, 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 koncového používateľa plynulú používateľskú cestu a
	4. bol zabezpečený postup orgánu verejnej moci pri získavaní úradných dokumentov, údajov alebo skutočností podľa osobitného predpisu [[4]](#footnote-5)) pri vyžadovaní údajov od koncového používateľa.
3. Orgány riadenia poskytujú koordinátorovi životnej situácie súčinnosť pri plnení činností podľa odseku 2 a poskytujú mu informácie o plánovaných zmenách služieb, ktoré sa týkajú danej životnej situácie.
4. Orgán vedenia usmerňuje medzirezortnú spoluprácu a v prípade pochybností medzi orgánmi riadenia a koordinátorom životnej situácie je rozhodujúce vyjadrenie orgánu vedenia 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 a aplikačného rozhrania[[5]](#footnote-6)) a iniciálneho grafického návrhu,
6. používateľské testy funkčného používateľského rozhrania,
7. vytváranie a testovanie aplikačných rozhraní elektronickej služby,
8. zber a vyhodnocovanie spätnej väzby k elektronickej službe,
9. vytváranie mobilných aplikácií.
10. Jednotlivé spôsoby a postupy elektronizácie agendy verejnej správy sa vzťahujú na postup správcu pri zavádzaní alebo zmene elektronickej služby, pričom zmenou elektronickej služby je zmena jej používateľského rozhrania, najmä zmena typografie, farby a rozloženia prvkov päty služby alebo iná zásadná zmena používateľského rozhrania, ktorá
11. je súčasťou projektu, veľkého projektu, zmenovej požiadavky, veľkej zmenovej požiadavky, zmeny v projekte alebo veľkej zmeny v projekte podľa osobitného predpisu[[6]](#footnote-7)
12. je určená koncovému používateľovi, ktorý nie je orgánom riadenia ani nekoná za orgán riadenia alebo v jeho mene,
13. má používateľské rozhranie obsahujúce vizuálne komponenty, elektronické formuláre (ďalej len „grafické používateľské rozhranie“) alebo
14. má aplikačné rozhranie, ktoré umožňuje službu použiť aj bez grafického používateľského rozhrania.
15. Správca pred začatím vytvorenia alebo zmeny elektronickej služby pre koncového používateľa, vrátane používateľského rozhrania
16. určí v rámci orgánu riadenia vlastníka agendy verejnej správy, zodpovedného za elektronizáciu príslušnej agendy verejnej správy,
17. popíše agendu verejnej správy, ktorá má byť elektronizovaná a
18. identifikuje informačné technológie verejnej správy, potrebné na zabezpečenie elektronizácie agendy verejnej správy.
19. Správca pri vytvorení alebo zmene používateľského rozhrania zohľadní všetky elektronické služby, ako aj iné služby, ktoré sú prostredníctvom používateľského rozhrania poskytované tak, aby boli zmenené všetky elektronické služby používateľského rozhrania príslušnej agendy verejnej správy, a ak to dovoľujú technické a technologické možnosti orgánu riadenia.
20. Správca, ktorý poskytuje používateľské rozhranie k elektronickej službe pri vytvorení alebo zmene elektronickej služby zabezpečí, aby bolo prednostne vytvorené aplikačné rozhranie spôsobom podľa prílohy č. 1, ktoré umožní použiť službu aj bez grafického používateľského rozhrania.
21. Pri aplikovaní spôsobov a postupov elektronizácie agendy verejnej správy sú dodržiavané princípy a pravidlá riadenia kybernetickej a informačnej bezpečnosti podľa osobitného predpisu.[[7]](#footnote-8))
22. Ak je zavádzanie alebo zmena elektronickej služby súčasťou projektu alebo zmenovej požiadavky, jednotlivé postupy a spôsoby sa vykonávajú v projektových fázach podľa osobitného predpisu.[[8]](#footnote-9))
23. Ak je súčasťou projektu vytvorenie nevizuálnych komponentov slúžiacich koncovým používateľom na používanie systému alebo elektronickej služby prostredníctvom verejne dostupného aplikačného rozhrania, v rámci projektu sú realizované aj aktivity podľa odseku 1 písm. a) až d) a f).
24. Spôsoby a postupy podľa odseku 1 písm. a) až f) sa nevzťahujú na postup správcu pri zavádzaní alebo zmene elektronickej služby, ktorá je súčasťou zmenovej požiadavky vyplývajúcej zo zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov prijímaných konaním podľa osobitného predpisu.[[9]](#footnote-10))

**§ 6**

**Použiteľnosť a používateľský prieskum**

1. Použiteľnosť elektronickej služby je vlastnosť, ktorá umožňuje určenej skupine koncových používateľov dosiahnuť určené ciele efektívne, účinne a so splnenými očakávaniami pri vykonávaní úloh v špecifikovanom kontexte používania.
2. Používateľský prieskum je aktivita, ktorou sa overuje zamýšľaný koncept elektronizácie agendy verejnej správy, zbierajú a dopĺňajú potreby a očakávania budúcich koncových používateľov v oblasti danej elektronickej služby a analyzuje sa ich motivácia, problémy, znalosti a potreby.
3. Používateľský prieskum sa spravidla vykonáva metódou kvalitatívneho prieskumu oslovením všetkých relevantných skupín koncových používateľov, pričom správca vynaloží primerané úsilie, vrátane opakovaného oslovenia, na zabezpečenie aktívnej účasti vzorky koncových používateľov. Závery používateľského prieskumu môžu byť overené kvantitatívnym prieskumom, ktorého výstupmi sú
	1. požiadavky skupín koncových používateľov na prínos elektronickej služby,
	2. popis požiadaviek na používateľské rozhranie , najmä na štruktúru a zobrazovanie informácií,
	3. požiadavky na následnosť krokov, ktoré má koncový používateľ vykonať pri používaní elektronickej služby a
	4. popis toho, ako používateľské rozhranie zohľadňuje zdokumentované potreby skupín koncových používateľov.
4. Skupiny koncových používateľov pre potreby používateľského prieskumu sa určujú na základe kritérií ktoré určí orgán vedenia usmernením alebo metodickým pokynom a ktorými sú najmä sociodemografické rozdelenie, rozdelenie podľa technických zručností koncových používateľov alebo zariadení, s ktorými koncoví používatelia najčastejšie pracujú. Pre každú elektronickú službu sa podľa potrieb používateľského prieskumu určí počet používateľských skupín, vždy aspoň jednu.
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. použitú metódu používateľského prieskumu, ktorú určí orgán vedenia usmernením alebo metodickým pokynom,
	3. použitý scenár používateľského prieskumu,
	4. metódu priorizácie požiadaviek skupiny koncových používateľov podľa odseku 3,
	5. zoznam priorizovaných požiadaviek skupiny koncových používateľov podľa odseku 3,
	6. dátum a čas vykonania používateľského prieskumu.
6. Správa z používateľského prieskumu je súčasťou projektovej dokumentácie, ktorú uchováva správca.

**§ 7**

**Návrh a mapovanie používateľskej cesty**

1. Používateľská cesta je postup koncového používateľa pri použití elektronickej služby ako celku, prípadne služby, ktorý začína potrebou koncového používateľa službu využiť a končí jej poskytnutím zo strany orgánu riadenia a využitím zo strany koncového používateľa.
2. Mapovanie používateľskej cesty je proces zachytenia jednotlivých krokov, ktoré má koncový používateľ vykonať. Mapovaním používateľskej cesty sa v jednotlivých krokoch zaznamenajú dokumenty, doklady, informácie a ďalšie nevyhnutné náležitosti, ktoré koncový používateľ v každom kroku potrebuje, ak má elektronickú službu použiť. Cieľom mapovania používateľskej cesty je identifikovať kroky používateľa, ktoré vykoná za účelom úspešného použitia elektronickej služby.
3. Ak ide o zmenu existujúcej elektronickej služby alebo elektronizáciu agendy, pre ktorú existuje služba verejnej správy, ktorá nie je elektronickou službou, prebieha mapovanie používateľskej cesty obvykle v súčinnosti s koncovými používateľmi danej elektronickej služby, prípadne služby, pričom správca vynaloží primerané úsilie, vrátane napríklad opakovaného oslovenia, na zabezpečenie získania vhodnej reprezentatívnej vzorky koncových používateľov pre účely mapovania používateľskej cesty. Ak pre danú agendu nebola vytvorená elektronická služba alebo služba, vytvorí sa mapa používateľskej cesty podľa predpokladaného procesu.
4. Mapa používateľskej cesty so zaznamenanými náležitosťami podľa odsekov 1 až 3 je súčasťou projektovej dokumentácie.

**§ 8**

**Informačná architektúra elektronickej služby**

1. Informačná architektúra elektronickej služby
	1. je návrh štruktúry, obsahu a pomenovania elektronických služieb, webových sídiel, aplikačných rozhraní a 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 sa zobrazujú koncovým používateľom pri interakcii s používateľským rozhraním,
	3. vychádza z osobitných právnych predpisov, ktoré upravujú elektronickú službu a zo vstupov získaných používateľským prieskumom podľa § 6.
2. Informačná architektúra elektronickej služby je overovaná používateľským testovaním pri testovaní prototypu používateľského rozhrania, aplikačného rozhrania a pri testovaní funkčného používateľského rozhrania. Výsledky a ponaučenia z týchto testovaní sú následne použité na zlepšenie informačnej architektúry.
3. Informačná architektúra elektronickej služby je súčasťou projektovej dokumentácie.

**§ 9**

**Príprava a testovanie prototypu používateľského rozhrania a iniciálny grafický návrh**

1. Iniciálny grafický návrh zobrazuje návrh základných obrazoviek a vypĺňania formulárov a údajov používateľského prostredia elektronickej služby na preukázanie súladu navrhovanej elektronickej služby s odôvodnením projektu.
2. Prototyp používateľského rozhrania je návrh používateľského rozhrania určený k používateľskému testovaniu a na včasnú identifikáciu chýb a nedostatkov  pred začatím tvorby konečnej podoby používateľského rozhrania. Prototyp používateľského rozhrania sa vyhotovuje formou grafického zobrazenia používateľského rozhrania v podobe zobrazujúcej skutočné používateľské rozhranie, aby  následnosť krokov, ktoré musí koncový používateľ vykonať pre úspešné použitie elektronickej služby zodpovedala mape používateľskej cesty. S návrhom používateľského rozhrania sa pripravuje aj návrh aplikačného rozhrania, ktorý poskytuje služby a dáta pre pripravované používateľské rozhranie alebo inú aplikáciu.
3. Testovanie prototypu používateľského rozhrania sa vykonáva opakovane. Poznatky získané z predošlých testovaní sú zapracované do ďalšej verzie prototypu používateľského rozhrania, ktorý je znova testovaný budúcimi koncovými používateľmi.
4. Testovanie prototypu používateľského rozhrania sa vykonáva na vzorke aspoň šiestich používateľov pre každú cieľovú skupinu budúcich koncových používateľov, pričom správca vynaloží primerané úsilie, vrátane opakovaného oslovenia, na zabezpečenie získania vhodnej reprezentatívnej vzorky koncových používateľov a opakuje sa do odstránenia vážnych nedostatkov zistených pri testovaní.
5. Výstupom testovania prototypu používateľského rozhrania je  testovací protokol prototypu používateľského rozhrania, ktorý obsahuje
	1. počet respondentov jednotlivých testovaní a čas testovania,
	2. sociodemografické a iné charakteristiky testovaných budúcich koncových používateľov pre každú cieľovú skupinu a každé testovanie,
	3. zoznam identifikovaných problémov použiteľnosti podľa frekvencie a závažnosti pre každé testovanie a
	4. návrh riešení identifikovaných problémov použiteľnosti a plán zapracovania týchto riešení do nového prototypu použiteľnosti do nasledujúceho testovania.
6. Testovací protokol prototypu používateľského rozhrania je súčasťou projektovej dokumentácie.

**§ 10**

**Testovanie aplikačného rozhrania**

1. Správca vykoná aspoň tieto testovania aplikačného rozhrania:
	1. testovanie funkčnosti zodpovedajúce scenárom pre používateľské testy funkčného používateľského rozhrania podľa § 11 ods. 2 písm. c),
	2. testovanie funkčnosti zodpovedajúce scenárom pre použitie aplikačného rozhrania inými aplikáciami,
	3. testovanie hraničných podmienok aplikačného rozhrania a ošetrenia chybných vstupov a
	4. testovanie funkčnosti riadenia prístupov a oprávnení k aplikačnému rozhraniu.
2. Správca vykoná integračné testovanie aplikačného rozhrania a grafického používateľského rozhrania pre prípady uvedené v odseku 1.
3. Výstupom testovania je správa z funkčného a integračného testovania  aplikačného rozhrania, ktorá je súčasťou projektovej dokumentácie a obsahuje
	1. dátum vykonania testovania,
	2. popis spôsobu testovania,
	3. scenár testovania a
	4. zoznam a dokumentáciu vykonaných testov, výsledky testovania a plán identifikovaných problémov.
4. Ak funkčné testovanie aplikačného rozhrania odhalí chyby, ktoré znemožňujú použitie rozhrania a služby alebo v prípade integračného testovania znemožňujú realizovať používateľské testy funkčného používateľského rozhrania, zabezpečí správca odstránenie identifikovaných problémov a postup podľa odsekov 1 až 3 zopakuje.
5. Testovací protokol aplikačného rozhrania je súčasťou výstupu projektovej dokumentácie.

**§ 11**

**Používateľské testy funkčného používateľského rozhrania**

1. Po vypracovaní návrhu prvej verzie funkčného používateľského rozhrania zabezpečí správca testovanie použiteľnosti funkčného používateľského rozhrania každou používateľskou skupinou, pričom správca vynaloží primerané úsilie, vrátane opakovaného oslovenia, na zabezpečenie získania vhodnej reprezentatívnej vzorky koncových používateľov.
2. Výstupom testovania použiteľnosti funkčného používateľského rozhrania je  testovací protokol použiteľnosti funkčného používateľského rozhrania, ktorý obsahuje
	1. sociodemografické a iné charakteristiky testovaných používateľských skupín,
	2. dátum vykonania testovania,
	3. popis spôsobu 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 a
	6. výsledok merania SUS skóre, ktorý sa vypracuje podľa prílohy č. 2.
3. Funkčné používateľské rozhranie v testoch použiteľnosti má dosahovať aspoň tieto hodnoty:
	1. namerané SUS skóre je vyššie ako 50 bodov,
	2. miera dokončenia kľúčových úloh, ktoré sú potrebné pre úspešné použitie služby je vyššia ako 80% a
	3. chybovosť kľúčových úloh je nižšia ako 30%.
4. Ak použiteľnosť funkčného používateľského rozhrania nedosahuje hodnoty podľa odseku 3, správca zabezpečí úpravu funkčného používateľského rozhrania, najmä odstránenie identifikovaných problémov použiteľnosti a postup podľa odsekov 1 až 3 zopakuje.
5. O uskutočnení testovania použiteľnosti funkčného používateľského rozhrania upovedomí správca orgán vedenia prostredníctvom elektronickej komunikácie aspoň 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 vyhotoví testovací protokol, ktorý sa zverejňuje v centrálnom metainformačnom systéme verejnej správy.
6. Testovací protokol funkčného používateľského rozhrania je súčasťou výstupu projektovej dokumentácie.

**§ 12**

**Zber a vyhodnocovanie spätnej väzby k elektronickej službe**

1. Po dokončení procesu použitia elektronickej služby sa koncovému používateľovi zobrazí stránka, na ktorej bude môcť ohodnotiť spokojnosť s elektronickou službu a zanechať spätnú väzbu vo forme voľného textu, ktorej obsah je súčasťou prílohy č. 3.
2. Pre elektronické služby publikované na ústrednom portáli verejnej správy alebo špecializovanom portáli zabezpečí zber spätnej väzby správca ústredného portálu verejnej správy alebo špecializovaného portálu.
3. Orgán riadenia poskytne všetky údaje zozbierané postupom podľa odsekov 1 a 2 na vyžiadanie orgánu vedenia aspoň za posledných 12 mesiacov vo formáte csv, prípadne v inom vhodnom formáte podľa vzájomnej dohody. Ak je elektronická služba zverejnená prostredníctvom ústredného portálu, poskytne správca ústredného portálu údaje orgánu vedenia aj orgánu riadenia.
4. Postup podľa odsekov 1 až 3 sa nevzťahuje na zmenové požiadavky v rozsahu do 10 000 eur na už existujúce elektronické služby.

**§ 13**

**Vytváranie mobilných aplikácií**

Pri elektronizácii agendy verejnej správy vo vzťahu k elektronickej službe, ktorá je určená koncovému používateľovi je možné vytvoriť používateľské rozhranie vo forme mobilnej aplikácie ak

* 1. pre danú agendu verejnej správy už existuje elektronická služba s responzívnym rozhraním, ktorá má funkčné aplikačné rozhranie,
	2. koncept elektronizácie danej agendy verejnej správy vytvorením mobilnej aplikácie bol overený používateľským prieskumom a prieskum potvrdil opodstatnenosť takéhoto riešenia alebo
	3. orgán vedenia zámer vytvorenia mobilnej aplikácie schválil.

**§ 14**

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

1. Pri elektronizácii agendy verejnej správy vytváraním elektronických služieb pre koncového používateľa, vrátane ich používateľských rozhraní, ako aj pri ich zmenách a úpravách, správca dodržiava základné zásady tvorby a rozvoja 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 a pre umožnenie splnenia povinností podľa všeobecne záväzných právnych predpisov.
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 predchádza primerané testovanie so skutočnými koncovými používateľmi, a zohľadní sa používateľská skúsenosť, pričom sa vynakladá primerané úsilie, vrátane opakovaného oslovenia, na zabezpečenie získania vhodnej reprezentatívnej vzorky koncových používateľov.
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 existujúceho stavu, vrátane poskytovania služby verejnej správy v neelektronickej podobe.
16. Zásada agilného prístupu je dodržaná, ak je vytvorenie 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, najmä ak projekt pozostáva z viacerých celkov.
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, pričom sa vynakladá primerané úsilie, vrátane opakovaného oslovenia, na zabezpečenie získania vhodnej reprezentatívnej vzorky 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 poskytovania služby verejnej správy v neelektronickej podobe.
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 dizajnovým manuálom.
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.

**§ 15**

**Dizajnový manuál**

1. Dizajnový manuál upravuje vzhľad a zobrazenie grafických používateľských rozhraní elektronických služieb a webových sídiel.
2. Správcom dizajnového manuálu je orgán vedenia, ktorý
	1. zverejňuje dizajnový manuál na svojom webovom sídle a informuje správcov o jeho zmenách,
	2. zodpovedá za aktualizáciu a rozvoj dizajnového manuálu na základe vlastných zistení alebo podnetu orgánu riadenia,
	3. poskytuje orgánom riadenia podporu pri tvorbe elektronických služieb a webových sídiel podľa dizajnového manuálu,
	4. organizuje pre orgány riadenia pravidelné školenia v oblasti správneho používania dizajnového manuálu,
	5. zverejňuje na 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. Orgány riadenia využívajú v čase vytvorenia služby alebo webového sídla najaktuálnejšiu verziu dizajnového manuálu, zverejnenú orgánom vedenia na webovom sídle.
4. Vytváranie nových elektronických služieb, ktoré sú určené koncovému používateľovi, ktorý nie je orgánom riadenia sa vykoná podľa prílohy č.4, ktorá určí minimálne povinné komponenty používateľského rozhrania elektronických služieb a webových sídiel podľa dizajnového manuálu.
5. Ak orgán riadenia mení už existujúcu elektronickú službu určenú koncovému používateľovi, ktorý nie je orgánom riadenia a súčasťou zmeny je aj zmena grafického používateľského rozhrania, takáto zmena grafického používateľského rozhrania sa vykoná podľa prílohy č. 4.
6. Ak orgán riadenia podľa § 5 ods. 2 písm. a), b) a d) zákona okrem zdravotných poisťovní, Tlačovej agentúry Slovenskej republiky, Rozhlasu a televízie Slovenska zásadným spôsobom mení vizuálnu podobu svojho webového sídla, najmä typografiu, farbu a rozloženie prvkov hlavičky, farbu a rozloženie prvkov päty, takáto zmena sa  vykoná podľa prílohy č. 4.
7. Na súlad elektronických služieb a webových sídiel s prílohou č. 4 dohliada orgán vedenia po sprístupnení informácií o poskytovaných alebo plánovaných elektronických službách a webových sídlach v centrálnom metainformačnom systéme verejnej správy podľa § 12 ods. 1 písm. b) zákona.
8. Ak orgán vedenia zistí nesúlad elektronickej služby alebo webového sídla s prílohou č. 4, upozorní na túto skutočnosť orgán riadenia najneskôr v lehote 15 pracovných dní od sprístupnenia informácie o elektronickej službe alebo webovom sídle v centrálnom metainformačnom systéme. Orgán riadenia odstráni nesúlad elektronickej služby alebo webového sídla podľa prílohy č. 4 do 120 pracovných dní. Táto lehota môže byť predĺžená po dohode s orgánom vedenia.
9. Orgán riadenia použije komponenty uvedené v prílohe č. 5, ak orgán vedenia poskytne
	1. dostatočnú dokumentáciu v podobe príkladov použitia komponentov a ich zobrazenia na rôznych zariadeniach a technologických platformách, s príkladom kódu a návodom na ich použitie pri tvorbe používateľských rozhraní,
	2. podporu v podobe organizovania pravidelných školení aspoň raz ročne pre orgány riadenia a dodávateľov informačných technológií, ktoré sa týkajú správneho použitia prílohy č. 4 pri tvorbe používateľských rozhraní, včasné riešenie otázok spojených so správnym použitím prílohy č. 4, zverejňovanie výkladových stanovísk a metodických usmernení k použitiu prílohy č. 4 na webovom sídle orgánu vedenia.

**§ 16**

**Prechodné ustanovenia**

1. Elektronické služby a webové sídla, ktoré sú súčasťou projektu alebo zmenovej požiadavky začatých podľa predpisov účinných do 14. júna 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 14. júna 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.

**§ 17**

**Účinnosť**

Táto vyhláška nadobúda účinnosť 15. októbra 2021 okrem § 3, ktorý nadobúda účinnosť 1. januára 2022.

**Príloha č. 1**

**k vyhláške č. .../2021 Z. z**

**Spôsoby tvorby aplikačných rozhraní pri vytváraní elektronických služieb**

1. Súčasťou dokumentácie aplikačného rozhrania sú aj príklady volaní, ktoré poskytujú návod, ako môžu vývojári dané aplikačné rozhranie využívať.
2. Súčasťou dokumentácie aplikačného rozhrania sú konfigurácie testovacích prípadov pre štandardné použitie aplikačného rozhrania ako aj konfigurácie testovacích prípadov pre overenie ošetrenia chybných volaní, predpripravené pre jednoduché otestovanie funkčnosti aplikačného rozhrania potenciálnym používateľom.
3. Publikované aplikačné rozhranie je možné testovať v testovacom prostredí poskytujúceho systému, kde je vylúčená interakcia s produkčnými systémami a produkčnými dátami. Testovacie prostredie má obsahovať sadu testovacích údajov pre overenie funkčnosti aplikačného rozhrania pre všetky prípady použitia uvedené v dokumentácii.
4. Aplikačné rozhranie poskytuje možnosť zvoliť národný jazyk, v ktorom bude prebiehať komunikácia (minimálne pre jazyky slovenčina a angličtina).
5. Pre špeciálne číselníky, ktoré nie sú zverejnené v centrálnom metainformačnom systéme, poskytuje správca číselníka aplikačné rozhranie služby pre získanie týchto špeciálnych číselníkových údajov.
6. Kde je to aplikovateľné, poskytuje aplikačné rozhranie možnosť filtrovania a stránkovania odpovedí systému.
7. Aplikačné rozhranie má čo najmenší dopad na systémy, ktoré už dané aplikačné rozhranie využívajú, prípadne je správcom systémov využívajúcich aplikačné rozhranie poskytnutý dostatočný čas na prispôsobenie ich systémov na novú verziu aplikačného rozhrania.
8. Pre zabezpečenie správy zmien aplikačných rozhraní sa používa verziovanie zmien aplikačného rozhrania a označenie verzie rozhrania je zakomponované do adresy volania služby.
9. Aplikačné rozhrania komunikujú úspešnosť volania rozhrania a zaslanie odpovede aj pomocou špeciálnych stavových a chybových kódov. Popis stavových a chybových kódov a odporúčaný spôsob reakcie na kód odpovede je súčasť dokumentácie rozhrania.
10. Aplikačné rozhranie poskytuje služby umožňujúce iným aplikáciám, monitorovacím nástrojom a nástrojom pre vyrovnávanie záťaže automatizovane zisťovať stav rozhrania.

**Príloha č. 2**

**k vyhláške č. .../2021 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 neprehľadná 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 – 80.2 | B | Veľmi dobré |
| 51 – 67.9 | C | Dostatočné |
| < 50.9 | F | Nedostatočné |

**Príloha č. 3**

**k vyhláške č. .../2021 Z. z**

**Obsah a náležitosti stránky, prostredníctvom ktorej môže koncový používateľ zadať spätnú väzbu k elektronickej službe.**

1. Hodnotenie spokojnosti s elektronickou službou prebieha zobrazením otázky “Ako ste spokojný so službou, ktorú ste práve využili?” koncovému používateľovi. Spoločne s otázkou sa koncovému používateľovi zobrazia nasledovné možnosti, z ktorých si bude môcť vybrať 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)

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

3. V prípade, že koncový používateľ v postupe podľa prvého bodu zvolil jednou z možností a) až c), zobrazí sa koncovému používateľovi otázka “Ako by sme mohli túto službu zlepšiť?” spoločne s textovým poľom, do ktorého bude koncový používateľ môcť napísať svoju odpoveď. Koncový používateľ môže po napísaní odpovede odpoveď odoslať kliknutím na tlačidlo pre odoslanie.

4. Presné vizuálne zobrazenie stránky so spätnou väzbou a postupu podľa prvého a druhého bodu koncovému používateľovi určí dizajnový manuál.

**Príloha č. 4**

**k vyhláške č. .../2021 Z. z.**

**Špecifikácia minimálnych povinných komponentov používateľského rozhrania elektronických služieb a hlavných webových sídiel podľa dizajnového manuálu**

1. Farby - pri vytváraní elektronických služieb a hlavných webových sídiel:
	1. je potrebné použiť farby z palety dizajnového manuálu,
	2. je na vizualizáciu dát možné použiť rozšírenú paletu farieb dizajnového manuálu,
	3. je prípustné používať priehľadnosť farieb z určenej farebnej palety za predpokladu, že je dodržaný farebný kontrast podľa osobitného predpisu.[[10]](#footnote-11))
2. Typografia
	1. Pre text zobrazovaný webovou stránkou[[11]](#footnote-12)) v online režime sa pre písmo používa webový font Source Sans Pro, pričom sa súčasne ako ďalší alebo ako druhý v poradí uvádza font podľa osobitného predpisu[[12]](#footnote-13)) a názov príslušného použitého generického fontu.
	2. Hlavný text
		1. je veľký 1,1875 rem a 1 rem násobok pokiaľ je obsah prispôsobovaný pre menšie obrazovky,
		2. je čiernou farbou podľa dizajnového manuálu,
		3. je normálnym rezom písma okrem priamej reči, pri ktorej je možné použiť kurzívu.
	3. Nadpisy
		1. 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.
			3. Nadpis úrovne 3 – 1.5 rem a 1,125 rem pre menšie obrazovky.
			4. Nadpis úrovne 4 – 1.1875 rem a 1 rem pre menšie obrazovky.
		2. Majú byť čiernou farbou podľa dizajnového manuálu.
		3. Majú byť tučným rezom písma.
		4. Nesmú používať veľké písmená, pokiaľ to neprikazujú pravidlá slovenského jazyka.
	4. Úvodný odsek hlavného textu v hornej časti stránky je spravidla zvýraznený zväčšenou veľkosťou písma o 1,5 rem alebo o 1,125 rem pre menšie obrazovky mobilných zariadení.
	5. Hypertextové odkazy v textovej forme v hlavnom texte majú byť farebne odlíšené od obyčajného textu a zvýraznené podčiarknutím.
	6. Textové zoznamy v hlavnom texte sú spravidla v rovnakej veľkosti, farbe a reze ako hlavný text.
3. Hlavička služby
	1. Elektronická služba má obsahovať hlavičku. Štruktúra, prezentačný vzhľad a funkčné správanie hlavičky služby má byť v súlade s dizajnovým manuálom.
	2. V hlavičke služby sa nachádza logotyp. Ak je elektronická služba iniciovaná koncovým 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 prepojená s domovskou stránkou orgánu, ktorého logotyp používame, pomocou hypertextového odkazu.
	3. V hlavičke služby sa nachádza názov elektronickej služby.
	4. Ak služba vyžaduje navigačné menu, je umiestnená v hlavičke.
	5. Ak služba vyžaduje identifikáciu koncového používateľa, prihlásenie je indikované v hlavičke.
4. Hlavička webovej stránky
	1. Webové sídlo obsahuje hlavičku. Cieľom hlavičky webového sídla je zabezpečiť konzistentnosť medzi webovými sídlami štátu, ľahkú orientáciu občana a kredibilitu elektronických služieb. Štruktúra, prezentačný vzhľad a funkčné správanie hlavičky webového sídla sa vytvára v súlade s dizajnovým manuálom.
	2. V hlavičke webového sídla sa nachádza logotyp orgánu verejnej moci, ktorému prislúcha webové sídlo, ktorý po kliknutí presmeruje koncového používateľa na domovskú stránku príslušného webového sídla.
	3. Ak webové sídlo vyžaduje navigačné menu, je navigačné menu tiež súčasťou hlavičky webového sídla.
	4. Ak existujú rôzne jazykové mutácie webového sídla, v hlavičke sa nachádza možnosť zmeniť jazykovú mutáciu, pričom názov odkazu je v jazyku, ktorý si koncový používateľ volí.
5. Pätička webového sídla
	1. Služba a webové sídlo obsahujú pätičku. Dizajn pätičky dodržiava rozmery, rozmiestnenie komponentov, farebnú paletu a typografiu dizajnového manuálu.
	2. Pätička obsahuje najmä textové odkazy na
		1. kontaktnú stránku prevádzkovateľa služby,
		2. informácie o ochrane osobných údajov,
		3. vyhlásenie o prístupnosti,
		4. logotyp.
6. Pre každú službu je vytvorená samostatná webová stránka, ktorá koncového používateľa informuje o postupe využitia služby, technických a formálnych náležitostiach, ktoré koncový používateľ potrebuje splniť k využitiu služby, termínoch a lehotách, informáciách podľa osobitného predpisu[[13]](#footnote-14)) a ďalších podstatných a potrebných informáciách, ktoré môže koncový používateľ potrebovať k bezproblémovému použitiu služby.
7. Štruktúra formulárov elektronických služieb
	1. Štruktúra, prezentačný vzhľad a funkčné správanie prvkov používateľského rozhrania elektronického formulára sa vytvára v súlade s dizajnovým manuálom. Prvkami používateľského rozhrania elektronického formulára sa pre účely tejto vyhlášky rozumejú: procesný krok, indikátor procesu, formulárový oddiel, dátové polia (menovite: textové pole, viacriadkové textové pole, prepínacie pole, zaškrtávacie pole, rozbaľovací zoznam a pole pre nahratie súboru), návod, chybové hlásenie a potvrdzovacie tlačidlo.
	2. V prípade, že je dátové pole aktívne, je vizuálne odlíšené od jeho neaktívneho stavu.
8. Štruktúra a náležitosti sumárneho procesného kroku[[14]](#footnote-15))
	1. Umožňuje kontrolu a potvrdenie správnosti údajov.
	2. Štruktúra, prezentačný vzhľad a funkčné správanie sumárneho procesného kroku sa vytvára v súlade s dizajnovým manuálom a osobitným predpisom[[15]](#footnote-16).
	3. Stránka koncového používateľa informuje o nutnosti potvrdiť správnosť zadaných údajov.
	4. Sumárny procesný krok obsahuje sumár všetkých dát v dátových poliach, ktoré koncový používateľ v procese vyplnil, rozdelených podľa procesných krokov.
	5. Koncový používateľ je v sumárnom procesnom kroku informovaný o prípadnom poplatku, ktorý bude platiť spolu s vysvetlením, ako bola určená výška poplatku za službu.
	6. Sumárny procesný krok obsahuje potvrdzovacie tlačidlo, ktoré informuje koncového používateľa o potvrdení a o tom, čo sa bude diať v ďalšom kroku.
	7. V sumárnom procesnom kroku každý procesný krok poskytne odkaz “Zmeniť”, aby sa koncový používateľ mohol vrátiť a doplniť alebo zmeniť zadané údaje.
	8. Keď koncový používateľ dokončí úpravu procesného kroku, tlačidlo “Pokračovať” ho vráti na sumárny procesný krok. Koncový používateľ by nemal znovu prechádzať celým procesom zadávania údajov.
	9. Ak koncový používateľ počas úpravy zmení zadané údaje a k novým údajom sa budú viazať ďalšie doplňujúce dátové polia, údaje do týchto doplňujúcich dátových polí má koncový používateľ možnosť zadať pred návratom na sumárny procesný krok.
9. Odoslanie údajov vyplnených podľa elektronického formulára
	1. Po odoslaní údajov vyplnených podľa elektronického formulára sa zobrazí stránka s potvrdením dokončenia procesu, ktorá obsahuje:
		1. referenčné číslo žiadosti (ak existuje),
		2. popis nasledujúcich krokov,
		3. kontaktné údaje na poskytovateľa elektronického formulára[[16]](#footnote-17)) alebo iné relevantné kontaktné údaje,
		4. odkazy na informácie alebo elektronické služby, ktoré bude koncový používateľ pravdepodobne potrebovať v ďalších krokoch,
		5. možnosť ohodnotiť použitie elektronickej služby spôsobom podľa § 12.
	2. Koncový 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.
10. Pri aplikovaní spôsobov a postupov podľa tejto prílohy majú byť zároveň splnené všetky štandardy podľa osobitného predpisu.13)
1. ) § 31 písm. j) zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. [↑](#footnote-ref-2)
2. ) § 34 písm. a) tretí bod až šiesty bod vyhlášky Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 78/2020 Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy. [↑](#footnote-ref-3)
3. ) § 6 zákona č. 305/2013 Z. z.. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) v znení neskorších predpisov. [↑](#footnote-ref-4)
4. ) § 17 ods. 6 zákona č. 305/2013 Z. z. v znení zákona č. 238/2017 Z. z. [↑](#footnote-ref-5)
5. ) § 2 písm. b) vyhlášky č. 78/2020 Z. z. [↑](#footnote-ref-6)
6. ) Vyhláška č. 85/2020 Z. z. [↑](#footnote-ref-7)
7. ) Vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy. [↑](#footnote-ref-8)
8. ) Vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 85/2020 Z. z. o riadení projektov. [↑](#footnote-ref-9)
9. ) § 89 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 350/1996 Z. z. o rokovacom poriadku Národnej rady Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov. [↑](#footnote-ref-10)
10. ) § 14 vyhlášky č. 78/2020 Z. z. [↑](#footnote-ref-11)
11. ) § 3 písm. s) zákona č. 95/2019 Z. z. v znení neskorších predpisov. [↑](#footnote-ref-12)
12. ) § 18 písm. c) vyhlášky č. 78/2020 Z. z. [↑](#footnote-ref-13)
13. ) § 34 vyhlášky č. 78/2020 Z. z [↑](#footnote-ref-14)
14. ) Bod 4.3.6. prílohy č. 1 k vyhláške č. 78/2020 Z. z. [↑](#footnote-ref-15)
15. )Vyhláška č. 78/2020 Z. z. [↑](#footnote-ref-16)
16. ) Bod 1.2.3 prílohy č. 1 k vyhláške 78/2020 Z. z. [↑](#footnote-ref-17)