**PROJEKTOVÝ ZÁMER**

(Verzia dokumentu v1.82/09\_2021)

Identifikovanie požiadaviek **na funkčnú časť riešenia**

**Identifikácia projektu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Povinná osoba** | Ministerstvo dopravy a výstavby Slovenskej republiky |
| **Názov projektu** | Malé zlepšenia eGov služieb Ministerstva dopravy a výstavby Slovenskej republiky |
| **Zodpovedná osoba za projekt** | Samuel Belej |
| **Realizátor projektu** | Ministerstvo dopravy a výstavby Slovenskej republiky |
| **Vlastník projektu** | Vladimír Sedláček |

**Schvaľovanie dokumentu**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Položka** | **Meno a priezvisko** | **Organizácia** | **Pracovná pozícia** | **Dátum** | **Podpis**  (alebo elektronický súhlas) |
| Vypracoval | Samuel Belej | *Ministerstvo dopravy a výstavby Slovenskej republiky* | Projektový manažér | 8.12.2021 |  |

**Obsah**

[1. POPIS ZMIEN DOKUMENTU 3](#_Toc82770233)

[1.1. História zmien 3](#_Toc82770234)

[2. ÚČEL DOKUMENTU, SKRATKY (KONVENCIE) A DEFINÍCIE 3](#_Toc82770235)

[2.1. Použité skratky (príklady) 3](#_Toc82770236)

[2.1.1. Konvencie – pravidlá názvoslovia, číslovania a verzionovania - požiadaviek (príklady) 3](#_Toc82770237)

[2.1.2. Použité skratky (príklady) 4](#_Toc82770238)

[2.1.3. Konvencie pre typy požiadaviek (príklady) 4](#_Toc82770239)

[3. DEFINOVANIE PROJEKTU 5](#_Toc82770240)

[3.1. Manažérske zhrnutie 5](#_Toc82770241)

[3.2. Motivácia a rozsah projektu 5](#_Toc82770242)

[3.3. Zainteresované strany/Stakeholderi 5](#_Toc82770243)

[3.4. Ciele projektu a merateľné ukazovatele 6](#_Toc82770244)

[3.5. Špecifikácia potrieb koncového používateľa 6](#_Toc82770245)

[3.6. Riziká a závislosti 7](#_Toc82770246)

[3.7. Alternatívy a Multikriteriálna analýza 7](#_Toc82770247)

[3.7.1. Stanovenie alternatív pomocou biznisovej vrstvy architektúry 7](#_Toc82770248)

[3.7.2. Multikriteriálna analýza 8](#_Toc82770249)

[3.7.3. Stanovenie alternatív pomocou aplikačnej vrstvy architektúry 8](#_Toc82770250)

[3.7.4. Stanovenie alternatív pomocou technologickej vrstvy architektúry 9](#_Toc82770251)

[4. POŽADOVANÉ VÝSTUPY (PRODUKT PROJEKTU) 10](#_Toc82770252)

[5. NÁHĽAD ARCHITEKTÚRY 10](#_Toc82770253)

[6. LEGISLATÍVA 10](#_Toc82770254)

[7. ROZPOČET A PRÍNOSY 10](#_Toc82770255)

[8. HARMONOGRAM JEDNOTLIVÝCH FÁZ PROJEKTU a METÓDA JEHO RIADENIA 13](#_Toc82770256)

[9. PROJEKTOVÝ TÍM 15](#_Toc82770257)

[10. PRACOVNÉ NÁPLNE 15](#_Toc82770258)

[11. ODKAZY 16](#_Toc82770259)

[12. PRÍLOHY 16](#_Toc82770260)

# POPIS ZMIEN DOKUMENTU

# História zmien

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Verzia | Dátum | Zmeny | Meno |
| 1.0 | 8.12.2021 | Prvá verzia dokumentu | Samuel Belej |
| 1.1 | 17.12.2021 | Druhá verzia dokumentu | Samuel Belej |
| 1.2 | 19.1.2022 | Tretia verzia dokumentu | Samuel Belej |
| 1.3 | 28.1.2022 | Štvrtá verzia dokumentu | Samuel Belej |

# ÚČEL DOKUMENTU, SKRATKY (KONVENCIE) A DEFINÍCIE

Tento dokument je určený pre prípravnú fázu projektu Malé zlepšenia eGov služieb Ministerstva dopravy a výstavby Slovenskej republiky, ktorý bol vytvorený na základe dopytovej výzvy Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky OPII-2021/7/14-DOP. Cieľom dokumentu je rozpracovanie informácií k projektu, aby bolo možné rozhodnúť o pokračovaní prípravy projektu, alokovaní rozpočtu, ľudských zdrojov a prechode do iniciačnej fázy.

V rámci predmetnej dopytovej výzvy je realizáciou predmetného projektu zo strany MDV SR dosiahnuť tieto ciele:

Zvýšenie používateľskej prívetivosti koncových služieb (podľa BRISK benchmarku).

Zjednodušenie životných situácií pre občanov a podnikateľov (celkový počet klikov, ktoré musí používateľ od vstupu do koncovej služby po jej úspešné využitie).

Zvýšenie využívania elektronických služieb (celkový počet transakcií).

Zvýšenie spokojnosti s riešením potrieb v rámci životnej situácie

Vytvorenie a posilnenie IT kompetencie a rozšírenie IT kapacít, aby vytvorený tím odborníkov dokázal efektívne, agilne, hospodárne a flexibilne riešiť implementáciu, vylepšovanie/zjednodušovanie, nasadenie a správu elektronických služieb v rámci rezortných ISVS so širším absorbovaním znalostí o jednotlivých podporovaných informačných systémoch ako aj o ich koncových biznis službách aj s prepojením na ich vyskladanie z jednotlivých IT a aplikačných služieb.

Zavedenie manažmentu spokojnosti a sledovanie spätnej väzby od občanov a podnikateľov s elektronickými službami prostredníctvom zavedenia procesov customer experience ako aj user experience a zabezpečenie riešenia zjednodušenia a sprístupnenia koncových biznis služieb na základe realizovaných prieskumov smerom k zákazníkom a užívateľom.

# Použité skratky (príklady)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **SKRATKA** | **POPIS** |
| 1. | MDV SR | Ministerstvo dopravy a výstavby Slovenskej republiky |
| 2. | OPII | Operačný program integrovaná infraštruktúra |
| 3. | MIRRI SR | Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky |
| 4. | JISCD | Jednotný informačný systém v cestnej doprave |
| 5. | NSDI | Národný systém dopravných informácií |
| 6. | CX team | Customer experience team |
| 7. | CMS | Content Management System |
|  |  |  |
|  |  |  |

# DEFINOVANIE PROJEKTU

# Manažérske zhrnutie

**Názov a kód výzvy**: Malé zlepšenia eGov služieb / OPII-2021/7/14-DOP

**Špecifický cieľ OPII PO7**:

7.3 Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre podnikateľov,

7.4: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre občanov

**Typ aktivít OPII PO7**:

A. Kompozícia elektronických služieb do zjednodušených životných situácií,

B. Zavedenie inovatívnych elektronických služieb VS pre občanov a podnikateľov,

C. Zavedenie služieb a aplikácií pre mobilný government,

Ministerstvo dopravy a výstavby Slovenskej republiky (ďalej len „MDV SR“) v rámci svojej pôsobnosti plní úlohy v oblasti dráh, dopravy na dráhach, cestnej dopravy, pozemných komunikácií, vnútrozemskej plavby a prístavov, námornej plavby, civilného letectva, poštových služieb, elektronických komunikácií, verejných prác, územného plánovania (okrem ekologických aspektov), stavebnej výroby a stavebných výrobkov, tvorby a uskutočňovania bytovej politiky, poskytovanie štátnej prémie k stavebnému sporeniu a štátneho príspevku k hypotekárnym úverom, cestovného ruchu, energetickej hospodárnosti budov, tvorby a uskutočňovania politiky mestského rozvoja, využívania prostriedkov z fondov Európskej únie.

Dôvodom realizácie projektu, je zlepšenie užívateľskej prívetivosti webového sídla organizácie a zlepšenie koncových služieb na vybraných informačných systémoch organizácie pomocou novo vybudovaných personálnych kapacít, tzv. Customer experience teamu (ďalej len „CX team“).

Súčasné riešenie webového sídla organizácie vykazuje značné nedostatky, čo sa týka prístupnosti webových sídel podľa Smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/2102 z 26. októbra 2016 o prístupnosti webových sídel, a mobilných aplikácií subjektov verejného sektora. Odstránenie nedostatkov prostredníctvom súčasného Content Management Systému (ďalej len „CMS“) je z pohľadu rentability použitých nákladov a efektívnosti realizovaných zmien nerentabilné a neefektívne. Z tohto dôvodu plánujeme prostredníctvom tejto dopytovej výzvy obstaranie nového CMS, ktorý by dokázal naplniť požiadavky na prístupnosť, bezpečnosť, jednoduchosť používania z pohľadu redaktorov, SEO optimalizáciu, monitoring a v rámci procesov aj implementáciu manažmentu spätnej väzby pre zabezpečenie prehľadnosti a jednoduchej orientácie aj pre návštevníkov webového sídla pristupujúcich prostredníctvom desktopov, alebo mobilných zariadení.

Vybudovanie CX teamu, umožní nastavenie mechanizmu životného cyklu spätnej väzby, ktorá bude realizovaná ako na koncových službách na front-ende/back-ende. Vybudovanie CX teamu umožní vytvorenie nového webového sídla organizácie s dôrazom na prehľadnosť, prístupnosť a monitoring spätnej väzby. Čo sa týka už existujúcich informačných systémov organizácie, plánujeme aplikovanie monitoringu spätnej väzby, pre zvýšenie prehľadnosti, prístupnosti a efektívnosti poskytovania koncových služieb na front-ende a aplikačných služieb na back-ende. Vybudovanie CX teamu umožní organizácii včasnejšie reagovať na požiadavky koncových používateľov služieb a zároveň rýchlejšie a efektívnejšie reagovať na požiadavky vecných gestorov IS, prípadne ich modulov. Vzhľadom na to, že CX team bude tvorený internými zamestnancami MDV SR predpokladáme aj výraznú úsporu nákladov na zmenové konania na vybraných IS, ktoré by inak boli hradené z rozpočtu organizácie. Zmeny by sa týkali jednoduchých zásahov a úprav IS. Prostriedky ušetrené realizáciou týchto zmien internými kapacitami by mohli byť využité na realizáciu závažnejších zmien IS, na ktoré by kapacity CX teamu nepostačovali.

Ministerstvo dopravy a výstavby Slovenskej republiky je správcom informačných systémov Jednotný informačný systém v cestnej doprave (ďalej len „JISCD“) a Národný systém dopravných informácií (ďalej len „NSDI“).

JISCD je komplexný informačný systém, ktorý zabezpečuje efektívne riadenie, evidenciu a kontrolu výkonu štátnej správy na úseku dopravy, konkrétne v oblasti správy autoškôl, v oblasti správy technických služieb a v oblasti riadenia odborných spôsobilostí v cestnej doprave. JISCD znamená značný prínos pre občanov a podnikateľské subjekty, ktorým uľahčuje komunikáciu s orgánmi verejnej správy na úseku dopravy a poverenými organizáciami. Taktiež im zjednodušuje a zefektívňuje vybavovanie svojich záležitostí v tejto oblasti a zabezpečuje prehľadnejšie a modernejšie rozhranie na riešenie rôznych životných situácií v oblasti dopravy a cestnej premávky.

NSDI prevádzkuje portál odoprave.info, ktorý poskytuje na jednom mieste komplexné informácie o aktuálnej situácii v rámci SR, ako i o službách týkajúcich sa dopravy. Bežný užívateľ i odborná verejnosť sa dozvie o dopravnej situácii, najmä o obmedzeniach v cestnej doprave, dopravných nehodách a jazdných podmienkach. Prispievatelia môžu prostredníctvom portálu nahlasovať dopravné udalosti. Všetky takto nahlásené informácie týkajúce sa dopravy spracuje operátor NDIC.

**Projekt bude realizovaný prostredníctvom 2 aktivít:**

**Aktivita 1**: Vytváranie expertných tímov ktoré zastrešia agendu agilného zlepšovania zákazníckej skúsenosti,

**Aktivita 2**: Implementácia „malých zlepšení“ na front/back-ende, ktoré služby zjednodušia, zvýšia ich prívetivosť a tým zvýšia ich používanie a spokojnosť s nimi

**Aktivita 1:** Vytváranie expertných tímov ktoré zastrešia agendu agilného zlepšovania zákazníckej skúsenosti

V rámci aktivity bude realizované:

Zavedenie a štandardizovanie manažmentu spätnej väzby

Monitorovanie spätnej väzby

Analýza, posúdenie a zapracovanie spätnej väzby.

**Aktivita 2:** Implementácia „malých zlepšení“ na front/back-ende, ktoré služby zjednodušia, zvýšia ich prívetivosť a tým zvýšia ich používanie a spokojnosť s nimi

**Podaktivita 2.1** Realizácia zmien na Front-Ende

Nedostatky súčasného stavu:

* chýbajú zjednodušené, ľahko čitateľné a zrozumiteľné informácie,
* v súčasnosti nie je možná prehľadná a zrozumiteľná navigácia občana jednotlivými procesmi,

chýbajú návody a informácie napísané „ľudskou rečou“,

* neresponzívny dizajn,
* chýbajúci mechanizmus proaktívneho informovania občana,
* chýba užívateľsky prívetivejší spôsob sťahovania dokumentov,

Očakávané výstupy:

* zníženie počtu klikov potrebných na získanie informácie, resp. realizáciu služby,
* zavedenie proaktívneho informovania občana,
* vytvorenie notifikačného mechanizmu,
* zosúladenie používateľského rozhrania s jednotným dizajn manuálom elektronických služieb,
* vytvorenie responzívneho rozhrania,
* zosúladenie so štandardami prístupnosti,

**Podaktivita 2.2** Zlepšenia webových sídel

Nedostatky súčasného stavu:

* nesúlad používateľského rozhrania webového sídla s jednotným dizajn manuálom elektronických služieb,
* Nedostatočná responzivita rozhrania,
* Nesúlad so štandardami prístupnosti
* Slabá spokojnosť s webovým sídlom

Výsledkom realizácie projektu bude:

* Zjednodušenie životných situácií pre koncových užívateľov,
* Zvýšenie využívania elektronických služieb,
* Zvýšenie používateľskej prívetivosti koncových služieb a webov za pomoci ID-SK,
* Zvýšenie spokojnosti s riešením potrieb v rámci životnej situácie,
* Zavedenie manažmentu spokojnosti a sledovanie spätnej väzby od koncových používateľov elektronických služieb,
* Vytvorenie kompetencie a kapacít agilne a flexibilne riešiť implementáciu, vylepšovanie/zjednodušovanie, nasadenie a správu elektronických služieb v rámci rezortných ISVS.

Projekt je v súlade s nasledovnými strategickými dokumentmi:

Národná koncepcia informatizácie verejnej správy Slovenskej republiky, najmä s Prioritou „Interakcia s verejnou správou, životné situácie a výber služby navigáciou“, ktorá je zameraná na skvalitnenie poskytovania služieb, čo je jedným z hlavných cieľov predkladaného projektu.

Stratégia digitálnej transformácie Slovenska 2030, v časti Verejná správa: Funkčná a moderná verejná správa, ktorá dokáže efektívne spravovať územie od národnej až po lokálnu úroveň. Projekt inováciou elektronických služieb a webových sídiel prispieva k funkčnej a modernej verejnej správe, ktorá poskytuje kvalitné služby pre občanov.

Tabuľka č.2a – Zoznam zlepšovaných elektronických služieb a príslušných životných situácií

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Počet elektronických služieb, ktoré budú predmetom zlepšovania | Z toho počet koncových služieb, ktoré riešia prioritné životné situácie | Priemerná početnosť podaní (online + offline) zlepšovaných koncových služieb za predošlý kalendárny rok | Počet koncových služieb, v ktorých sa projektom zvýši úroveň elektronizácie | V priemerne v koľkých kategóriách KJPI používateľskej prívetivosti chce predpokladaný projekt zlepšiť vybrané koncové služby? | Počet používateľských rozhraní koncových elektronických služieb, ktoré sa zosúladia  s IDSK |
| 2 | 2 | 874 | 2 | 13 | 2 |

Tabuľka č. 2b – Zoznam projektom zlepšovaných elektronických služieb a príslušných životných situácií

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Počet webových sídel, ktoré budú predmetom zlepšovania používateľskej prívetivosti | URL webov | Počet používateľských rozhraní webových sídel, ktoré sa zosúladia s IDSK (+ weby č. Z predošlého stĺpca) | Používateľská spokojnosť s webom | |
| AS IS | TO BE |
| 4 | https://www.mindop.sk/ | 1 | 3,56 | 4 |
| https://odoprave.info/wps/portal/pub/Home/uvod | 1 | N/A | N/A |
| https://www.jiscd.sk/ | 1 | N/A | N/A |
| https://www.becep.sk/ | 1 | N/A | N/A |

# Motivácia a rozsah projektu

Ministerstvo dopravy a výstavby Slovenskej republiky vníma realizáciu tohto projektu ako kľúčovú pre odstránenie dlhodobých nedostatkov v organizácii, ktoré pozostávajú z nižšie uvedených problémov:

1. Problémy týkajúce sa webového sídla organizácie:

* **značné nedostatky z pohľadu prístupnosti webových sídel.** Odbor kontroly, správnych konaní a štandardov ITVS z MIRRI SR realizoval počas júna 2021 monitorovanie prístupnosti webového sídla organizácie. Výsledok monitorovania bol na úrovni 43%, čo predstavuje veľmi závažný nesúlad so zásadami prístupnosti. Administrátor webového sídla sa pokúsil odstrániť čo najviac nedostatkov, avšak niektoré nedostatky nebolo kvôli možnostiam CMS možné odstrániť bez potreby realizácie zmenového konania, prípadne rozvoja systému.
* **problémy s užívateľskou prívetivosťou CMS**. Na základe zistení od dodávateľa CMS sme názoru, že realizácia zmenových a rozvojových požiadaviek CMS je z finančného hľadiska nerentabilná a z praktického hľadiska neefektívna. Samotná administrácia obsahu na webovom sídle nie je podľa spätnej väzby redaktorov jednotlivých častí jednoduchá. Riešenie vnímame v nahradení súčasného CMS obstaraním nového CMS.
* **absencia životného cyklu spätnej väzby**. Momentálne v rámci organizácie nie sú nastavené mechanizmy, ktoré by monitorovali, a vyhodnocovali spätnú väzbu z pohľadu užívateľskej prívetivosti webového sídla.
* **absencia personálneho zabezpečenia.** Sekcia informatiky, nedisponuje dedikovaným personálnym zabezpečením, ktoré by dokázalo zabezpečiť rozvoj webového sídla organizácie. Personálne obsadenie administrátora nie je vyhradené iba pre túto jednu úlohu. Okrem administrácie webového sídla totiž zabezpečuje plno iných činností, ktoré sú nevyhnutné pre riadne fungovanie IT v organizácii. Z toho dôvodu zabezpečuje plnenie nevyhnutných požiadaviek spojených s administráciou, ale na rozvojové aktivity už nie je priestor.

1. Problémy týkajúce sa informačných systémov organizácie:

* **absencia špecializovaných personálnych kapacít.** MDV SR sa pri správe a prevádzke svojich informačných systémov z dôvodu absencie špecializovaných interných personálnych kapacít musí spoliehať na dodávateľov jednotlivých informačných systémov. Realizácia aj jednoduchých zmenových a rozvojových požiadaviek trvá nepomerne dlhší čas, ako keby bol k dispozícii interný team, ktorý by sa so zadávateľom požiadavky vedel stretnúť, prediskutovať si požadované zmeny, navrhnúť a otestovať riešenie a akceptované riešenie nasadiť do produkcie.
* **riziká zabezpečenia súladu informačných systémov s platnou legislatívou.** MDV SR sa snaží zabezpečiť súlad svojich informačných systémov s platnou legislatívou. Vzhľadom na personálne poddimenzovanie kapacít sekcie informatiky však nie je možné plnohodnotne zabezpečiť odborné posúdenie zapracovania legislatívnych požiadaviek dodávateľom do informačných systémov organizácie. Chýbajú nám odborné kapacity, ktoré by vedeli analyzovať navrhované zmeny, posúdiť riziká a dopady a navrhnúť na základe analýzy výhodnejšie a efektívnejšie alternatívne riešenia.
* **absencia sledovania spokojnosti a sledovania spätnej väzby.** Informačné systémy MDV SR nemajú nastavené mechanizmy na sledovanie spokojnosti s poskytovanými službami. Vytvorenie, nastavenie a sledovanie týchto mechanizmov si vyžaduje odborné personálne kapacity, ktoré momentálne nemáme k dispozícii.
* **náklady na realizáciu zmenových a rozvojových požiadaviek.** Všetky zmenové a rozvojové požiadavky týkajúce sa informačných systémov organizácie zabezpečuje dodávateľ. MDV SR totiž nedisponuje odbornými personálnymi kapacitami ktoré by boli schopné realizovať hoc aj jednoduché požiadavky vecných gestorov. Realizácia týchto požiadaviek odčerpáva zdroje z rozpočtu, ktoré by mohli byť využité na zložitejšie zmeny. Rovnako MDV SR nedisponuje odbornými kapacitami, ktoré by dokázali analyzovať náročnosť realizácie požadovaných zmien dodávateľom, čo môže viesť k predraženiu realizovaných zmien.

Výsledkom realizácie projektu bude dosiahnutie nasledovných požadovaných efektov:

V rámci vytvorenia expertného tímu zabezpečujúceho zlepšenie zákazníckej skúsenosti za dodržania princípu užitočnosti a princípov efektívnosti a hospodárnosti realizovaných procesných nastavení s prihliadnutím na relevantné a simplifikantné naplnenie používateľských požiadaviek na základe vykonaných prieskumov s vyhodnotením kvality poskytovaných služieb a návrhy na ich zlepšenie je cieľom, aby tento expertný tím dokázal na základe podkladov od odborných garantov zodpovedných za procesné nastavenia vychádzajúce z agendových požiadaviek efektívne riadiť návrh, implementáciu, nasadzovanie ako i vyhodnocovanie poskytovaných biznis služieb v rámci celého životného cyklu biznis služby a bol schopný na základe napr. veľkého počtu rovnakých incidentov, alebo veľkej miery nespokojnosti s poskytovaním niektorej biznis služby správne prijať riešenia, ktoré predmetné problémy kontinuálne odstránia a zabezpečia poskytovanie predmetnej biznis služby vo vyššej kvalite.

Účelom riešenia webového portálu je priniesť modulárny a otvorený redakčný systém, ktorý zabezpečí ako atraktívnejší dizajn, tak aj lepšiu prehľadnosť a rozšírenie obsahu webového sídla pre verejnosť. Bližšie informácie o požiadavkách na redakčný systém sú popísané nižšie.

**Rozpočet projektu je: 784 993 €**

Doba realizácie projektu je od 1.3.2022 do 30.10.2023

Tabuľka č.3a – Zoznam a rozsah projektom zlepšovaných elektronických služieb 1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| p.č. | Elektronické služby (G2B, G2C, G2G), ktoré budú predmetom zlepšovania | Súčasťou ktorej životnej situácie (podľa číselníka MetaIs) je? | Patrí medzi prioritné ŽS? (áno/nie) | Početnosť podaní (online + offline) za predošlý kalendárny rok | | |
| Online (+ zdroj) | Offline (+ zdroj) | Spolu |
| 1. | sluzba\_is\_34891 - Podávanie návrhu na uznanie typového schválenia EÚ celého vozidla | 085 – Evidencia vozidla | Áno | 1505 (počet podaní podľa [www.metais.vicepremier.gov.sk](http://www.metais.sk); od 1.1.2020 – 31.12.2020) | - | 1505 |
| 2. | ks\_334007 - Podávanie žiadosti o zmenu registrácie autoškoly | 101 – Uznávanie odborných kvalifikácií a dokladov o vzdelaní | Áno | 242 (počet podaní podľa [www.metais.vicepremier.gov.sk](http://www.metais.sk); od 1.1.2020 – 31.12.2020) |  | 242 |
| Celkový priemer | | | | 873,5 | - | 873,5 |

Tabuľka č.3b – Zoznam projektom zlepšovaných elektronických služieb 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| p.č. | Elektronické služby (G2B, G2C, G2G), ktoré budú predmetom zlepšovania | Úroveň elektronizácie KS | | Stručný popis zmien, ktoré zvýšia jej úroveň |
| AS IS úroveň (podľa MetaIs) | TO BE úroveň |
| 1. | sluzba\_is\_34891 - Podávanie návrhu na uznanie typového schválenia EÚ celého vozidla | 4 | 5 | Zjednotenie dizajnu s ID-SK, nastavenie mechanizmu životného cyklu spätnej väzby, vyriešenie nedostatkov s prístupnosťou a inkluzívnosťou, riešenie dátovej analytiky nad službou a zverejňovanie informácií ohľadom využitia služby |
| 2. | ks\_334007 - Podávanie žiadosti o zmenu registrácie autoškoly | 4 | 5 | Zjednotenie dizajnu s ID-SK, nastavenie mechanizmu životného cyklu spätnej väzby, vyriešenie nedostatkov s prístupnosťou a inkluzívnosťou, riešenie dátovej analytiky nad službou a zverejňovanie informácií ohľadom využitia služby. |
| Celkový počet zlepšení na úroveň 4 a viac | | | 2 |  |

Tabuľka č.3c – Zoznam a rozsah projektom zlepšovaných služieb 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| p.č. | Elektronická služba, a/alebo webové sídlo, ktoré bude predmetom zlepšovania | Zámerom projektu je pre túto službu vytvoriť verejné aplikačné rozhranie (áno/nie) | Zámerom projektu je zosúladenie používateľského rozhrania služby s IDSK? (áno/nie) |
| 1. | as\_57836 - Zapisovanie o výkone technickej kontroly vozidla | áno | nie |
| 2. | as\_57837 - Zapisovanie o výkone emisnej kontroly vozidla | áno | nie |
| 3. | as\_57838 - Zapisovanie o výkone kontroly originality vozidla | áno | nie |
| 4. | sluzba\_is\_34891 - Podávanie návrhu na uznanie typového schválenia EÚ celého vozidla | nie | áno |
| 5. | ks\_334007 - Podávanie žiadosti o zmenu registrácie autoškoly | nie | áno |
| 6. | https://www.mindop.sk/ | nie | áno |
| 7. | <https://odoprave.info/wps/portal/pub/Home/uvod> | nie | áno |
| 8. | https://www.jiscd.sk/ | nie | áno |
| 9. | https://www.becep.sk/ | nie | áno |

Tabuľka č.3d – Zoznam a rozsah projektom zlepšovaných elektronických služieb 2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| p.č. | Elektronická služba, a/alebo webové sídlo, ktoré bude predmetom zlepšovania | Zámerom projektu je zvýšenie používateľskej prívetivosti? Ak áno, v ktorých kategóriách KPI? | Úroveň používateľskej prívetivosti podľa BRISK benchmarku | |
| AS IS | TO BE |
| 1. | sluzba\_is\_34891 - Podávanie návrhu na uznanie typového schválenia EÚ celého vozidla | Návody a informovanosť  Navigácia vo formulároch  Proaktívnosť  Spätná väzba  Použiteľnosť  Zrozumiteľnosť  Inkluzívnosť  Transparentnosť | 39,60% | 50% |
| 2. | ks\_334007 - Podávanie žiadosti o zmenu registrácie autoškoly | Návody a informovanosť  Navigácia fo formulároch  Proaktívnosť  Spätná väzba  Použiteľnosť  Zrozumiteľnosť  Inkluzívnosť  Transparentnosť | 39,03% | 50% |
| 3. | <https://www.mindop.sk/> | Prístupnosť  Použiteľnosť  Mobilita  Inkluzívnosť  Spätná väzba | 43% (výsledok monitoringu prístupnosti webového sídla 06/2021) | 70% |
| 4. | <https://odoprave.info/wps/portal/pub/Home/uvod> | Prístupnosť  Použiteľnosť  Mobilita  Inkluzívnosť  Spätná väzba | 43% (výsledok monitoringu prístupnosti webového sídla 06/2021) | 70% |
| 5. | <https://www.jiscd.sk/> | Prístupnosť  Použiteľnosť  Mobilita  Inkluzívnosť  Spätná väzba | 43% (výsledok monitoringu prístupnosti webového sídla 06/2021) | 70% |
| 6. | <https://www.becep.sk/> | Prístupnosť  Použiteľnosť  Mobilita  Inkluzívnosť  Spätná väzba | 43% (výsledok monitoringu prístupnosti webového sídla 06/2021) | 70% |

Tabuľka č.3e – Zoznam a rozsah projektom zlepšovaných elektronických služieb

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| p.č. | Elektronická služba, ktorá bude predmetom zlepšovania | Zámerom projektu je zjednodušenie ŽS? (áno/nie) + uviesť stručný charakter zlepšenia |
| 1. | as\_57836 - Zapisovanie o výkone technickej kontroly vozidla | Nie. Predmetom zlepšenia bude nastavenie mechanizmu životného cyklu spätnej väzby, na základe ktorého bude aplikačná služba optimalizovaná. Zároveň bude poskytnuté otvorené API rozhranie. |
| 2. | as\_57837 - Zapisovanie o výkone emisnej kontroly vozidla | Nie. Predmetom zlepšenia bude nastavenie mechanizmu životného cyklu spätnej väzby, na základe ktorého bude aplikačná služba optimalizovaná. Zároveň bude poskytnuté otvorené API rozhranie. |
| 3. | as\_57838 - Zapisovanie o výkone kontroly originality vozidla | Nie. Predmetom zlepšenia bude nastavenie mechanizmu životného cyklu spätnej väzby, na základe ktorého bude aplikačná služba optimalizovaná. Zároveň bude poskytnuté otvorené API rozhranie. |
| 4. | sluzba\_is\_34891 - Podávanie návrhu na uznanie typového schválenia EÚ celého vozidla | Áno. Predmetom zlepšenia bude zjednotenie dizajnu s ID-SK, nastavenie mechanizmu životného cyklu spätnej väzby, vyriešenie nedostatkov s prístupnosťou a inkluzívnosťou, riešenie dátovej analytiky nad službou a zverejňovanie informácií ohľadom využitia služby |
| 5. | ks\_334007 - Podávanie žiadosti o zmenu registrácie autoškoly | Áno. Predmetom zlepšenia bude zjednotenie dizajnu s ID-SK, nastavenie mechanizmu životného cyklu spätnej väzby, vyriešenie nedostatkov s prístupnosťou a inkluzívnosťou, riešenie dátovej analytiky nad službou a zverejňovanie informácií ohľadom využitia služby |

**Projekt bude realizovaný prostredníctvom 2 aktivít:**

Aktivita 1: Vytváranie expertných tímov ktoré zastrešia agendu agilného zlepšovania zákazníckej skúsenosti,

Aktivita 2: Implementácia „malých zlepšení“ na front/back-ende, ktorý služby zjednodušia, zvýšia ich prívetivosť a tým zvýšia ich používanie a spokojnosť s nimi

**Aktivita 1:** Vytváranie expertných tímov ktoré zastrešia agendu agilného zlepšovania zákazníckej skúsenosti

V rámci aktivity bude realizované:

* Zavedenie a štandardizovanie manažmentu spätnej väzby
* Vytvorenie politiky riadenia používateľskej skúsenosti, zadefinovanie interných postupov práce a procesov pre získavanie, analýzu a zapracovanie spätnej väzby a aktualizácia KRIT. Výstupom bude Politika riadenia používateľskej skúsenosti,
* Budovanie ľudského kapitálu a know-how – vytvorenie interných 6 interných, expertných kapacít (manažér elektronických služieb, UX dizajnér, IT analytik, Dátový kurátor/Dátový analytik, IT architekt a IT vývojár (webmaster),
* Monitorovanie spätnej väzby – bude realizované pravidelné meranie využívania elektronických služieb a webových portálov https://www.mindop.sk/, https://odoprave.info , https://www.jiscd.sk, https://www.becep.sk, vrátane kvality používateľskej skúsenosti. Výstupom bude Pravidelný reporting využitia ISVS a jednotlivých elektronických služieb.
* Analýza, posúdenie a zapracovanie spätnej väzby. Vnútrorezortné koordinovanie rozvoja ISVS na úrovni životných situácií – identifikovanie úzkych miest a bariér využívania KS a webov, pravidelné získavanie spätnej väzby od zákazníkov, návrh a testovanie riešení pre identifikované bariéry a úzke miesta a dohľad nad ich nasadením do praxe. Výstupom bude CX audit a plán rozvoja.
* Okrem vyššie uvedených aktivít bude úlohou expertného tímu priebežne reagovať na požiadavky vecných gestorov informačných systémov. Definovať všetky úlohy na ktorých bude expertný tím participovať a ktoré bude vykonávať nie je v súčasnosti možné popísať. Cieľom expertného tímu bude agilným spôsobom reagovať na zmenové a rozvojové požiadavky vecných gestorov.

**Aktivita 2:** Implementácia „malých zlepšení“ na front/back-ende, ktorý služby zjednodušia, zvýšia ich prívetivosť a tým zvýšia ich používanie a spokojnosť s nimi

Podaktivita 2.1 Realizácia zmien na Front-Ende (užívateľskom rozhraní):

***Zapisovanie o výkone technickej kontroly vozidla (sluzba\_ as\_57836)***

**Dotknutý IS**: isvs\_4867 JISCD - Jednotný informačný systém v cestnej doprave

**Životná situácia**: 084 - Emisná a technická kontrola a kontrola originality vozidla

**Používateľ aplikačnej služby**: podnikateľ (G2B)

Prostredníctvom tejto služby je možné do centrálneho systému zaznamenať dáta z výkonu samotnej technickej kontroly. Tieto dáta sú do systému zaznamenávané automatickým spôsobom, avšak v prípade výskytu chyby alebo pre prípadné zlyhanie systému alebo komunikačnej infraštruktúry je potrebné tieto dáta zaznamenať manuálne.

Cieľom zmeny je realizovanie prieskumu spokojnosti s predmetnou službou, implementácia mechanizmu životného cyklu spätnej väzby, zapracovanie zmien/zlepšení na základe nedostatkov vyplývajúcich z prieskumu spokojnosti (v tomto prípade frontendom myslíme desktop pracovníka staníc technickej kontroly) a na základe tejto aplikačnej služby vytvorenie API, ktoré bude vypublikované ako nová koncová služba **ks\_341315 - Zapisovanie o výkone technickej kontroly vozidla.**

*Nedostatky súčasného stavu:*

* Nedostupné programové aplikačné rozhranie pre poskytovanie informácií o vykonaných technických kontrolách prostredníctvom štandardizovaného API,
* Chýbajúca spätná väzba od používateľov služby,
* Chýbajúci monitoring pre optimalizáciu služby

*Očakávané výstupy:*

* Realizácia zmien na používateľskom rozhraní služby pre sprístupnenie informácii o vykonaných technických kontrolách.
* Zvýšenie prívetivosti:
  + Zosúladenie používateľského rozhrania s jednotným dizajn manuálom elektronických služieb (metriky oblasti „použiteľnosť“).
  + Prístupnosť a inkluzívnosť.

**Zapisovanie o výkone emisnej kontroly vozidla (sluzba\_as\_57837)**

**Dotknutý IS**: isvs\_4867 JISCD - Jednotný informačný systém v cestnej doprave

**Životná situácia**: 084 - Emisná a technická kontrola a kontrola originality vozidla

**Používateľ aplikačnej služby:** podnikateľ (G2B)

Prostredníctvom tejto služby je možné do centrálneho systému zaznamenať dáta z výkonu samotnej emisnej kontroly. Tieto dáta sú do systému zaznamenávané automatickým spôsobom, avšak v prípade výskytu chyby alebo pre prípadné zlyhanie systému alebo komunikačnej infraštruktúry je potrebné tieto dáta zaznamenať manuálne.

Cieľom zmeny je realizovanie prieskumu spokojnosti s predmetnou službou, implementácia mechanizmu životného cyklu spätnej väzby, zapracovanie zmien/zlepšení na základe nedostatkov vyplývajúcich z prieskumu spokojnosti (v tomto prípade frontendom myslíme desktop pracovníka staníc emisnej kontroly) a na základe tejto aplikačnej služby vytvorenie API, ktoré bude vypublikované ako nová koncová služba **ks\_341316 - Zapisovanie o výkone emisnej kontroly vozidla.**

*Nedostatky súčasného stavu:*

* Nedostupné programové aplikačné rozhranie pre poskytovanie informácií o vykonaných emisných kontrolách prostredníctvom štandardizovaného API,
* Chýbajúca spätná väzba od používateľov služby,
* Monitoring pre optimalizáciu služby

*Očakávané výstupy:*

* Realizácia zmien na používateľskom rozhraní služby pre sprístupnenie informácii o vykonaných emisných kontrolách.
* Zvýšenie prívetivosti:
  + Zosúladenie používateľského rozhrania s jednotným dizajn manuálom elektronických služieb (metriky oblasti „použiteľnosť“).
  + Prístupnosť a inkluzívnosť.

**Zapisovanie o výkone kontroly originality vozidla (sluzba\_ as\_57838)**

**Dotknutý IS**: isvs\_4867 JISCD - Jednotný informačný systém v cestnej doprave

**Životná situácia**: 084 - Emisná a technická kontrola a kontrola originality vozidla

**Používateľ aplikačnej služby:** podnikateľ (G2B)

Prostredníctvom tejto služby je možné do centrálneho systému zaznamenať dáta z výkonu samotnej emisnej kontroly. Tieto dáta sú do systému zaznamenávané automatickým spôsobom, avšak v prípade výskytu chyby alebo pre prípadné zlyhanie systému alebo komunikačnej infraštruktúry je potrebné tieto dáta zaznamenať manuálne.

Cieľom zmeny je realizovanie prieskumu spokojnosti s predmetnou službou, implementácia mechanizmu životného cyklu spätnej väzby, zapracovanie zmien/zlepšení na základe nedostatkov vyplývajúcich z prieskumu spokojnosti (v tomto prípade frontendom myslíme desktop pracovníka staníc kontroly originality) a na základe tejto aplikačnej služby vytvorenie API, ktoré bude vypublikované ako nová koncová služba **ks\_341317 - Zapisovanie o výkone kontroly originality vozidla.**

*Nedostatky súčasného stavu:*

* Nedostupné programové aplikačné rozhranie pre poskytovanie informácií o vykonaných kontrolách originality prostredníctvom štandardizovaného API,
* Chýbajúca spätná väzba od používateľov služby,
* Monitoring pre optimalizáciu služby

*Očakávané výstupy:*

* Realizácia zmien na používateľskom rozhraní služby pre sprístupnenie informácii o vykonaných kontrolách originality.
* Zvýšenie prívetivosti:
  + Zosúladenie používateľského rozhrania s jednotným dizajn manuálom elektronických služieb (metriky oblasti „použiteľnosť“).
  + Prístupnosť a inkluzívnosť.

**sluzba\_is\_34891 - Podávanie návrhu na uznanie typového schválenia EÚ celého vozidla**

**Dotknutý IS**: isvs\_4867 JISCD - Jednotný informačný systém v cestnej doprave

**Životná situácia:** 085 – Evidencia vozidla

**Používateľ aplikačnej služby:** podnikateľ (G2B), občan (G2C)

Prostredníctvom tejto elektronickej služby môže podnikateľ – výrobca alebo zástupca výrobcu vozidla podať žiadosť o typové schválenie vozidla, na základe ktorej miestne a vecne príslušný orgán štátnej správy rozhodne o tom či typ vozidla, typ systému, komponentu alebo samostatnej technickej jednotky spĺňajú podmienky ustanovené zákonom o podmienkach prevádzky vozidla v premávke na pozemných komunikáciách, technické požiadavky ustanovené všeobecne záväznými právnymi predpismi vydanými na vykonanie tohto zákona a tiež medzinárodnými zmluvami, ktorými je Slovenská republika viazaná.

Cieľom zmeny je realizovanie zmien na frontende služby na základe prieskumu spokojnosti s predmetnou službou, implementácia mechanizmu životného cyklu spätnej väzby, zapracovanie zmien/zlepšení na základe nedostatkov vyplývajúcich z prieskumu spokojnosti, zlepšenie návodu a popisu služby pre jej jednoduchšie vypĺňanie a navigáciu v prostredí služby, zjednotenie služby s ID-SK, zapracovanie legislatívnych požiadaviek ohľadom prístupnosti a inkluzívnosti služby, implementácia monitorovacích nástrojov nad službou.

*Nedostatky súčasného stavu:*

* Nesúlad s IDSK
* Chýbajúca spätná väzba od používateľov služby,
* Chýbajúci monitoring pre optimalizáciu služby
* Užívateľsky neprívetivý popis a návod na vybavenie služby
* Chýbajúca jazyková mutácia

*Očakávané výstupy:*

* Realizácia zmien na používateľskom rozhraní služby pre podávanie návrhu na uznanie typového schválenia EÚ celého vozidla.
* Zvýšenie prívetivosti:
  + Zosúladenie používateľského rozhrania s jednotným dizajn manuálom elektronických služieb (metriky oblasti „použiteľnosť“).
  + Prístupnosť a inkluzívnosť.

**sluzba\_ ks\_334007 - Podávanie žiadosti o zmenu registrácie autoškoly**

**Dotknutý IS**: isvs\_4867 JISCD - Jednotný informačný systém v cestnej doprave

**Životná situácia**: 101 – Uznávanie odborných kvalifikácií a dokladov o vzdelaní

**Používateľ aplikačnej služby**: podnikateľ (G2B)

Prostredníctvom tejto služby môžu prevádzkovatelia autoškoly podať žiadosť o zmenu registračných údajov autoškoly.

Cieľom zmeny je realizovanie prieskumu spokojnosti s predmetnou službou, implementácia mechanizmu životného cyklu spätnej väzby, zapracovanie zmien/zlepšení na základe nedostatkov vyplývajúcich z prieskumu spokojnosti, zlepšenie návodu a popisu služby pre jej jednoduchšie vypĺňanie a navigáciu v prostredí služby, zjednotenie služby s ID-SK, zapracovanie legislatívnych požiadaviek ohľadom prístupnosti a inkluzívnosti služby, implementácia monitorovacích nástrojov nad službou.

*Nedostatky súčasného stavu:*

* Nesúlad s IDSK
* Chýbajúca spätná väzba od používateľov služby,
* Chýbajúci monitoring pre optimalizáciu služby
* Užívateľsky neprívetivý popis a návod na vybavenie služby
* Chýbajúca jazyková mutácia

Očakávané výstupy:

* Realizácia zmien na používateľskom rozhraní služby pre podávanie žiadosti o zmenu registrácie autoškoly.
* Zvýšenie prívetivosti:
  + Zosúladenie používateľského rozhrania s jednotným dizajn manuálom elektronických služieb (metriky oblasti „použiteľnosť“)
  + Prístupnosť a inkluzívnosť.

Podaktivita 2.2 Zlepšenia webových sídiel

Účelom riešenia webového portálu je obstarať komerčné riešenie modulárneho a otvoreného redakčného systému, ktorý zabezpečí ako atraktívnejší dizajn v súlade s ID-SK tak aj lepšiu prehľadnosť, naplnenie legislatívnych požiadaviek na prístupnosť, optimalizáciu webu pre zobrazenie na mobilných zariadeniach.

Požadované funkcionality redakčného systému vyplynuli na základe konzultácie s hlavným administrátorom webového sídla (webmaster), ktorý má najväčší prehľad o súčasných možnostiach naplnenia legislatívnych požiadaviek a s obmedzeniami, ktoré súčasné riešenie disponuje ako z pohľadu naplnenia legislatívnych požiadaviek, tak aj z pohľadu užívateľskej prívetivosti, responzivity, monitoringu, SEO optimalizácie, logovania aktivít a prístupov, editácie, oprávnení, evidencie a vyhodnocovania štatistík a iných parametrov súvisiacich s možnosťami redakčného systému.

CMS bude primárne nasadený na webovom sídle [www.mindop.sk](http://www.mindop.sk), avšak v rámci realizácie DV plánujeme pod webové sídlo [www.mindop.sk](http://www.mindop.sk) umiestniť webové sídlo [www.becep.sk](http://www.becep.sk) buď priamo, alebo prostredníctvom prelinkovania. V rámci realizácie „Plánu obnovy a odolnosti“ máme ohlásené požiadavky od vecných gestorov viacerých agend na vznik nových webových sídiel, ktoré plánujeme realizovať prostredníctvom UX tímu, a ktoré v rámci optimalizácie a zjednodušenia správy nad jednotlivými webovými sídlami plánujeme umiestniť ako podstránky hlavného webového sídla organizácie www.mindop.sk.

Redakčný systém by mal spĺňať nasledujúce požiadavky:

* Implementovaný v slovenskom jazyku. V súlade s platnými právnymi predpismi Slovenskej republiky a Európskej únie, a to najmä so zákonom 275/2006 Z.z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov a výnosom 55/2014 Z.z. Výnos Ministerstva financií Slovenskej republiky o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy.
* Súlad s nariadením EÚ o ochrane fyzických osôb a ich osobných údajov (GDPR - General Data Protection Regulation). Súlad so štandardami W3C XHTML2.
* BlindFriendly - štandardy prístupnosti.
* Responzívny web - automaticky sa prispôsobí zariadeniu, na ktorom je zobrazený (PC, tablet, smartphone) s možnosťou prepnutia do plnej verzie stránky.
* SEO optimalizácia a kompatibilita s najpoužívanejšími aktuálnymi webovými prehliadačmi (IE - vrátane IE Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, Safari).
* Slovenská a Anglická mutácia.
* Logovanie prístupov do redakčného systému. Vyhľadávanie a filtrovanie nad logmi v rámci dodaného redakčného systému.
* Editácia navigácie, menu, kategórií a obsahu. Nastavenie automatického zverejnenia/deaktivácie kategórie/článku/dokumentu, či má byť uverejnená v novinkách, na titulnej stránke.
* Archív zmien (obsahu, kategórií, vložených dokumentov) Možnosť vrátiť sa k predchádzajúcej verzii, logovanie zmien.
* Filtrovanie zmien v položkách, napríklad.: podľa typu zmeny (kategória, obsah, moduly), autora, rozsah dátumov a podobne. Možnosť zobrazenia zmien pred ich odpublikovaním.
* Funkcionalita Manažér súborov (samostatne ako modul alebo pod konkrétnou kategóriou) - vkladanie,

editovanie, mazanie viacerých súborov naraz. Vytvorenie, kopírovanie, editovanie a mazanie priečinkov;

* Nastavenie oprávnení do jednotlivých priečinkov (na čítanie, mazanie, editáciu);
* Pridanie hypertextového odkazu;
* Automatické pridanie obrázkov k identifikovaniu externého dokumentu, v prípade ak nie je definovaný, možnosť vybrať ľubovoľný obrázok (napr. pdf súbor, jpg súbor a podobne);
* Možnosť vkladať a zverejňovať súbory väčšie ako 1GB;
* Možnosť nastavenia obmedzenia veľkosti vkladania súborov adminom pre ostat. redaktorov;
* Evidencia počtu zobrazení dokumentov za účelom štatistiky;
* WYSIVYG editor - Vytvorenie a editácia obsahu, textov, vkladanie objektov (obrázky, tabuľky), modulov, hypertextových odkazov;
* Sledovanie odkazov v rámci CMS, ak bude na stránku/obrázok/dokument odkaz;
* CMS upozorní kde je naň odkaz vytvorený a v prípade požiadavky vymazania bude používateľ upozornený na odkaz, ktorý na ňu odkazuje) – nástroj na kontrolu hypertextových odkazov a ich platnosti;
* Evidencia štatistiky - počet návštev; počet unikátnych návštevníkov; priemerný čas strávený na stránke; pomer a počet nových a vracajúcich sa návštevníkov; pôvod návštevníkov (krajina);
* Zoradenie konkrétnych kategórií podľa návštevnosti. RSS - publikovanie vybraných článkov vo formáte RSS

Správa rolí a oprávnení v CMS:

Administrátor:

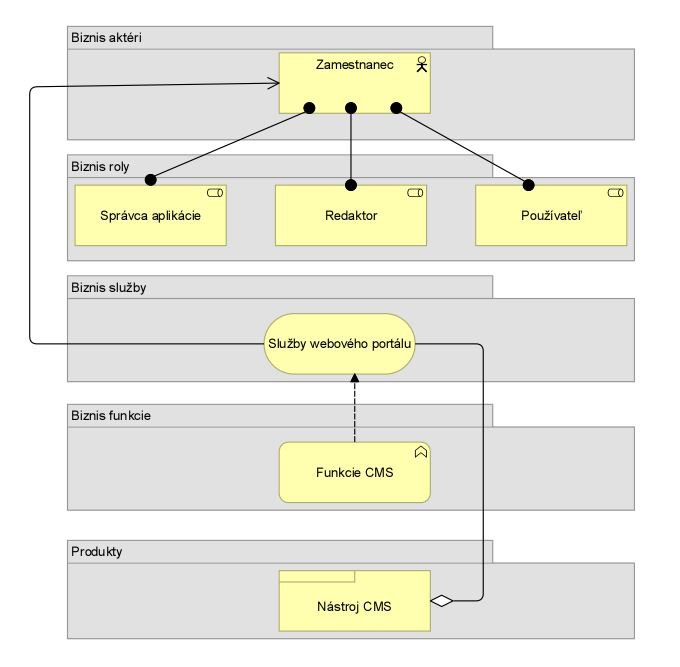
* "hlavný" správca cms.
* Komplexná správa portálu;
* Oprávnenie vytvárať/upravovať/mazať navigáciu/kategórie/obsah/dokumentov na rôznych úrovniach;
* Oprávnenie upravovať štruktúru zobrazenia
* Pridávanie modulov, bannerov;
* Spravuje role a oprávnenia nad celým cms (správa používateľských kont).

Redaktor sekcie:

* Oklieštené oprávnenie ako administrátor,
* Len v určitých špecifikovaných častiach/kategóriách,
* Len v rámci pridelených oprávnení do konkrétnych modulov, kategórií a podobne;
* Spravuje role a oprávnenia len nad definovanými kategóriami, modulmi.

Bežný redaktor:

* Oprávnenie vytvárať/upravovať/ mazať kategórie obsah;
* Práca s pridelenými modulmi



**Publikovanie informácií o činnosti Ministerstva dopravy a výstavby SR - ks\_336326 (webové sídlo** [**www.mindop.sk**](http://www.mindop.sk)**)**

**Používateľ koncovej služby:** občan (G2C), inštitúcia verejnej správy (G2G), podnikateľ (G2B)

Webové sídlo tvorí základnú platformu pre publikovanie výstupov z agendových informačných systémov, poskytuje autorizované a overené informácie o činnosti MDV SR. Poskytované informácie vo veľkej miere prispievajú k informovaniu verejnosti o činnosti MDV SR.

Webové sídlo www.mindop.sk je postavené na redakčnom systéme Romboid. Na základe konzultácie a požiadavky zo strany administrátora (webmaster) je potrebné obstarať nové komerčné riešenie modulárneho a otvoreného redakčného systému, ktorý zabezpečí ako atraktívnejší dizajn v súlade s ID-SK tak aj lepšiu prehľadnosť, naplnenie legislatívnych požiadaviek na prístupnosť, optimalizáciu webu pre zobrazenie na mobilných zariadeniach. Vykonanie zmenových požiadaviek a úprav súčasného redakčného systému by bolo z pohľadu nákladov nerentabilné. www.mindop.sk plánujeme využiť ako centrálny informačný bod pre občana, podnikateľské subjekty čo organizácie tretieho sektora na informovanie verejnosti ohľadom aktivít vykonávaných a plánovaných v rámci rezortu. Pod hlavnú doménu plánujeme umiestniť už existujúce webové sídla ako je www.becep.sk, tak aj tie, ktoré vyplynú z požiadaviek vecných gestorov. Už v súčasnosti evidujeme niekoľko požiadaviek na vytvorenie nových webových sídel spojených s realizáciou „Plánu obnovy a odolnosti“. Od vyššie uvedených krokov očakávame zvýšenie návštevnosti webového sídla, zosúladenie „podvesených“ webových sídel so štandardmi a legislatívou, zavedenie manažmentu spätnej väzby, jej monitorovanie, vyhodnocovanie a na základe výsledkov optimalizáciu jednotlivých častí webového sídla, SEO optimalizáciu a iné parametre, ktoré pomôžu k lepšej orientácii na webe a zvýšia spokojnosť s používaním webového sídla. Obstaraním a nasadením nového redakčného systému očakávame decentralizáciu rolí a oprávnení redaktorov. V rámci súčasného riešenia je správa rolí a oprávnení obmedzená z pohľadu možností redakčného systému, z pohľadu užívateľskej „neprívetivosti“ redakčného systému pre redaktorov, čoho dôsledkom je, že značnú časť obsahu publikuje na web práve webmaster. Navrhované riešenie je vytvorenie minimálne troch úrovní rolí (hlavný administrátor – webmaster, redaktor sekcie a redaktor) s pridelenými oprávneniami. Výsledkom tohto kroku bude rýchlejšia publikácia obsahu pre verejnosť, možnosť kontroly zhora, odbremenenie webmastra od publikácie obsahu a jeho zameranie na iné aktivity súvisiace s prevádzkou a rozvojom webového sídla.

V rámci webového sídla ako hlavného informačného miesta pre informovanie verejnosti v rámci rezortu bol realizovaný prieskum spokojnosti. MDV SR zverejnilo informáciu o prieskume na svojom webovom sídle a na facebookovej stránke MDV SR. Výsledok prieskumu spokojnosti je na úrovni 3,56.

*Očakávané výstupy:*

* Obsahová analýza portálu – súčasný stav a návrh novej obsahovej štruktúry
* SEO analýza a SEO stratégia
* Analýza User Centre Design
* UX obrazovky pre všetky sekcie/podstránky portálu
* Úprava obsahu portálu v súlade so štandardami webovej prístupnosti
* Zvýšenie prívetivosti:
  + Zosúladenie používateľského rozhrania webového sídla s jednotným dizajn manuálom elektronických služieb (metriky oblasti „použiteľnosť“).
  + Vytvorenie responzívneho rozhrania, použitie aj na mobilnom zariadení (metriky oblasti „mobilita“)
  + Zosúladenie so štandardami prístupnosti (metriky oblasti „inkluzívnosť“)
* Zvýšenie spokojnosti:
  + Vytvorenie podstránky Prieskum spokojnosti. Na podstránke bude používateľovi ponúknutá možnosť vyplnenia dotazníka spokojnosti s obsahom stránky. Prieskum spokojnosti bude prepojený na komponent spätná väzba.

**Publikovanie informácií o stave a zjazdnosti cestných komunikácií - sluzba\_egov\_7439 (webové sídlo** [**www.odoprave.info**](http://www.odoprave.info)**)**

**Používateľ koncovej služby**: občan (G2C), inštitúcia verejnej správy (G2G), podnikateľ (G2B)

Portál o doprave.info poskytuje na jednom mieste komplexné informácie o aktuálnej situácii v rámci SR, ako i o službách týkajúcich sa dopravy. Bežný užívateľ i odborná verejnosť sa dozvie o dopravnej situácii, najmä o obmedzeniach v cestnej doprave, dopravných nehodách a jazdných podmienkach. Prispievatelia môžu prostredníctvom portálu nahlasovať dopravné udalosti. Všetky takto nahlásené informácie týkajúce sa dopravy spracuje operátor NDIC. Poskytované informácie prispievajú k informovaniu verejnosti o činnosti MDV SR.

Webové sídlo www.odoprave.info je frontendovou časťou informačného systému NSDI. Vzhľadom na existenciu prevádzkovej zmluvy s externým dodávateľom služieb sú možnosti optimalizácie webového sídla obmedzené. Našim cieľom je užšia komunikácia a spolupráca s poskytovateľom služieb pri správe webového sídla, na čo plánujeme využiť kapacity expertného tímu. Úlohou expertného tímu bude získanie prístupov do CMS, získanie know-how, nastavenie manažmentu spätnej väzby, zosúladenie webu s požiadavkami na prístupnosť a s ID-SK, vytvorenie, resp. optimalizácia responzivity a iné. V prípade ukončenia prevádzkovej zmluvy je cieľom prevzatie správy webového sídla priamo pod MDV SR, čím dôjde k úspore nákladov.

Súčasťou IS NSDI je aj mobilná aplikácia „O doprave“. Naším cieľom je hodnotenie spokojnosti s mobilnou aplikáciou a vyhodnocovanie spätnej väzby, realizácia obsahovej analýzy mobilnej aplikácie a návrh novej obsahovej štruktúry aplikácie, analýzy súčasného stavu hierarchie obsahu a zákazníckych ciest a ich optimalizácia.

Súčasťou IS NSDI je aj mobilná aplikácia „O doprave“. Naším cieľom je hodnotenie spokojnosti s mobilnou aplikáciou a vyhodnocovanie spätnej väzby, realizácia obsahovej analýzy mobilnej aplikácie a návrh novej obsahovej štruktúry aplikácie, analýzy súčasného stavu hierarchie obsahu a zákazníckych ciest a ich optimalizácia.

Prieskum spokojnosti s webovým sídlom je realizovaný.

*Očakávané výstupy:*

* Obsahová analýza portálu – súčasný stav a návrh novej obsahovej štruktúry
* SEO analýza a SEO stratégia
* Analýza User Centre Design
* UX obrazovky pre všetky sekcie/podstránky portálu
* Úprava obsahu portálu v súlade so štandardami webovej prístupnosti
* Zvýšenie prívetivosti:
  + Zosúladenie používateľského rozhrania webového sídla s jednotným dizajn manuálom elektronických služieb (metriky oblasti „použiteľnosť“).
  + Vytvorenie responzívneho rozhrania, použitie aj na mobilnom zariadení (metriky oblasti „mobilita“)
  + Zosúladenie so štandardami prístupnosti (metriky oblasti „inkluzívnosť“)
* Zvýšenie spokojnosti:
  + Vytvorenie podstránky Prieskum spokojnosti. Na podstránke bude používateľovi ponúknutá možnosť vyplnenia dotazníka spokojnosti s obsahom stránky. Prieskum spokojnosti bude prepojený na komponent spätná väzba.

**Jednotný informačný systém v cestnej doprave - webové sídlo - ks\_348639 (webové sídlo** [**www.jiscd.sk**](http://www.jiscd.sk)**)**

**Používateľ koncovej služby**: občan (G2C), inštitúcia verejnej správy (G2G), podnikateľ (G2B)

Tento portál predstavuje verejne dostupnú časť systému JISCD-ESD, komplexného informačného systému, ktorý zabezpečuje efektívne riadenie, evidenciu a kontrolu výkonu štátnej správy na úseku dopravy, konkrétne v oblasti správy autoškôl, v oblasti správy technických služieb a v oblasti riadenia odborných spôsobilostí v cestnej doprave.

Občan, odborná verejnosť a ostatné zainteresované subjekty môžu prostredníctvom portálu a jeho elektronických formulárov pristupovať k digitálnym službám, ktoré im umožňujú využiť internetovú komunikáciu na vybavovanie agendy.

Portál je zameraný na informovanie a navigáciu občana v rôznych životných situáciách týkajúcich sa dopravy a prevádzky vozidiel na pozemných komunikáciách. Sprístupňuje služby digitálnej autoškoly, digitálneho vzdelávacieho, certifikačného systému v doprave a integrovaných technických služieb, ako aj súvisiace zoznamy a registre.

Súčasťou portálu sú elektronické podania a notifikácie, pre komunikáciu občana s príslušnými inštitúciami digitálnou formou.

Webové sídlo www.jiscd.sk je frontendovou časťou informačného systému JISCD. Vzhľadom na existenciu prevádzkovej zmluvy s externým dodávateľom služieb sú možnosti optimalizácie webového sídla obmedzené. Našim cieľom je užšia komunikácia a spolupráca s poskytovateľom služieb pri správe webového sídla, na čo plánujeme využiť kapacity expertného tímu. Úlohou expertného tímu bude získanie prístupov do CMS, získanie know-how, nastavenie manažmentu spätnej väzby, zosúladenie webu s požiadavkami na prístupnosť a s ID-SK, vytvorenie, resp. optimalizácia responzivity a iné. V prípade ukončenia prevádzkovej zmluvy je cieľom prevzatie správy webového sídla pod priamo pod MDV SR, čím dôjde k úspore nákladov.

Prieskum spokojnosti s webovým sídlom je realizovaný.

*Očakávané výstupy:*

* Obsahová analýza portálu – súčasný stav a návrh novej obsahovej štruktúry
* SEO analýza a SEO stratégia
* Analýza User Centre Design
* UX obrazovky pre všetky sekcie/podstránky portálu
* Úprava obsahu portálu v súlade so štandardami webovej prístupnosti
* Zvýšenie prívetivosti:
  + Zosúladenie používateľského rozhrania webového sídla s jednotným dizajn manuálom elektronických služieb (metriky oblasti „použiteľnosť“).
  + Vytvorenie responzívneho rozhrania, použitie aj na mobilnom zariadení (metriky oblasti „mobilita“)
  + Zosúladenie so štandardami prístupnosti (metriky oblasti „inkluzívnosť“)
* Zvýšenie spokojnosti:
  + Vytvorenie podstránky Prieskum spokojnosti. Na podstránke bude používateľovi ponúknutá možnosť vyplnenia dotazníka spokojnosti s obsahom stránky. Prieskum spokojnosti bude prepojený na komponent spätná väzba.

**Bezpečnosť cestnej premávky isvs\_10168 (webové sídlo** [**www.becep.sk**](http://www.becep.sk)**)**

**Používateľ koncovej služby**: občan (G2C), inštitúcia verejnej správy (G2G), podnikateľ (G2B)

Portál zabezpečuje informovanosť v rámci úloh týkajúcich sa podpory bezpečnosti cestnej premávky v súvislosti s „Národným plánom SR pre BECEP 2011-2020“

* Informuje o realizovaných aktivitách podporujúce bezpečnosť cestnej premávky zamerané na chodcov, cyklistov, motocyklistov a vodičov všetkých vekových skupín
* Informuje o vypracovávaných legislatívnych, strategických a koncepčných materiáloch, ktoré majú vzťah k bezpečnosti cestnej premávky
* Informuje o plnení záväzkov a úloh vyplývajúcich rokovaní medzinárodných organizácií

Poskytované informácie prispievajú k informovaniu verejnosti o činnosti MDV SR.

*Očakávané výstupy:*

* Obsahová analýza portálu – súčasný stav a návrh novej obsahovej štruktúry
* SEO analýza a SEO stratégia
* Analýza User Centre Design
* UX obrazovky pre všetky sekcie/podstránky portálu
* Úprava obsahu portálu v súlade so štandardami webovej prístupnosti
* Zvýšenie prívetivosti:
  + Zosúladenie používateľského rozhrania webového sídla s jednotným dizajn manuálom elektronických služieb (metriky oblasti „použiteľnosť“).
  + Vytvorenie responzívneho rozhrania, použitie aj na mobilnom zariadení (metriky oblasti „mobilita“)
  + Zosúladenie so štandardami prístupnosti (metriky oblasti „inkluzívnosť“)
* Zvýšenie spokojnosti:
  + Vytvorenie podstránky Prieskum spokojnosti. Na podstránke bude používateľovi ponúknutá možnosť vyplnenia dotazníka spokojnosti s obsahom stránky. Prieskum spokojnosti bude prepojený na komponent spätná väzba.

Webové sídlo [www.becep.sk](http://www.becep.sk) je postavené na open source redakčnom systéme Textpattern. Od roku 2006 je tento CMS bez podpory a tento nástroj obmedzuje redaktorov pri zverejňovaní obsahu na webovom sídle, úprave dizajnu webového sídla, správe rolí a oprávnení, prepojenia na sociálne siete, či naplnenia legislatívnych požiadaviek z pohľadu prístupnosti. V rámci realizácie DV plánujeme využiť obstaraný CMS na optimalizáciu webového sídla a jeho napojenie na [www.mindop.sk](http://www.mindop.sk), odstránenie vyššie uvedených nedostatkov a zosúladenie webového sídla s ID-SK, štandardmi o prístupnosti, implementáciu manažmentu spätnej väzby, monitoring a iné. Webové sídlo v súčasnosti nie je pripojené na google analytics, z toho dôvodu nemáme informáciu o návštevnosti predmetného webového sídla. Prieskum spokojnosti s webovým, sídlom realizovaný nebol. Agregáciou [www.becep.sk](http://www.becep.sk) na [www.mindop.sk](http://www.mindop.sk) očakávame z kvantitatívneho hľadiska zvýšenie návštevnosti [www.mindop.sk](http://www.mindop.sk) a z kvalitatívneho hľadiska očakávame zvýšenie používateľskej prívetivosti z pohľadu redaktora, zvýšenie spokojnosti z pohľadu návštevníka a v neposlednom rade zníženie času redaktora spojeného s prevádzkou a publikáciou obsahu na becep.sk.

# Zainteresované strany/Stakeholderi

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ID | AKTÉR / STAKEHOLDER | SUBJEKT  (názov / skratka) | ROLA  (vlastník procesu/ vlastník dát/zákazník/ užívateľ …. člen tímu atď.) | Informačný systém  (názov ISVS a MetaIS kód) |
| 1. | Ministerstvo dopravy a výstavby SR | MDV SR | Poskytovateľ služieb | JISCD  NSDI |
| 2. | Občan / podnikateľ |  | Spracovateľ podania formou vyplnenia žiadosti vo formulárovom prostredí | JISCD  NSDI  Webové sídlo organizácie |
| 3. | Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR | MIRRI | Konzument údajov | Data.gov.sk |
| 4. | Stanice technickej kontroly, emisnej kontroly a kontroly originality… | TK, EK, KO | Používateľ/Konzument | JISCD |
| 5. | Občan/Podnikateľ |  | Konzument | JISCD, NSDI |

# Ciele projektu a merateľné ukazovatele

Výsledkom realizácie projektu je dosiahnutie nasledovných požadovaných efektov:

* Zjednodušenie životných situácií pre koncových používateľov elektronických služieb MDV SR,
* Zvýšenie využívania elektronických služieb MDV SR,
* Zvýšenie používateľskej prívetivosti koncových služieb a webových sídiel MDV SR za pomoci ID-SK,
* Zvýšenie spokojnosti s riešením potrieb v rámci životnej situácie MDV SR,
* Zavedenie manažmentu spokojnosti a sledovanie spätnej väzby od koncových používateľov elektronických služieb MDV SR,
* Vytvorenie expertného tímu zabezpečujúceho zlepšenie zákazníckej skúsenosti za dodržania princípu užitočnosti a princípov efektívnosti a hospodárnosti realizovaných procesných nastavení s prihliadnutím na relevantné a simplifikantné naplnenie používateľských požiadaviek na základe vykonaných prieskumov s vyhodnotením kvality poskytovaných služieb a návrhy na ich zlepšenie. Cieľom je aby tento expertný tím dokázal na základe podkladov od odborných garantov zodpovedných za procesné nastavenia vychádzajúce z agendových požiadaviek efektívne riadiť návrh, implementáciu, nasadzovanie ako i vyhodnocovanie poskytovaných biznis služieb v rámci celého životného cyklu biznis služby a bol schopný na základe napr. veľkého počtu rovnakých incidentov alebo veľkej miery nespokojnosti s poskytovaním niektorej biznis služby správne prijať riešenia, ktoré predmetné problémy kontinuálne odstránia a zabezpečia poskytovanie predmetnej biznis služby vo vyššej kvalite.

**Ciele/Merateľné ukazovatele**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elektronická služba alebo webové sídlo, ktoré bude predmetom zlepšovania** | **Špecifický cieľ** | **NÁZOV** **MERATEĽNÉHO A VÝKONNOSTNÉHO UKAZOVATEĽA (KPI)** | **POPIS** **UKAZOVATEĽA** | **MERNÁ JEDNOTKA** **(v čom sa meria ukazovateľ)** | **AS IS** **MERATEĽNÉ VÝKONNOSTNÉ HODNOTY** **(aktuálne hodnoty)** | **TO BE**  **MERATEĽNÉ VÝKONNOSTNÉ HODNOTY** **(cieľové hodnoty projektu)** | **SPÔSOB ICH MERANIA/**  **OVERENIA**  **PO NASADENÍ** **(overenie naplnenie cieľa)** | **POZNÁMKA** |
| sluzba\_is\_34891 - Podávanie návrhu na uznanie typového schválenia EÚ celého vozidla | ŠC 7.3: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre podnikateľov  ŠC 7.4: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre občanov | Zjednodušenie životných situácií pre občanov a podnikateľov (len projekty zlepšujúce služby). | Úroveň jednoduchosti | počet klikov | X | X-1 | zjednodušenie poskytnutia služby o jeden krok |  |
| Zvýšenie využívania elektronických služieb (len projekty zlepšujúce služby), | Úroveň populárnosti | počet podaní | 1505 | 1550 | www.metais.vicepremier.gov.sk |  |
| Zvýšenie používateľskej prívetivosti koncových služieb a webov za pomoci ID-SK. | Úroveň prívetivosti | spätná väzba  použiteľnosť  inkluzívnosť | 1  6  0 | 5  9  3 | výsledky uvedené na základe BRISK benchmark |  |
| Zvýšenie spokojnosti s riešením potrieb v rámci životnej situácie. | Úroveň spokojnosti | počet bodov | 34 | 50 | Pravidelné vyhodnocovanie spokojnosti prostredníctvom dotazníka |  |
| Zavedenie manažmentu spokojnosti a sledovanie spätnej väzby od občanov a podnikateľov | Implementácia manažmentu spätnej väzby. Manažment spätnej vyäzby bude na pravidelnej báze vyhodnocovať spokojnosť s poskytovaním služby a zlepšovať vlastnosti služby na základe BRISK benchmarku. | počet zavedených interných smerníc | 0 | 1 | interné smernice, ktoré budú súčasťou KRIT rezortu zverejnené na metais.vicepremier.gov.sk |  |
| ks\_334007 - Podávanie žiadosti o zmenu registrácie autoškoly | ŠC 7.3: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre podnikateľov  ŠC 7.4: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre občanov | Zjednodušenie životných situácií pre občanov a podnikateľov (len projekty zlepšujúce služby). | Úroveň jednoduchosti | počet | X | X-1 | zjednodušenie poskytnutia služby o jeden krok |  |
| Zvýšenie využívania elektronických služieb (len projekty zlepšujúce služby), | Úroveň populárnosti | počet podaní | 242 | 300 |  |  |
| Zvýšenie používateľskej prívetivosti koncových služieb a webov za pomoci ID-SK. | Úroveň prívetivosti | spätná väzba  použiteľnosť  inkluzívnosť | 1  6  0 | 5  9  3 | výsledky uvedené na základe BRISK benchmark |  |
| Zvýšenie spokojnosti s riešením potrieb v rámci životnej situácie. | Úroveň spokojnosti | počet bodov | 31 | 50 | Pravidelné vyhodnocovanie spokojnosti prostredníctvom dotazníka |  |
| Zavedenie manažmentu spokojnosti a sledovanie spätnej väzby od občanov a podnikateľov | Implementácia manažmentu spätnej väzby. Manažment spätnej vyäzby bude na pravidelnej báze vyhodnocovať spokojnosť s poskytovaním služby a zlepšovať vlastnosti služby na základe BRISK benchmarku. | počet zavedených interných smerníc | 0 | 1 | interné smernice, ktoré budú súčasťou KRIT rezortu zverejnené na [metais.vicepremier.gov.sk](http://metais.vicepremier.gov.sk) |  |
| as\_57836 Zapisovanie o výkone technickej kontroly vozidla | ŠC 7.3: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre podnikateľov  ŠC 7.4: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre občanov | Zavedenie manažmentu spokojnosti a sledovanie spätnej väzby od občanov a podnikateľov | Implementácia manažmentu spätnej väzby. Manažment spätnej vyäzby bude na pravidelnej báze vyhodnocovať spokojnosť s poskytovaním služby a zlepšovať vlastnosti služby na základe BRISK benchmarku. | počet zavedených interných smerníc | 0 | 1 | interné smernice, ktoré budú súčasťou KRIT rezortu zverejnené na [metais.vicepremier.gov.sk](http://metais.vicepremier.gov.sk) |  |
| as\_57837 - Zapisovanie o výkone emisnej kontroly vozidla | ŠC 7.3: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre podnikateľov  ŠC 7.4: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre občanov | Zavedenie manažmentu spokojnosti a sledovanie spätnej väzby od občanov a podnikateľov | Implementácia manažmentu spätnej väzby. Manažment spätnej vyäzby bude na pravidelnej báze vyhodnocovať spokojnosť s poskytovaním služby a zlepšovať vlastnosti služby na základe BRISK benchmarku. | početpočet zavedených interných smerníc | 0 | 1 | interné smernice, ktoré budú súčasťou KRIT rezortu zverejnené na [metais.vicepremier.gov.sk](http://metais.vicepremier.gov.sk) |  |
| as\_57838 - Zapisovanie o výkone kontroly originality vozidla | ŠC 7.3: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre podnikateľov  ŠC 7.4: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre občanov | Zavedenie manažmentu spokojnosti a sledovanie spätnej väzby od občanov a podnikateľov | Implementácia manažmentu spätnej väzby. Manažment spätnej vyäzby bude na pravidelnej báze vyhodnocovať spokojnosť s poskytovaním služby a zlepšovať vlastnosti služby na základe BRISK benchmarku. | počet zavedených interných smerníc | 0 | 1 | interné smernice, ktoré budú súčasťou KRIT rezortu zverejnené na [metais.vicepremier.gov.sk](http://metais.vicepremier.gov.sk) |  |
| www.mindop.sk | ŠC 7.3: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre podnikateľov  ŠC 7.4: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre občanov | Zavedenie manažmentu spokojnosti a sledovanie spätnej väzby od občanov a podnikateľov | Implementácia manažmentu spätnej väzby. Manažment spätnej vyäzby bude na pravidelnej báze vyhodnocovať spokojnosť s poskytovaním služby a zlepšovať vlastnosti služby na základe BRISK benchmarku. | počet zavedených interných smerníc | 0 | 1 | interné smernice, ktoré budú súčasťou KRIT rezortu zverejnené na [metais.vicepremier.gov.sk](http://metais.vicepremier.gov.sk) |  |
| www.odoprave.info | ŠC 7.3: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre podnikateľov  ŠC 7.4: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre občanov | Zavedenie manažmentu spokojnosti a sledovanie spätnej väzby od občanov a podnikateľov | Implementácia manažmentu spätnej väzby. Manažment spätnej vyäzby bude na pravidelnej báze vyhodnocovať spokojnosť s poskytovaním služby a zlepšovať vlastnosti služby na základe BRISK benchmarku. | počet zavedených interných smerníc | 0 | 1 | interné smernice, ktoré budú súčasťou KRIT rezortu zverejnené na [metais.vicepremier.gov.sk](http://metais.vicepremier.gov.sk) |  |
| www.jiscd.sk | ŠC 7.3: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre podnikateľov  ŠC 7.4: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre občanov | Zavedenie manažmentu spokojnosti a sledovanie spätnej väzby od občanov a podnikateľov | Implementácia manažmentu spätnej väzby. Manažment spätnej vyäzby bude na pravidelnej báze vyhodnocovať spokojnosť s poskytovaním služby a zlepšovať vlastnosti služby na základe BRISK benchmarku. | počet zavedených interných smerníc | 0 | 1 | interné smernice, ktoré budú súčasťou KRIT rezortu zverejnené na [metais.vicepremier.gov.sk](http://metais.vicepremier.gov.sk) |  |
| www.becep.sk | ŠC 7.3: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre podnikateľov  ŠC 7.4: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernment služieb pre občanov | Zavedenie manažmentu spokojnosti a sledovanie spätnej väzby od občanov a podnikateľov | Implementácia manažmentu spätnej väzby. Manažment spätnej vyäzby bude na pravidelnej báze vyhodnocovať spokojnosť s poskytovaním služby a zlepšovať vlastnosti služby na základe BRISK benchmarku. | počet zavedených interných smernícv | 0 | 1 | interné smernice, ktoré budú súčasťou KRIT rezortu zverejnené na [metais.vicepremier.gov.sk](http://metais.vicepremier.gov.sk) |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

# Špecifikácia potrieb koncového používateľa

V priebehu mesiaca december 2021 realizovalo MDV SR prieskum používateľskej spokojnosti s webovým sídlom [www.mindop.sk](http://www.mindop.sk). Priemerná spokojnosť s webovým sídlom bola na úrovni 3,56.

Na základe riešených incidentov s webovými portálmi MDV SR boli identifikované nasledovné skutočnosti, ktoré bude potrebné reflektovať v rámci poskytovania služieb dostupných prostredníctvom webových portálov:

* Koncovými použivateľmi elektronických služieb a webových sídiel sú občania využívajúci informácia a služby z pracovných dôvodov z verejného aj súkromného sektora
* Potreba zlepšenia zobrazovania obsahu webových sídiel na mobilných zariadeniach
* Potreba zlepšenia navigácie pri získavaní hľadaných informácií prostredníctvom zefektívnenia a zjednodušenia mapy webového sídla
* Nespokojnosť s technickou funkcionalitou poskytovanou webovými sídlami
* Nespokojnosť so zrozumiteľnosťou zverejňovaných informácií

Zoznam typov výstupov:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Elektronická služba alebo webové sídlo, ktoré bude predmetom zlepšovania | Špecifický cieľ | Názov merateľného a výkonnostného ukazovateľa (KPI)[4] | Opis ukazovateľa | Merná jednotka | AS-IS Merateľné výkonnostné hodnoty (aktuálne hodnoty) | TO-BE Merateľné výkonnostné hodnoty (cieľové hodnoty projektu) | Spôsob ich merania/overenia po nasadení (overenie naplnenia cieľa) | Poznámka |
| as\_57836 Zapisovanie o výkone technickej kontroly vozidla | ŠC 7.3: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernmet služieb pre podnikateľov | Počet vypublikovaných OpenAPI rozhraní | Ukazovateľ charakterizuje číslo – počet koncových služieb MDV SR prostredníctvom open API | počet | 0 | 1 | Akceptácia nasadeného riešenia |  |
| as\_57837 - Zapisovanie o výkone emisnej kontroly vozidla | ŠC 7.3: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernmnet služieb pre podnikateľov | Počet vypublikovaných OpenAPI rozhraní | Ukazovateľ charakterizuje číslo – počet koncových služieb MDV SR prostredníctvom open API | počet | 0 | 1 | Akceptácia nasadeného riešenia |  |
| as\_57838 - Zapisovanie o výkone kontroly originality vozidla | ŠC 7.3: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernmnet služieb pre podnikateľov | Počet vypublikovaných OpenAPI rozhraní | Ukazovateľ charakterizuje číslo – počet koncových služieb MDV SR prostredníctvom open API | počet | 0 | 1 | Akceptácia nasadeného riešenia |  |
| sluzba\_is\_34891 - Podávanie návrhu na uznanie typového schválenia EÚ celého vozidla | ŠC 7.4: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernmnet služieb pre občanov | P0739 - Počet zavedených elektronických služieb, ktoré prispievajú k riešeniu životných situácií pre občanov | Ukazovateľ vyjadruje počet zavedených elektronických služieb pre občanov podporených z projektu, ktoré prispievajú k riešeniu životných situácií. | počet | 1 | 1 | Akceptácia nasadeného riešenia |  |
| ks\_334007 - Podávanie žiadosti o zmenu registrácie autoškoly | ŠC 7.4: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernmnet služieb pre občanov | P0739 - Počet zavedených elektronických služieb, ktoré prispievajú k riešeniu životných situácií pre občanov | Ukazovateľ vyjadruje počet zavedených elektronických služieb pre občanov podporených z projektu, ktoré prispievajú k riešeniu životných situácií. | počet | 1 | 1 | Akceptácia nasadeného riešenia |  |
| Nasadenie nového CMS nástroja pre správu obsahu webového sídla MDV SR | ŠC 7.3: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernmnet služieb pre podnikateľov  ŠC 7.4: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernmnet služieb pre občanov | Zlepšenie pístupnosti, použiteľnosti, mobility, inkluzívnosti, a spätnej väzby | Ukazovateľ vyjadruje percentuálny súlad s požiadavkami na prístupnosť webového sídla | percento | 43% (výsledok monitoringu prístupnosti webového sídla 06/2021) | 70% | Akceptácia nasadeného riešenia |  |

Tabuľka č.5 - Zoznam povinných výstupov projektu

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Aktivita | Oblasť | Činnosti | Typ výstupu |  |
| Aktivita 1: Vytváranie expertných tímov ktoré zastrešia agendu agilného zlepšovania zákazníckej skúsenosti | Zavedenie a štandardizovanie manažmentu spätnej väzby. | Vytvorenie politiky riadenia používateľskej skúsenosti, zadefinovanie interných postupov práce a procesov pre získavanie, analýzu a zapracovanie spätnej väzby a aktualizácia KRIT. | A. Politika riadenia používateľskej skúsenosti | Povinný |
| Budovanie ľudského kapitálu a know-how | B. Vytvorenie 6 interných, expertných kapacít | Povinný |
| Monitorovanie spätnej väzby. | Pravidelné meranie využívania KS a webových portálov, vrátane kvality používateľskej skúsenosti. | C. Pravidelný reporting využitia ISVS a jednotlivých elektronických služieb | Povinný |
| Analýza, posúdenie a zapracovanie spätnej väzby. Vnútrorezortná a medzirezortná koordinovanie rozvoja ISVS na úrovni životných situácií. | Identifikovanie úzkych miest a bariér využívania KS a webov, pravidelné získavanie spätnej väzby od zákazníkov, návrh a testovanie riešení pre identifikované bariéry a úzke miesta a dohľad nad ich nasadením do praxe. | D. CX audit a plán rozvoja (roadmapa) | Povinný |
| Aktivita 2: Implementácia „malých zlepšení“ na front/back-ende, ktorý služby zjednodušia, zvýšia ich prívetivosť a tým zvýšia ich používanie a spokojnosť s nimi | Realizácia zmien na Front-Ende  (užívateľskom rozhraní) | Efektívny, agilný rozvoj informačných systémov pre jednoduchšie a prívetivejšie služby a prehľadnejšie životné situácie | E. Implementovaná zmeny užívateľského rozhrania vybraných elektronických služieb a webov za účelom optimalizácie zákazníckej cesty. | Povinný |
| Realizácia zmien na Back-Ende (zmeny procesov, aplikačných rozhraní, dátové a procesné integrácie) | F. Vytvorenie verejne dostupných aplikačných rozhraní (openAPI) pre všetky zlepšované služby. | Povinný |
| G. Implementované zmeny na pozadí služieb (zmeny procesov, aplikačné služby, dátové a procesné integrácie) potrebné pre optimalizáciou zákazníckej cesty. | Dobrovoľný |

*Tabuľka č.6: Zoznam interných kapacít vytvorených ako výstup projektu*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rola v projekte | | Celkový objem FTE do ukončenia projektu (t.j. do 31.12.2023) | Celkový objem FTE v rámci udržateľnosti projektu |  |
| A | Vlastník procesov |  | 1 osoba | Povinné (aspoň 1x) |
| B | UX dizajnér |  | 1 osoba | Povinné (aspoň 1x) |
| C | Dátový kurátor/Dátový analytik |  | 1 osoba |  |
| D | IT analytik |  | 1 osoba |  |
| E | IT architekt |  | 1 osoba |  |
| F | IT vývojár (webmaster) |  | 1 osoba |  |

# Riziká a závislosti

V rámci riadenia rizík a závislostí je potrebné sa vysporiadať hlavne s rizikami súvisiacimi s verejným obstarávaním komponentu CMS, ako i organizačno-procesne zabezpečiť vytvorenie miest v rámci expertného tímu ako i ich obsadenie a zabezpečiť informovanosť vecných garantov s povinnosťami, ktoré je potrebné plniť z pohľadu legislatívneho rámca definovaného MIRRI SR v súvislosti s plnením úloh vyplývajúcich hlavne zo zákona o ITVS a jeho vyhlášok.

1. Verejné obstarávanie projektu:

Riziko predĺženej realizácia VO na projekt, ktoré môže znamenať časový posun v realizácii projektu. Predmetné riziko chceme eliminovať nastavením transparentného verejného obstarávania, ktorého sa bude môcť zúčastniť maximálny počet záujemcov.

2. Nedostatočné personálne kapacity:

Riziko nedostatočných personálnych kapacít môže spôsobiť chýbajúce odborné kapacity potrebné pre projekt nakoľko sa môže stať, že na základe nízkeho počtu relevantných uchádzačov na trhu sa nepodarí zabezpečiť obsadenie potrebných personálnych kapacít na realizáciu projektu. Rovnako je potrebné zabezpečenie komunikácie a akceptácie nastavených procesov v rámci organizácie. Eliminácia predmetného rizika bude realizovaná vytvorením miest a zabezpečením výberového konania na obsadenie manažéra elektronických služieb, UX dizajnéra, IT analytika, Dátového kurátora, IT architekta a IT vývojára (webmaster).

3. Nedostatočné skúsenosti vecných gestorov:

Riziko nedostatočnej skúsenosti vecných gestorov môže spôsobiť slabú úroveň zapojenia interných vecných gestorov ako i externých používateľov vo fáze zefektívnenia upravovaných služieb a rovnako môže vzniknúť problém pri definovaní príslušných redaktorov u vecných gestorov. Predmetné riziko môže mať za následok predĺženie priradených aktivít v rámci projektu ako i možná neschopnosť akceptovať výstupy projektu z pohľadu vecných gestorov. Elimináciu rizika budeme realizovať zabezpečením vysvetlenia vecným gestorom základných povinnosti, ktoré musia pokrývať v rámci svojej agendy z pohľadu zákona o ITVS ako i napĺňanie legislatívneho rámca z pohľadu poskytovaných služieb a spĺňania požadovaných štandardov.

# Alternatívy a Multikriteriálna analýza

# Stanovenie alternatív pomocou biznisovej vrstvy architektúry

A1

Zachovanie súčasného stavu

A2

Implementácia spätnej väzby a zvýšenie používateľskej prívetivosti

Zlepšenia elektronických služieb a webových sídel MDVSR

A3

Implementácia prvkov používateľskej prívetivosti a aktívnej participácie

Výber alternatív prebiehal v dvoch kolách. V prvom kole bola uplatnená multikriteriálna analýza (ďalej aj „MCA“). V rámci MCA bola vybratá biznis alternatíva 3, ktorá splnila všetky 3 kritériá:

Kritérium A: Zavedenie spätnej väzby pre oblasť poskytovaných elektronických služieb a webových sídel,

Kritérium B: Zvýšenie užívateľskej prívetivosti poskytovaných elektronických služieb a informácií o dopravných témach

Kritérium C: Zavedenie prvkov aktívnej participácie občana na procesoch pri poskytovaní eGov služieb

Do 2 kola vstúpila biznis alternatíva 3, v rámci ktorej bol posudzovaný z pohľadu aplikačnej architektúry minimalistický variant (aplikačná alternatíva 1) a želaný variant (aplikačná alternatíva 2).

Minimalistický variant realizuje nutné aplikačné požiadavky a z hľadiska ekonomickej efektívnosti bol zvolený ako preferovaný.

# Multikriteriálna analýza

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **KRITÉRIUM** | **ZDÔVODNENIE KRITÉRIA** | **MDV SR** | **Odborná verejnosť** | **Laická verejnosť** |
| BIZNIS VRSTVA | Kritérium A (KO) | Aktuálne nie je zavedený nástroj na zisťovanie spätnej väzby zo strany užívateľov | *X* | *X* | *X* |
| Kritérium B (KO) | Poskytované elektronické služby a prevádzkované webové sídla vyžadujú úpravy v zmysle aktuálnych  legislatívnych požiadaviek a rovnako na základe výsledkov prieskumu spokojnosti | *X* | *X* | *X* |
| Kritérium C | V rámci poskytovaných elektronických služieb nie je zavedená proaktívnosť, ako základný prvok  zvyšovania participácie občanov | *X* | *X* | *X* |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Zoznam kritérií** | **A1** | **Spôsob**  **dosiahnutia** | **A2** | **Spôsob**  **dosiahnutia** | **A3** | **Spôsob**  **dosiahnutia** |
| Kritérium A  Zavedenie spätnej väzby pre eGov služby a webové sídla | áno | Zavedená spätná väzba prostredníctvom prieskumu spokojnosti užívateľov elektronických služieb realizovaná anketami (nebude sa  jednať o plnohodnotný prieskum v zmysle podmienok definovaných vo výzve) | áno | Zavedená spätná väzba prostredníctvom prieskumu spokojnosti užívateľov elektronických služieb realizovaná anketami (nebude sa jednať o plnohodnotný prieskum v zmysle podmienok definovaných vo výzve) | áno | Zavedená spätná väzba prostredníctvom prieskumu spokojnosti užívateľov elektronických služieb realizovaná anketami (nebude sa jednať o plnohodnotný prieskum v zmysle podmienok definovaných vo výzve) |
| Kritérium B  Zvýšenie používateľskej prívetivosti | nie | N/A | áno | Na základe pravidelnej a relevantne zbieranej spätnej väzby sa realizujú úpravy elektronických služieb a webových sídel v rámci zlepšenia používateľskej prívetivosti | áno | Na základe pravidelnej a relevantne zbieranej spätnej väzby sa realizujú úpravy elektronických služieb a webových sídel v rámci zlepšenia používateľskej prívetivosti |
| Kritérium C  Zavedenie aktívnej participácie a prvkov používateľskej prívetivosti | nie | N/A | nie | N/A | áno | Bude realizované technické riešenie, ktoré zavedie notifikáciu do existujúcich služieb MDV SR |

# Stanovenie alternatív pomocou aplikačnej vrstvy architektúry

Pre klasifikáciu alternatív za účelom ďalšieho porovnania aplikačnej vrstvy a architektúry boli zadefinované nasledovné požiadavky:

Nutné – aplikačné moduly/funkcionality, ktoré sú nevyhnutné pre dosiahnutie cieľov

Preferované – aplikačné moduly/funkcionality, ktoré rozvíjajú biznis alternatívu a vytvárajú dodatočné prínosy, započítané v CBA

Nutné požiadavky:

* Vytvorenie responzívneho dizajnu,
* Zosúladenie so štandardmi prístupnosti,
* Verejne dostupné aplikačné rozhranie pre zdieľanie údajov prostredníctvom Open API pre definované aplikačné služby,
* Vytvorenie notifikačného mechanizmu,

Preferované požiadavky:

* Použitá platforma pre vývoj webových stránok s silným užívateľským zážitkom a vysokou mierou interaktivity,
* Návrh optimalizovaných zákazníckych ciest,
* Analýza spracovaného celku webových portálov, návrh UI a UX metódou UCD.

# Stanovenie alternatív pomocou technologickej vrstvy architektúry

Biznis alternatíva A1

Biznis alternatíva

A2

Technologická alternatíva 1

Aplikačná alternatíva1 (nutné požiadavky)

Biznis alternatíva

A3

Technologická alternatíva 1

Aplikačná alternatíva2 (nutné + preferované požiadavky)

Výber alternatív prebiehal v dvoch kolách. V prvom kole bola uplatnená multikriteriálna analýza (ďalej aj „MCA“). V rámci MCA bola vybratá biznis alternatíva 3, ktorá splnila všetky 3 kritériá:

Kritérium A: Zavedenie spätnej väzby pre eGOV služby a webové sídla,

Kritérium B: Zvýšenie používateľskej prívetivosti

Kritérium C: Zavedenie aktívnej participácie a prvkov používateľskej prívetivosti

Do 2 kola vstúpila biznis alternatíva 3, v rámci ktorej bol posudzovaný z pohľadu aplikačnej architektúry minimalistický variant (aplikačná alternatíva 1) a želaný variant (aplikačná alternatíva 2).

Minimalistický variant realizuje nutné aplikačné požiadavky a z hľadiska ekonomickej efektívnosti bol zvolený ako preferovaný.

# POŽADOVANÉ VÝSTUPY (PRODUKT PROJEKTU)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Elektronická služba alebo webové sídlo, ktoré bude predmetom zlepšovania | Špecifický cieľ | Názov merateľného a výkonnostného ukazovateľa (KPI)[4] | Opis ukazovateľa | Merná jednotka | AS-IS Merateľné výkonnostné hodnoty (aktuálne hodnoty) | TO-BE Merateľné výkonnostné hodnoty (cieľové hodnoty projektu) | Spôsob ich merania/overenia po nasadení (overenie naplnenia cieľa) | Poznámka |
| ks\_341315 - Zapisovanie o výkone technickej kontroly vozidla | ŠC 7.3: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernmet služieb pre podnikateľov | Počet vypublikovaných OpenAPI rozhraní | Ukazovateľ charakterizuje číslo – počet koncových služieb MDV SR prostredníctvom open API | počet | 0 | 1 | Akceptácia nasadeného riešenia |  |
| ks\_341316 - Zapisovanie o výkone emisnej kontroly vozidla. | ŠC 7.3: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernmnet služieb pre podnikateľov | Počet vypublikovaných OpenAPI rozhraní | Ukazovateľ charakterizuje číslo – počet koncových služieb MDV SR prostredníctvom open API | počet | 0 | 1 | Akceptácia nasadeného riešenia |  |
| ks\_341317 - Zapisovanie o výkone kontroly originality vozidla | ŠC 7.3: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernmnet služieb pre podnikateľov | Počet vypublikovaných OpenAPI rozhraní | Ukazovateľ charakterizuje číslo – počet koncových služieb MDV SR prostredníctvom open API | počet | 0 | 1 | Akceptácia nasadeného riešenia |  |
| sluzba\_is\_34891 - Podávanie návrhu na uznanie typového schválenia EÚ celého vozidla | ŠC 7.4: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernmnet služieb pre občanov | P0739 - Počet zavedených elektronických služieb, ktoré prispievajú k riešeniu životných situácií pre občanov | Ukazovateľ vyjadruje počet zavedených elektronických služieb pre občanov podporených z projektu, ktoré prispievajú k riešeniu životných situácií. | počet | 1 | 1 | Akceptácia nasadeného riešenia |  |
| ks\_334007 - Podávanie žiadosti o zmenu registrácie autoškoly | ŠC 7.4: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernmnet služieb pre občanov | P0739 - Počet zavedených elektronických služieb, ktoré prispievajú k riešeniu životných situácií pre občanov | Ukazovateľ vyjadruje počet zavedených elektronických služieb pre občanov podporených z projektu, ktoré prispievajú k riešeniu životných situácií. | počet | 1 | 1 | Akceptácia nasadeného riešenia |  |
| Nasadenie nového CMS nástroja pre správu obsahu webového sídla MDV SR | ŠC 7.3: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernmnet služieb pre podnikateľov  ŠC 7.4: Zvýšenie kvality, štandardu a dostupnosti eGovernmnet služieb pre občanov | Zlepšenie prístupnosti, použiteľnosti, mobility, inkluzívnosti, a spätnej väzby | Ukazovateľ vyjadruje percentuálny súlad s požiadavkami na prístupnosť webového sídla | percento | 43% (výsledok monitoringu prístupnosti webového sídla 06/2021) | 70% | Akceptácia nasadeného riešenia |  |

# NÁHĽAD ARCHITEKTÚRY

V rámci realizácie projektu bude realizované zlepšenie nižšie uvedených služieb prostredníctvom zefektívnenia zabezpečovaných služieb vyplývajúcich z výsledkov analytickej časti vykonanej so zapojením relevantých partnerov ( autoškoly, technici STK, EK, KO, úradnici OU) ako aj vyhodnotenia procesov vznikajúcim interným tímom.

Základné pravidlo návrhu architektúry systému JISCD sú tri nezávislé zóny pre jednotlivé typy používateľov – public, extranet, intranet (viac viď JISCD\_AsBuild\_Aplikacna\_architektura.docx). Toto pravidlo je striktne dodržiavané vo vrstvách APP (APP FRONT, APP BACK). Vrstva Backend (dátová vrstva) je už čiastočne zdieľaná a vrstva INFRA je kompletne zdieľaná medzi jednotlivými zónami.

Trochu iná filozofia názvoslovia je zvolená pri databázach –

* Databáza intra obsahuje dáta, ktoré vznikli vnútri systému JISCD
* Databáza extra obsahuje dáta, ktoré vznikli v systémoch tretích strán a do JISCD boli naimportované, resp. Replikované

Systém JISCD pozostáva na aplikačnej úrovni z nasledujúcich platforiem –

• Apache Server

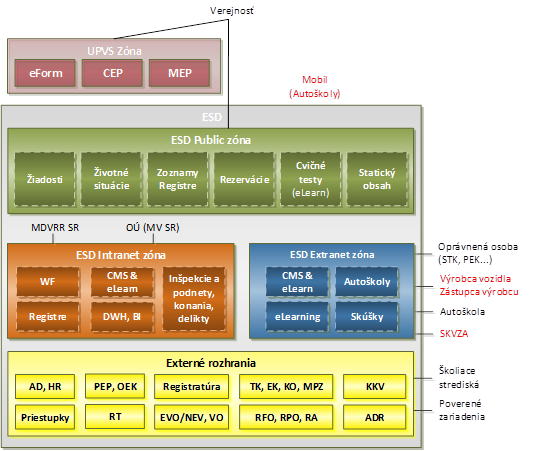
• Oracle Weblogic 12c

• Sun (Oracle) Directory Server 11

• SAP Business Objects Business Intelligence

Všetky platformy sú nainštalované v štandardnej konfigurácii, preto ich správa a logy sú umiestnené na štandardných miestach.

Nižšie je aplikačná architektúra isvs\_4867 JISCD - Jednotný informačný systém v cestnej doprave. V rámci zlepšenia koncových služieb (sluzba\_is\_34891 a ks\_334007) zostane architektúra nezmenená.



Nižšie je uvedená biznis vrstva architektúry v rámci dodávky nového CMS, kde rátame s nižšie uvedeným nastavením rolí a oprávnení.

Správa rolí a oprávnení v CMS:

Administrátor:

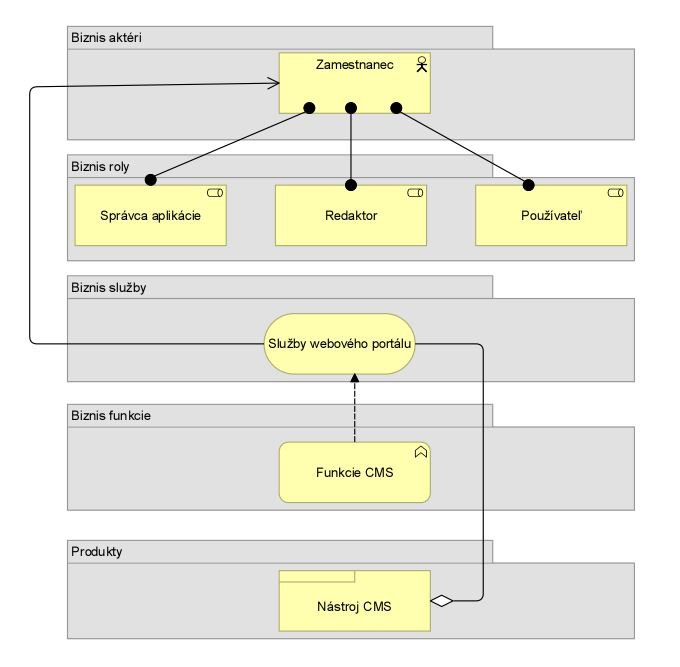
* "hlavný" správca cms.
* Komplexná správa portálu;
* Oprávnenie vytvárať/upravovať/mazať navigáciu/kategórie/obsah/dokumentov na rôznych úrovniach;
* Oprávnenie upravovať štruktúru zobrazenia
* Pridávanie modulov, bannerov;
* Spravuje role a oprávnenia nad celým cms (správa používateľských kont).

Redaktor sekcie:

* Oklieštené oprávnenie ako administrátor,
* Len v určitých špecifikovaných častiach/kategóriách,
* Len v rámci pridelených oprávnení do konkrétnych modulov, kategórií a podobne;
* Spravuje role a oprávnenia len nad definovanými kategóriami, modulmi.

Bežný redaktor:

* Oprávnenie vytvárať/upravovať/ mazať kategórie obsah;
* Práca s pridelenými modulmi



# LEGISLATÍVA

Projekt nepredpokladá potrebu legislatívnych zmien pre naplnenie cieľov a dodanie výstupov projektu.

Prehľad legislatívy, ktorou sa riadi MDV SR pri svojich agendových informačných systémov a poskytuje informácie na svojich webových sídlach:

Prevádzka vozidiel v cestnej premávke

1. Zákon č. [106/2018 Z. z.](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2018/106) o prevádzke vozidiel v cestnej premávke a o zmene a doplnení niektorých zákonov
2. Vyhláška Ministerstva dopravy a výstavby Slovenskej republiky č. [131/2018](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2018/131) Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti v oblasti schvaľovania vozidiel
3. Vyhláška Ministerstva dopravy a výstavby Slovenskej republiky č. [132/2018](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2018/132) Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o technických požiadavkách na niektoré vozidlá, systémy, komponenty a samostatné technické jednotky na účely schvaľovania
4. Vyhláška Ministerstva dopravy a výstavby Slovenskej republiky č. [133/2018](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2018/133) Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o dokladoch vozidla
5. Vyhláška Ministerstva dopravy a výstavby Slovenskej republiky č. [134/2018](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2018/134) Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o prevádzke vozidiel v cestnej premávke
6. Vyhláška Ministerstva dopravy a výstavby Slovenskej republiky č. [135/2018](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2018/135) Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o cestnej technickej kontrole
7. Vyhláška Ministerstva dopravy a výstavby Slovenskej republiky č. [136/2018](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2018/136) Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o technickej službe overovania
8. Vyhláška Ministerstva dopravy a výstavby Slovenskej republiky č. [137/2018](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2018/137) Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti v oblasti technickej kontroly
9. Vyhláška Ministerstva dopravy a výstavby Slovenskej republiky č. [138/2018](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2018/138) Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti v oblasti emisnej kontroly
10. Vyhláška Ministerstva dopravy a výstavby Slovenskej republiky č. [139/2018](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2018/139) Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti v oblasti kontroly originality
11. Vyhláška Ministerstva dopravy a výstavby Slovenskej republiky č. [140/2018](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2018/140) Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti v oblasti montáže plynových zariadení
12. Vyhláška Ministerstva dopravy a výstavby Slovenskej republiky č. [141/2018](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2018/141) Z. z., ktorou sa ustanovujú podrobnosti o štátnom odbornom dozore a odbornom dozore technických služieb na úseku prevádzky vozidiel v cestnej premávke
13. Nariadenie vlády Slovenskej republiky č. [154/2006](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2006/154) Z. z. o používaní zariadení obmedzujúcich rýchlosť určitých kategórií motorových vozidiel
14. Nariadenie vlády Slovenskej republiky č. [309/2006](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2006/309) Z. z. o technických požiadavkách na výfukové systémy a o prípustnej hladine hluku motorových vozidiel v znení neskorších predpisov
15. Nariadenie vlády Slovenskej republiky č. [655/2007](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2007/655) Z. z. o technických požiadavkách na zníženie emisií z klimatizačných systémov v motorových vozidlách
16. Nariadenie vlády Slovenskej republiky č. [113/2008](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2008/113) Z. z. o dodatočnej montáži zrkadiel na nákladné vozidlá určitých kategórií
17. Nariadenie vlády Slovenskej republiky č. [140/2009](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2009/140) Z. z., ktorým sa ustanovujú podrobnosti o typovom schvaľovaní motorových vozidiel a ich prípojných vozidiel, systémov, komponentov a samostatných technických jednotiek určených pre tieto vozidlá v znení neskorších predpisov
18. Nariadenie vlády Slovenskej republiky č. [34/2010](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2010/34) Z. z. o technických požiadavkách na vozidlá vzhľadom na ich opätovnú využiteľnosť, recyklovateľnosť a zužitkovateľnosť

 B. Autoškoly

1. Zákon č. [93/2005](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2005/93) Z. z. o autoškolách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
2. Vyhláška Ministerstva dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky č. [45/2016](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2016/45) Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 93/2005 Z. z. o autoškolách a o zmene a doplnení  niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
3. Vyhláška Ministerstva dopravy, pôšt a telekomunikácií Slovenskej republiky č. [349/2005](https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2005/349/20130119) Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 93/2005 Z. z. o autoškolách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov – platná do 31.12.2015
4. Zákon č. [359/2000](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2000/359) Z. z. o Slovenskej komore výcvikových zariadení autoškôl a o zmene zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 315/1996 Z. z. o premávke na pozemných komunikáciách

C. Základná kvalifikácia a pravidelný výcvik niektorých vodičov

1. Zákon č. [280/2006](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2006/280) Z. z. o povinnej základnej kvalifikácii a pravidelnom výcviku niektorých vodičov v znení neskorších predpisov
2. Vyhláška Ministerstva dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky č. [44/2016](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2016/44) Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 280/2006 Z. z. o povinnej základnej kvalifikácii a pravidelnom výcviku niektorých vodičov v znení neskorších predpisov

D. Cestná doprava

1. Zákon č. [56/2012](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2012/56) Z. z. o cestnej doprave v znení neskorších predpisov
2. Vyhláška Ministerstva dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky č. [124/2012](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2012/124) Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 56/2012 Z. z. o cestnej doprave

E. Používanie záznamového zariadenia v cestnej doprave

1. Zákon č. [461/2007](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2007/461) Z. z. o používaní záznamového zariadenia v cestnej doprave

F. Jednotný informačný systém v cestnej doprave

1. Zákon č. [387/2015](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2015/387) Z. z. o jednotnom informačnom systéme v cestnej doprave a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

G. Správne poplatky

1. Zákon Národnej rady Slovenskej republiky č. [145/1995](http://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/1995/145) Z. z. o správnych poplatkoch v znení neskorších predpisov – najmä položky 63 až 98 v časti Doprava Sadzobníka správnych poplatkov

H. Poštové služby

* + [Zákon č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov](https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/postove-sluzby-9/legislativa/platna-pravna-uprava/zakon-c-324-2011-z-z-o-postovych-sluzbach-a-o-zmene-a-doplneni-niektorych-zakonov-v-zneni-neskorsich-predpisov-pdf-606kb)
  + [Zákon č. 402/2013 Z. z. o Úrade pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Dopravnom úrade a o zmene a doplnení niektorých zákonov](https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/postove-sluzby-9/legislativa/platna-pravna-uprava/zakon-c-402-2013-z-z-o-urade-pre-regulaciu-elektronickych-komunikacii-a-postovych-sluzieb-a-dopravnom-urade-a-o-zmene-a-doplneni-niektorych-zakonov-pdf-129kb)
  + [Zákon č. 349/2004 Z.z. o transformácii Slovenskej pošty, štátneho podniku v znení neskorších predpisov](https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/postove-sluzby-9/legislativa/platna-pravna-uprava/zakon-c-349-2004-z-z-o-transformacii-slovenskej-posty-statneho-podniku-v-zneni-neskorsich-predpisov-pdf-327-kb)
  + [Vyhláška Poštového regulačného úradu č. 63/2012 o spôsobe výpočtu a náhrade čistých nákladov univerzálnej služby](https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/postove-sluzby-9/legislativa/platna-pravna-uprava/vyhlaska-postoveho-regulacneho-uradu-c-63-2012-o-sposobe-vypoctu-a-nahrade-cistych-nakladov-univerzalnej-sluzby-pdf-288kb)

I.Elektronické komunikácie

* + - Zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov
    - Zákon č. 402/2013 Z. z. o Úrade pre reguláciu elektronických komunikácií a poštových služieb a Dopravnom úrade a o zmene a doplnení niektorých zákonov

J. Cestovný ruch

* + [Výnos z 10. februára 2014 č. 04210/2014/B710-SCR/8331-M, ktorým sa ustanovuje vzor žiadosti o poskytnutie dotácie organizáciám cestovného ruchu a náležitosti projektu](https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/cestovny-ruch-7/legislativa-a-koncepcne-dokumenty/legislativa/vynos-z-10-februara-2014-c-04210-2014-b710-scr-8331-m-ktorym-sa-ustanovuje-vzor-ziadosti-o-poskytnutie-dotacie-organizaciam-cestovneho-ruchu-a-nalezitosti-projektu-pdf-1-60-mb)
  + [Zákon č. 91/2010 Z. z. o podpore cestovného ruchu v znení neskorších predpisov](https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/cestovny-ruch-7/legislativa-a-koncepcne-dokumenty/legislativa/zakon-o-podpore-cestovneho-ruchu)

[Zákon č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov](https://www.mindop.sk/ministerstvo-1/cestovny-ruch-7/legislativa-a-koncepcne-dokumenty/legislativa/zakon-c-170-2018-z-z-o-zajazdoch-spojenych-sluzbach-cestovneho-ruchu-niektorych-podmienkach-podnikania-v-cestovnom-ruchu-a-o-zmene-a-doplneni-niektorych-zakonov)

# ROZPOČET A PRÍNOSY

Projekt plánuje prijímateľ realizovať najmä internými zdrojmi, rozpis nákladov je uvedený v tabuľke:

|  |  |
| --- | --- |
| **Položka** | **Suma** |
| **Manažér elektronických služieb** | **105 600,00 €** |
| **UX dizajnér** | **105 600,00 €** |
| **IT analytik** | **105 792,00 €** |
| **Dátový kurátor (Dátový analytik)** | **105 792,00 €** |
| **IT architekt** | **105 792,00 €** |
| **IT vývojár (webmaster)** | **64 000,00 €** |
| **Obstaranie CMS** | **130 000,00 €** |
| **Vytvorenie Open API rozhraní** | **20 084,00 €** |
| **Riadenie projektu a publicita** | **42 333,00 €** |
| **Spolu** | **784 993,00 €** |

(pozn. podrobný rozpočet viď. CBA/TCO)

Prínosy projektu

Prínosy projektu sú vyčíslené v dokumente CBA. Kalkulácia prínosov je na strane občana, t.j. návštevníka webových stránok a sídel, ktoré sú predmetom projektu. Po implementácii projektu predpokladáme zníženie času stráveného na jednotlivých stránkach z dôvodu implementácie ID-SK, jednoduchšej navigácie a zrozumiteľnejšej prezentácie údajov. Občan / návštevník sa skôr dostane k hľadaným údajom / dátam. Medzi prínosy patrí aj vytvorenie aplikačných programových rozhraní na 3 službách.

Nezanedbateľným prínosom bude vytvorenie interného CX tímu, od ktorého si sľubujeme presun know-how zo strany dodávateľa na stranu objednávateľa (rozumej MD V SR), čím by sa mali ušetriť prevádzkové náklady na prevádzku informačných systémov. Na druhej strane predpokladáme získanie know how interného tímu v spojitosti s rozvojovými aktivitami v rámci zlepšovaných služieb a webových sídiel, čo by malo mať pozitívny efekt na narábanie s verejnými financiami.

V rámci realizácie projektu rátame s publikovaním troch Open API, čo by malo mať pozitívny efekt na informovanie občianskej spoločnosti, ale aj na stimuláciu podnikateľských aktivít v oblasti zverejňovania informácií ohľadom stavu vozidiel a tým naštartovaním ďalšieho segmentu ekonomiky. Informácie ohľadom stavu vozidla pomôžu transparentnosti zverejňovaných údajov týkajúcich sa jednotlivých vozidiel, čím budú mať vplyv na obmedzenie zavádzania spotrebiteľa ohľadom technického stavu vozidla.

V rámci realizácie projektu rátame s implementáciou nového redakčného systému, ktorý bude na jednej strane pokrývať primárnu stránku rezortu na informovanie verejnosti, tak na druhej strane bude optimalizovať cestu koncového užívateľa za získaním požadovanej služby, resp. informácie. Cieľom je zjednodušenie získania služby / informácie na webovom sídle rezort na základe zavedenia manažmentu spätnej väzby, ktorá bude aplikovaná "cross" všetky služby rezortu pre verejnosť.

# HARMONOGRAM JEDNOTLIVÝCH FÁZ PROJEKTU a METÓDA JEHO RIADENIA

Celková dĺžka trvania projektu je: 23 mesiacov, z toho:

Dĺžka prípravnej a iniciačnej fázy (1. a 2.): 3 mesiace

Dĺžka realizačnej fázy (3.): 20 mesiacov

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **FÁZA/AKTIVITA** | **ZAČIATOK**  **(odhad termínu)** | **KONIEC**  **(odhad termínu)** | **POZNÁMKA** |
| **1.** | Prípravná fáza | 1/2022 | 02/2022 |  |
| **2.** | Iniciačná fáza | 02/2022 | 03/2022 |  |
| **3.** | Realizačná fáza | 03/2022 | 10/2023 |  |
| **3a** | Analýza a Dizajn | 04/2022 | 07/2022 |  |
| **3b** | Nákup technických prostriedkov, programových prostriedkov (CMS) | 08/2022 | 09/2022 |  |
| **3c** | Implementácia a testovanie | 07/2022 | 07/2023 |  |
| **3d** | Nasadenie | 08/2023 | 10/2023 |  |
| **4.** | Podpora prevádzky (SLA) | 03/2023 | 02/2028 |  |

# PROJEKTOVÝ TÍM

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Meno a Priezvisko** | **Pozícia** | **Oddelenie** | **Rola v projekte** |
| **1.** | Bude špecifikované pred  podpisom zmluvy o NFP | Bude špecifikované pred podpisom zmluvy o NFP | Bude špecifikované pred podpisom zmluvy o NFP | predseda riadiaceho výboru |
| **2.** | Bude špecifikované pred  podpisom zmluvy o NFP | Bude špecifikované pred podpisom zmluvy o NFP | Bude špecifikované pred podpisom zmluvy o NFP | zástupca vlastníkov procesov objednávateľa |
| **3.** | Bude špecifikované pred  podpisom zmluvy o NFP | Bude špecifikované pred podpisom zmluvy o NFP | Bude špecifikované pred podpisom zmluvy o NFP | zástupca kľúčových používateľov objednávateľa/ kľúčový používateľ |
| **4.** | Bude špecifikované pred  podpisom zmluvy o NFP | Bude špecifikované pred podpisom zmluvy o NFP | Bude špecifikované pred podpisom zmluvy o NFP | Projektový manažér |
| **5.** | Bude špecifikované pred  podpisom zmluvy o NFP | Bude špecifikované pred podpisom zmluvy o NFP | Bude špecifikované pred podpisom zmluvy o NFP | IT architekt |
| **6.** | Bude špecifikované pred  podpisom zmluvy o NFP | Bude špecifikované pred podpisom zmluvy o NFP | Bude špecifikované pred podpisom zmluvy o NFP | Dátový analytik |

# PRACOVNÉ NÁPLNE

# ODKAZY

# PRÍLOHY

Príloha 1: Zoznam rizík a závislostí (Excel):

Koniec dokumentu