

TVORÍME VEDOMOSTNÚ SPOLOČnosť
Európsky fond regionálneho rozvoja



Čiastková štúdia uskutočniteľnosti projektov priority osi č.1
Elektronizácia verejnej správy a rozvoja elektronických služieb
Operačného programu Informatizácia spoločnosti

Názov (IS VS / modulu IS VS)

Obsah

1	Základné informácie	1
1.1	Prehľad	1
1.2	Dôvod	1
1.3	Rozsah	1
1.4	Rámec projektu	1
1.5	Použité skratky a značky	1
2	Manažérske zhrnutie	2
3	Popis aktuálneho stavu	3
3.1	Legislatívna analýza	3
3.2	Biznis architektúra	4
3.3	Aplikačná a dátová architektúra	4
3.4	Infraštruktúra	4
4	Popis cieľového stavu	5
4.1	Legislatívna analýza	5
4.2	Analýza požiadaviek a potrieb stakeholderov	5
4.3	Popis navrhovaného riešenia	5
4.3.1	Biznis architektúra	5
4.3.2	Aplikačná a dátová architektúra	5
4.3.3	Infraštruktúra	6
4.4	Definície služieb	6
4.5	Uskutočniteľnosť a náklady	6
4.5.1	Dopady na technické a softwarové vybavenie	6
4.5.2	Organizačné dopady	6
4.5.3	Legislatívne dopady	6
4.5.4	Prevádzkové a bezpečnostné dopady	7
4.5.5	Nasadenie riešenia marketingové požiadavky	7
4.5.6	Cena riešenia	7
4.6	Ekonomická analýza	7
4.6.1	Strategický kontext	7
4.6.2	Ciele a obmedzenia	7
4.6.3	Stručný popis alternatívnych riešení	7
4.6.4	Kvantitatívna analýza navrhnutého riešenia	7
4.6.5	Analýza rizík	7
4.6.6	Nefinančné prínosy a náklady	8
4.7	Návrh projektového zámeru	8
4.7.1	Príprava projektu	8
4.7.2	Metodika riadenia	8
4.7.3	Harmonogram projektu	8

Príloha A	9
A.1. Názov_eGov služby	9
A.2. Názov_služby informačného systému (IS)	11

1 Základné informácie

1.1 Prehľad

Ktoré inštitúcie budú implementovať projekt, kto tvorí štúdiu, identifikácia organizácii v zriaďovateľskej pôsobnosti, názov komponentu, úseky verejnej správy, agendy verejnej správy a životné situácie.

1.2 Dôvod

Dôvod vykonania štúdie. Definovanie IT stratégie a vízie architektúry organizácie.

IT Stratégia – stratégia organizácie pre riadenie IT zdrojov.

Architektonická vízia (vízia architektúry) – predstavuje stručný (high - level) opis cieľovej architektúry z biznis pohľadu, ako aj popis zmien v organizácii vyvolaných úspešným nasadením architektúry.

1.3 Rozsah

Rozsah oblastí, v ktorom sa štúdiá venuje projektu, do akej hĺbky sa venuje jednotlivým oblastiam.

1.4 Rámec projektu

Vymenovanie dokumentov, ktoré sa vzťahujú k projektu, podobne legislatívy a iných dôležitých skutočností (napríklad dokumenty OPISU, stratégie, koncepcie na európskej národnej a rezortnej úrovni a pod.).

1.5 Použité skratky a značky

Skratka / Značka	Vysvetlenie

2 Manažérske zhrnutie

Stručné zhrnutie dokumentu obsahujúce najdôležitejšie informácie o súčasnom a cieľovom stave, ktoré by malo zahŕňať najmä:

- Identifikáciu kľúčových účastníkov projektu (stakeholderov),
- Požiadavky na vstupy a výstupy projektu,
- Bezpečnostné požiadavky,
- Organizačné a legislatívne požiadavky,
- Metodológiu,
- Marketingové požiadavky,
- Technické požiadavky,
- Nadväznosť projektu na iné systémy v rámci organizácie ako aj na systémy iných organizácií verejnej správy,
- Spôsob implementácie a výkonnosť cieľového stavu,
- Predpoklady a obmedzenia.

Spôsob porovnania alternatív a kritéria (náklady, čas na vývoj a nasadenie, použiteľnosť, ochrana investícií) pre alternatívne systémy.

3 Popis aktuálneho stavu

3.1 Legislatívna analýza

Popis právnych predpisov, ktoré upravujú poskytovanie el. služieb. Analýza právneho rámca SR a EU, ktorá ma vzťah k danému riešeniu.

Na samotný projekt sa vzťahuje viacero smerníc, rozhodnutí a odporúčaní Európskeho parlamentu, Rady a Komisie. Medzi najdôležitejšie patria:

- *stratégia Európskej komisie „Európa 2020“*,
- *Digitálna agenda pre Európu, COM(2010) 245 z 26.8.2010*,
- *Smerom k interoperabilite európskych verejných služieb - Towards interoperability for European public services, COM(2010) 744 final zo 16.12.2010, príloha 1 Európska stratégia interoperability pre európske verejné služby - European Interoperability Strategy (EIS) a príloha 2 Európsky rámec interoperability pre európske verejné služby - European Interoperability Framework (EIF)*,
- *odporúčania výboru pre Interoperabilitu európskych eGovernment služieb pre verejnú správu, podnikateľov a občanov - Interoperable Delivery of European eGovernment Services to Public Administration, Business and Citizens (IDABC)*,
- *rozhodnutie Európskeho parlamentu a Rady č. 922/2009/ES zo 16. septembra 2009 o riešeníach interoperability pre európske orgány verejnej správy (ISA) a odporúčania ISA výboru*,
- *smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/93/ES z 13. decembra 1999 o rámci spoločenstva pre elektronické podpisy*,
- *smernica Európskeho parlamentu a Rady 2000/31/ES z 8. júna 2000 o určitých právnych aspektoch služieb informačnej spoločnosti na vnútornom trhu*,
- *dokumenty ETSI ako najvýznamnejšieho tvorca európskych štandardov na informačné a komunikačné technológie so zameraním na telekomunikácie, informačné technológie, rozhlasové a televízne vysielačie najmä na audiovizuálne a multimediálne technológie, Európskeho výboru pre normalizáciu (CEN), Európskeho výboru pre normalizáciu v elektrotechnike (CENELEC) a Medzinárodnej telekomunikačnej únie (ITU). Pri vytváraní štandardov v projekte je potrebné spolupracovať s Výskumným ústav spojov, n. o. v Banskej Bystrici, ktorý je za Slovensko poverený výkonom členských povinností v ETSI.*

Dokumenty pre rozvoj služieb eGovernmentu v EU obsahujú základné princípy informatizácie verejnej správy:

- *služby občanom – poskytovanie služieb orgánmi verejnej správy má byť zamerané na občanov a nie obrátené proti nim*,
- *efektívnosť – služby poskytované elektronickými komunikačnými kanálmi by mali byť ponúkané efektívnejšie ako konvenčne poskytované služby. V snahe prispôsobiť sa týmto požiadavkám musí verejná správa prehodnotiť existujúce administratívne procesy*,
- *bezpečnosť – elektronická komunikácia je realizovaná na báza bezpečnostnej politiky, ktorá je podriadená pravidlám a praktikám vyplývajúcich z vykonanej analýzy rizík*,
- *transparentnosť – zapojenia všetkých zainteresovaných do procesu plánovania, a implementácie elektronických služieb*,

- *prístupnosť* – zabezpečenie dostupnosti všetkých pre čo najširšie vrstvy používateľov, vrátane znevýhodnených skupín,
- *ochrana súkromia* – zabezpečenie jednoznačnej ochrany osobných údajov,
- *viacúrovňová spolupráca* – zabezpečenie schopnosti vzájomnej komunikácie pre všetky relevantné systémy vychádzajúc z Európskeho rámca interoperability, ako aj medzinárodne voľne dostupných štandardov a riešení,
- *používanie „otvorených štandardov“* – ako prostriedku pre dosiahnutie interoperability,
- *technologická a softvérová neutralita* – riešenia musia byť prístupné novým technológiám a neutrálne ku konkrétnej použitej technológii, ktorá môže zvýhodňovať, resp. znevýhodňovať konkrétneho poskytovateľa riešenia alebo služby.

3.2 Biznis architektúra

Popis súčasného stavu by mal byť na úrovni biznis architektúry reprezentovaný popisom základných, organizačných, funkčných, procesných informácií a geografických aspektov súčasného biznis prostredia organizácie vzťahujúcich sa k určitému produktu a / alebo službe, na realizáciu kt. sa zameriava práve táto štúdia uskutočniteľnosti. Táto časť by mala obsahovať aj popis významných architektonických rozhodnutí, ktoré už boli vykonané v rámci organizácie.

3.3 Aplikačná a dátová architektúra

Súčasná architektúra IS VS predstavuje konzistentný pohľad na aplikačnú a dátovú vrstvu architektúry IS VS. Výstupom aplikačnej architektúry je základný logický diagram s popisom prvkov a ich vzájomných väzieb, súčasťou je aj identifikácia väzieb na externé IS VS. Dátová architektúra popisuje existujúce dátové prvky (zdroje), ich vlastnosti, väzby (aká aplikácia využíva aké dátové zdroje) a umiestnenie unikátnych údajov v rámci inštitúcie. Súčasťou je aj popis problémov súčasnej architektúry IS VS z pohľadu architektonickej vízie.

3.4 Infraštruktúra

Infraštruktúra popisuje (vrcholový) fyzický model komunikačno-technologickéj infraštruktúry súčasného stavu a jeho popis vrátane problémov z pohľadu architektonickej vízie.

4 Popis cieľového stavu

4.1 Legislatívna analýza

Popis právnych predpisov, ktoré budú vymedzovať poskytovanie el. služieb v cieľovom stave. Analýza kľúčových právnych predpisov, ktoré je potrebné vytvoriť alebo novelizovať za účelom dosiahnutia cieľového stavu. Popis hlavných problémov spojených s úpravou právneho rámca.

4.2 Analýza požiadaviek a potrieb stakeholderov

Stakeholder – jednotlivec, tím alebo organizácia majúca kľúčovú rolu, resp. určité kľúčové záujmy v rámci vytvárania architektúry, ktoré sa môžu týkať všetkých aspektov v systéme fungovania, vývoja, alebo prevádzky, vrátane úvah, ako sú výkon, spoľahlivosť, bezpečnosť a pod. Stakeholder môže byť reprezentovaný napr. vedením organizácie, projektovými manažérmi, používateľmi, solution architektmi a pod.).

4.3 Popis navrhovaného riešenia

4.3.1 Biznis architektúra

Efektívne fungujúce IT prostredie organizácie musí byť v súlade s jej stratégiami a cieľmi. Dosiahnutie tohto súladu medzi IT a biznisom organizácie je možné vybudovaním biznis architektúry a zavedením jej princípov do následnej prevádzky IT prostredia organizácie.

Biznis architektúra je základným predpokladom pre architektonickú prácu v každej ďalšej doménovej oblasti architektúry (aplikačnej, dátovej, technologickej). Poskytuje ucelený pohľad na organizáciu s použitím viacerých architektonických pohľadov (kľúčových stakeholderov) na zachytenie rôznych aspektov fungovania organizácie (kľúčových procesov v organizácii), a to priamo vo väzbe na navrhované riešenie spracované v tejto štúdii uskutočniteľnosti.

Jej cieľom nie je priamo kopírovanie procesných modelov organizácie, ale skôr vytvorenie biznis „blueprint-u“ s využitím biznis stratégie, biznis možností a biznis procesov, ktorý bude podporený a prepojený s jednotlivými typmi architektúr – aplikačnou, dátovou, technologickou architektúrou. Biznis architektúra teda popisuje stratégiu vytvárania produktu a / alebo služby, na kt. sa zameriava práve táto štúdia uskutočniteľnosti, pričom tiež popisuje základné organizačné, funkčné, procesné informácie a geografické aspekty biznis prostredia organizácie vzťahujúce sa k danému produktu a / alebo službe v cieľovom stave.

4.3.2 Aplikačná a dátová architektúra

Architektúra IS VS predstavuje konzistentný pohľad na aplikačnú a dátovú vrstvu architektúry IS VS. Výstupom aplikačnej architektúry je základný logický diagram s popisom prvkov a ich vzájomných väzieb, súčasťou je aj identifikácia väzieb na externé IS VS. Dátová architektúra popisuje dátové prvky (zdroje) v cieľovom stave, ich vlastnosti, väzby (aká aplikácia využíva aké dátové zdroje) a umiestnenie unikátnych údajov v rámci inštitúcie.

4.3.3 Infraštruktúra

Infraštruktúra popisuje (vrcholový) fyzický model komunikačno-technologickej infraštruktúry v cieľovom stave.

4.4 Definície služieb

Cieľový zoznam služieb, ktoré budú výstupom projektu, a to služieb informačného systému (ďalej len „IS“) a eGovernment služieb s atribútmi podľa prílohy A.

eGovernment služba je súbor služieb IS, vedúci k výkonu konkrétnej právomoci, práva alebo povinnosti povinnej osoby v konkrétnej životnej situácii občana alebo podnikateľa, a to súbor pozostávajúci zo vstupnej služby IS, výstupnej služby IS a volaných služieb iných IS, vrátane IS iných správcov.¹⁾

Zadefinuje sa eGovernment služba podľa prílohy A.1 a za ňou súbor k nej patriacich vstupných a výstupných služieb IS podľa prílohy A.2. Nakoniec sa zadefinujú podporné služby IS, ktoré budú výstupom projektu, podľa prílohy A.2.

V prípade, že výstupy projektu ovplyvnia atribúty existujúcej eGovernment služby, v štúdií sa uvedie názov a kód eGovernment služby podľa Centrálného metainformačného systému verejnej správy a iba tie položky (riadky tabuľky) podľa prílohy A.1, ktorých cieľové hodnoty budú projektom zmenené.

4.5 Uskutočiteľnosť a náklady

Očakávané dôsledky zavedenia nového riešenia, vrátane možných problémov a vyvolaných potrieb v iných systémoch.

4.5.1 Dopady na technické a softwarové vybavenie

Požiadavky na cieľovú architektúru, požiadavky na reportingové a analytické nástroje.

4.5.2 Organizačné dopady

Organizačné zmeny vrátane potrieb školení, zmeny náplne práce a pod.

4.5.3 Legislatívne dopady

Potrebné legislatívne zmeny, potrebné zmeny technických špecifikácií štandardov.

¹⁾ § 3 ods. 6 písm. d) zákona č. 275/2006 Z.z. o informačných systémoch verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

4.5.4 Prevádzkové a bezpečnostné dopady

Vrátane zmeny pracovných postupov, nových kontaktných miest, zmeny v procedúrach získavania a ukladania údajov, zálohovaní, bezpečnostné faktory.

4.5.5 Nasadenie riešenia marketingové požiadavky

Aké kroky je potrebné vykonať k nasadeniu riešenia, vrátane očakávanej podpory publicity, externých zdrojov. Kto je používateľom služby, aké sú požiadavky na komunikáciu s používateľom a aké z toho vyplývajú náklady.

Popis navrhovanej metodiky projektového riadenia celého životného cyklu.

4.5.6 Cena riešenia

Aké sú celkové náklady na riešenie vrátane všetkých vyvolaných dopadov, predpokladaný rozpočet na základe plánovaných aktivít.

4.6 Ekonomická analýza

4.6.1 Strategický kontext

4.6.2 Ciele a obmedzenia

Stanovenie rozhodujúcich faktorov, ktoré určujú merateľné ciele projektu a kľúčové obmedzenia projektu.

4.6.3 Stručný popis alternatívnych riešení

Popis základných variant, ktoré vstupujú do rozhodovacieho procesu, ich zhodnotenie vo finančnom vyjadrení.

4.6.4 Kvantitatívna analýza navrhnutého riešenia

Výber vhodného riešenia na základe kvantitatívneho porovnania alternatív.

4.6.5 Analýza rizík

Opis základných identifikovaných rizík a ich dopadu. Návrh základných stratégií na ich zmiernenie. Rozdelenie : legislatívne, organizačné, technologické, finančné, bezpečnostné, ostatné.

4.6.6 Nefinančné prínosy a náklady

Zhodnotenie hlavných prínosov a prípadných nákladov, ktoré sa nedajú priamo finančne vyčíslieť.

4.7 Návrh projektového zámeru

Určenie obsahovej náplne projektu, definícia cieľov a výstupov projektu, určenie rozpočtu projektu, určenie harmonogramu, návrh hodnotiacich kritérií projektu pre posúdenie úspešnosti projektu.

4.7.1 Príprava projektu

- *Realizácia projektu*
- *Obsahová náplň projektu*
- *Ciele a výstupy projektu*

4.7.2 Metodika riadenia

Návrh metodiky riadenia.

4.7.3 Harmonogram projektu

Príloha A

A.1. Názov_eGov služby

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby eGov	Stručný, výstižný a podľa možnosti jednoznačný text. Názov eGov služby sa tvorí: 1. spojením slovesného podstatného mena popisujúceho celkový proces od vstupnej inicializácie po získanie výstupu služby, napríklad „zápis“, „poskytovanie“, „povoľovanie“, a predmetu procesu, napríklad „výpisu z ...“, „nenávratných dotácií“, „osobitných prevádzkových hodín ...“, 2. podmetom, ktorý reprezentuje výsledok procesu, ak ide o ustálené jazykové spojenia, pod ktorými sú príslušné služby všeobecne známe, napríklad elektronické verejné obstarávanie, diskusné fórum mesta, dávka v hmotnej núdzi.
Kód	Kód vo formáte: „sluzba_egov_<n>“, ktorý pridelil Metainformačný systém.
Popis	Popis eGov služby. Popis celkového procesu eGov služby. Čo služba umožní, čo prinesie používateľovi ako výsledok procesu a pod. Cieľ a výsledok služby.
Úroveň elektronizácie služby	Hodnota z rozsahu 0-5 reprezentujúca úroveň elektronizácie (sofistikovanosti) podľa § 44 výnosu MF SR č. 312/2010 Z. z. o štandardoch pre ISVS.
Vyžadovaná úroveň autentifikácie	Hodnota v rozsahu 1 až 4 reprezentujúca úroveň zabezpečenia autentifikácie v nadväznosti na bezpečnosť identifikátora, autentifikačných nástrojov a bezpečnosti doručenia autentifikačných prostriedkov. Pri plánovanej službe sa uvedie cieľová hodnota. Môže nadobúdať hodnoty: -úroveň 1 - s minimálnym zabezpečením autentifikácie, -úroveň 2 - s nízkym zabezpečením autentifikácie, -úroveň 3 - s významným zabezpečením autentifikácie, -úroveň 4 - s najvyšším zabezpečením autentifikácie.
Notifikácia o priebehu konania	Hodnota v rozsahu 0 až 3 reprezentujúca etapy zasielania notifikácií o priebehu konania, bez ohľadu na formu zasielania, ktorou môže byť SMS, e-mail alebo sledovanie prostredníctvom na to určeného nástroja. Môže nadobúdať hodnoty: - 0 - pri poskytnutí služby sa nezasiela notifikácia, - 1 - zasiela sa notifikácia o začatí konania, - 2 - zasiela sa notifikácia o začatí a skončení konania, - 3 - zasiela sa notifikácia o začatí, priebehu a skončení konania.
Vyžadovanie platby	Príznak „áno“ alebo „nie“ či služba vyžaduje funkcie zabezpečenia platby.
Gestor	Inštitúcia verejnej správy, ktorá je gestorm eGov služby. Gestorom služby eGov je inštitúcia verejnej správy, ktorá je správcom prvej vstupnej služby IS, ktorou sa proces iniciuje.
Vstupné dokumenty	Zoznam všetkých vstupných dokumentov potrebných na začatie konania, ktoré sú

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
(parametre)	nevyhnutné v procese eGov služby. Vstupy podporných služieb, napr. notifikácia o priebehu konania, autentifikácia, podpisovanie, elektronická osobná schránka, overenie platby, ePodateľňa, sa spravidla neuvádzajú.
Typ vstupu	Typ vstupu eGov služby. Môže nadobúdať hodnoty: elektronicky, telefonicky, osobne, listinne alebo ich kombinácie.
Výstupné dokumenty (parametre)	Zoznam všetkých výstupných dokumentov - výstupov eGov služby, ktoré sú výstupom eGov služby. Výstupy podporných služieb, napr. notifikácia o priebehu konania, autentifikácia, podpisovanie, elektronická osobná schránka, overenie platby, ePodateľňa, sa spravidla neuvádzajú.
Typ výstupu	Typ výstupu eGov služby. Môže nadobúdať hodnoty elektronicky, telefonicky, osobne, listinne alebo ich kombinácie.

Výkony	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Parameter, dátum, hodnota, zdroj hodnoty	<p>1. Povinné parametre, dátumy a hodnoty pre plánované <u>rozhodovacie</u> eGov služby: Frekvencia elektronických podaní a frekvencia listinných podaní. Pre obidve hodnoty sa uvedie východisková a cieľová hodnota. Východisková hodnota sa uvedie podľa štatistických výkazov povinnej osoby. Cieľová hodnota sa uvedie ako predpokladaná hodnota po dvoch rokoch od nasadenia elektronickej služby do ostrej prevádzky. Príklad: Súčasná hodnota: frekvencia listinných podaní návrhov na vklad do KN v SR za rok 2011: 250 000 frekvencia elektronických podaní návrhov na vklad do KN v SR za rok 2011: 0 Cieľová hodnota: frekvencia listinných podaní návrhov na vklad do KN v SR v roku 2014: 150 000 frekvencia elektronických podaní návrhov na vklad do KN v SR v roku 2014: 100 000</p> <p>2. Povinné parametre, dátumy a hodnoty pre plánované <u>prezentačné</u> eGov služby: Frekvencia návštevníkov. Uvedie sa východisková hodnota a cieľová hodnota.</p> <p>3. Povinné parametre, dátumy a hodnoty pre plánované eGov služby <u>účasť na správe vecí verejných</u>: Frekvencia dokumentov na pripomienkovanie. Uvedie sa súčasná hodnota a cieľová hodnota.</p>

Vzťahy	
Služby IS volané touto službou eGov (služba eGov závisí na týchto službách IS)	Uvedú sa všetky služby IS, ktoré prispievajú k realizácii eGov služby, a to vstupná a výstupná služba IS, všetky volané služby iných IS, vrátane iných správcov, potrebné na konanie úradu, a služby IS, ktorými úrad doručí zmenené údaje úradom, ktoré potrebujú o zmene viedieť. Podporné služby, napr. notifikácia o priebehu konania, autentifikácia, podpisovanie, elektronická osobná schránka, overenie platby, ePodateľňa, sa neuvádzajú.
Prístupové komponenty	Komponenty, ktorými je možné k službe pristupovať (využívať ju). Môže nadobúdať hodnoty: call centrum, integrované obslužné miesto, Ústredný portál verejnej správy, vlastný portál alebo webové sídlo.

Používateľ služby eGov	Môže nadobúdať hodnoty: zahraničná inštitúcia verejnej správy (G2A), zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E), občan (G2C), inštitúcia verejnej správy (G2G), podnikateľ (G2B).
Životná situácia	Priradenie k životnej situácii, v ktorej sa môže ocitnúť fyzická osoba alebo podnikateľ, podľa základného číselníka životných situácií publikovanom na http://www.informatizacia.sk/zakladne-ciselniky/9380s
Agenda verejnej správy	Priradenie k agende verejnej správy, ktorá je vykonávaná danou eGov službou, podľa výnosu MF SR č. 478/2010 Z.z. o základnom číselníku úsekov verejnej správy a agend verejnej správy.

A.2. Názov služby informačného systému (IS)

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
Názov služby IS	<p>Stručný, výstižný a podľa možnosti jednoznačný názov služby, ktorý</p> <ol style="list-style-type: none"> sa tvorí spojením <ol style="list-style-type: none"> pomenovania aktivity, napríklad „Podanie žiadosti o“, „Podanie hlásenia o“, „Podanie podnetu na preskúmanie“, „Odvolanie sa“, „Informovanie sa o“, „Zmena“, „Podanie doplňujúcich informácií“, „Publikovanie informácií o“, „Podanie námietok“, „Vydanie rozhodnutia o“, „Vydanie“ a bližšieho popisu predmetu aktivity, napríklad „rybársky lístok“, „petícia“, „stavebné povolenie“, „kvality poskytovanej zdravotnej starostlivosti“, popisuje aktivitu z pohľadu iniciátora, napr. Podanie žiadosti o <Predmet aktivity>, a nie „Prijatie žiadosti o <Predmet aktivity>“.
Verzia	<p>Verzia vo formáte X.X</p> <p>V prípade, že sa plánuje v rámci rozvojového projektu rozvoj už prevádzkovej služby, t.j. bude vyvinutá služba vyššej úrovne (upgrade prevádzkovej služby), takáto služba sa zaeviduje ako vyššia verzia pôvodnej služby, pričom obidve verzie služby sa ponechajú v platnosti počas vývoja služby (t.j. pri zapisovaní takejto služby pred príkazom „Uzatvoriť pôvodnú verziu“ nesmie zostať políčko zakliknuté).</p> <p>Po skončení vývoja služby vyššej verzie a pri jej nasadzovaní do ostrej prevádzky sa nižšia verzia služby uzatvorí ukončením platnosti na karte základné údaje.</p>
Popis	<p>Výstižný text popisujúci kľúčové vlastnosti služby.</p> <ol style="list-style-type: none"> Pri plánovanej novej službe sa uvedie cieľový popis služby. Pri plánovanom rozvoji už prevádzkovej služby sa uvedie dôvod zmeny voči pôvodnej službe nižšej verzie a popis skutočností, ktoré nastanú po skončení vývoja služby vyššej verzie, napr. že pôvodná služby nižšej verzie bude uzatvorená po nasadení služby vyššej verzie do prevádzky.
Charakter služby	<p>Ide o triedenie na vstupné, výstupné a podporné služby IS.</p> <p>Vstupná služba je služba, ktorá smeruje od externého používateľa voči ISVS.</p>

Základné údaje	
Názov atribútu	Popis a typ atribútu
	Výstupná služba je služba, ktorá smeruje z ISVS voči externému používateľovi. Podporné služby sú najmä služby podateľne, registratúry, správy dokumentov, účtovníctva, miezd, správy majetku, dochádzky, knižnice, integračnej vrstvy, a spoločných modulov, tj. najmä služby vnútornej správy povinnej osoby.
Informačný systém	ISVS, ktorý vykonáva službu IS.
Správca	Inštitúcia verejnej správy, ktorá je správcom služby. Správca zodpovedá za obsah a kvalitu služby.
Prevádzkovateľ	Organizácia, ktorá je prevádzkovateľom služby. Prevádzkovateľ zodpovedá za realizáciu služby. Prevádzkovateľa ustanovuje správca.

Vzťahy	
Používateľ služby IS	Môže nadobúdať hodnoty zahraničná inštitúcia verejnej správy (G2A), zamestnanci inštitúcie verejnej správy (G2E), občan (G2C), inštitúcia verejnej správy (G2G), podnikateľ (G2B).
Komunikačný kanál	Môže nadobúdať hodnoty e-mail, osobne, pošta, SMS, telefón, webové služby, webové sídlo, digitálna televízia.
Agenda verejnej správy	Priradenie k agende verejnej správy, ktorá je vykonávaná danou službou IS, podľa výnosu MF SR č. 478/2010 Z.z.