



**RADA
EVROPSKÉ UNIE**

**Brusel 22. prosince 2010 (03.01)
(OR. en)**

**18150/10
ADD 2**

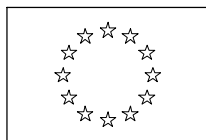
**TELECOM 158
MI 563
COMPET 447
ENV 884
JAI 1088**

PRŮVODNÍ POZNÁMKA

Odesílatel: Jordi AYET PUIGARNAU, ředitel,
za generální tajemnici Evropské komise
Datum přijetí: 16. prosince 2010
Příjemce: Pierre de BOISSIEU, generální tajemník Rady Evropské unie
Předmět: Příloha 2 k sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému
hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů „Cesta k interoperabilitě
evropských veřejných služeb“

Delegace naleznou v příloze dokument Komise KOM(2010) 744 v konečném znění příloha 2.

Příloha: KOM(2010) 744 v konečném znění příloha 2



EVROPSKÁ KOMISE

Bruxelles, le 16.12.2010
COM(2010) 744 final

Příloha 2

Příloha 2

Sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů „Cesta k interoperabilitě evropských veřejných služeb“



Evropský rámec interoperability (EIF) evropských veřejných služeb

OBSAH

OBSAH	i
1 Úvod do evropského rámce interoperability	1
1.1 Účel a právní rámec	1
1.2 Definice	1
1.2.1 Evropská veřejná služba	1
1.2.2 Interoperabilita	1
1.2.3 Rámec interoperability	2
1.3 Potřeby a přínosy interoperability	2
1.4 Doporučení EIF	2
1.5 Obecné souvislosti	2
1.5.1 Politické a historické souvislosti interoperability v EU	3
1.5.2 Rámce interoperability	4
1.6 Scénáře poskytování evropských veřejných služeb	5
1.6.1 Scénář 1: Přímá interakce mezi podniky/občany a zahraničním orgánem veřejné správy	6
1.6.2 Scénář 2: Výměna informací mezi orgány veřejné správy na žádost podniku/občana	6
1.6.3 Scénář 3: Výměna informací mezi vnitrostátními orgány veřejné správy a orgány EU	7
1.6.4 Příklady evropských veřejných služeb	7
1.7 Struktura dokumentu	8
2 Základní zásady evropských veřejných služeb	9
2.1 Úvod	9
2.2 Základní zásada 1: Subsidiarita a proporcionalita	9
2.3 Základní zásada 2: Zaměření na uživatele	9
2.4 Základní zásada 3: Začlenění a přístupnost	10
2.5 Základní zásada 4: Bezpečnost a soukromí	10
2.6 Základní zásada 5: Mnohojazyčnost	10
2.7 Základní zásada 6: Zjednodušení administrativy	11
2.8 Základní zásada 7: Transparentnost	11
2.9 Základní zásada 8: Uchovávání informací	11
2.10 Základní zásada 9: Otevřenost	11
2.11 Základní zásada 10: Opakovaná použitelnost	12
2.12 Základní zásada 11: Technologická neutralita a přizpůsobivost	12
2.13 Základní zásada 12: Účinnost a výkonnost	12
3 Koncepční model veřejných služeb	13
3.1 Úvod	13
3.2 Hlavní východiska koncepčního modelu	13
3.2.1 Základní veřejné služby	14
3.2.2 Vrstva bezpečné výměny údajů	15
3.2.3 Vrstva souborných služeb	16
3.3 Příklady uplatnění koncepčního modelu	17
3.3.1 Přeshraniční příklad	18
3.3.2 Meziobvětvový příklad	19
3.3.3 Příklad uplatnění modelu přes hranice úrovně veřejné správy	20

4	<u>Úrovně interoperability</u>	21
4.1	<u>Úvod</u>	21
4.2	<u>Politický kontext</u>	21
4.3	<u>Právní interoperabilita</u>	22
4.4	<u>Organizační interoperabilita</u>	22
	4.4.1 <u>Sladění podnikových procesů</u>	22
	4.4.2 <u>Organizační vztahy</u>	22
	4.4.3 <u>Řízení změn</u>	22
4.5	<u>Sémantická interoperabilita</u>	23
	4.5.1 <u>Iniciativa EU „sémantická interoperabilita“</u>	23
4.6	<u>Technická interoperabilita</u>	24
5	<u>Dohody o interoperabilitě</u>	25
5.1	<u>Úvod</u>	25
5.2	<u>Hodnocení a výběr formálně schválených specifikací</u>	26
	5.2.1 <u>Specifikace, otevřenost a opakované použití</u>	26
5.3	<u>Příspěvní k procesu normalizace</u>	26
6	<u>Řízení interoperability</u>	28
7	<u>Zkratky a slovník pojmů</u>	29
7.1	<u>Zkratky</u>	29
7.2	<u>Slovník pojmů</u>	30

1 Úvod do evropského rámce interoperability

1.1 Účel a právní rámec

Účelem evropského rámce interoperability (EIF) je:

- prosazovat a podporovat poskytování evropských veřejných služeb podporou přeshraniční a meziodvětvové¹ interoperability;
- vést orgány veřejné správy při poskytování evropských veřejných služeb podnikům² a občanům;
- doplnit a provázat jednotlivé vnitrostátní rámce interoperability (NIF) na evropské úrovni.

Tento všeobecně srozumitelný dokument je určen všem, kdo se podílejí na definování, koncipování a provádění evropských veřejných služeb.

EIF by měl být brán v úvahu při rozhodování o evropských veřejných službách, které podporují provádění politických iniciativ EU. K EIF by se mělo přihlížet také při vytváření veřejných služeb, které by mohly být v budoucnu používány opakovaně jako součást evropských veřejných služeb.

EIF je prováděn v rámci programu ISA³, v úzké spolupráci se členskými státy a Komisí. Tato spolupráce probíhá v duchu článku 170 Smlouvy o fungování Evropské unie. Podle tohoto článku by měla Evropská unie za účelem dosažení cílů týkajících se vnitřního trhu uvedených v článku 26 přispívat ke zřízení a rozvoji transevropských sítí a podporovat propojení a interoperabilitu vnitrostátních sítí, jakož i přístup k nim.

EIF přispívá k lepšímu fungování vnitřního trhu tím, že zvyšuje interoperabilitu mezi evropskými orgány veřejné správy.

1.2 Definice

1.2.1 Evropská veřejná služba

V tomto dokumentu se pojmem evropská veřejná služba rozumí „*přeshraniční služba veřejného sektoru, kterou poskytují orgány veřejné správy⁴ buď sobě navzájem, nebo evropským podnikům a občanům*“.

I když ne všechny evropské veřejné služby jsou založeny na informačních a komunikačních technologiích (IKT), většina z nich bude spoléhat na propojení softwarových systémů, které jsou obvykle vyrobeny na zakázku⁵ orgány veřejné správy.

1.2.2 Interoperabilita

EIF řeší interoperabilitu v konkrétních souvislostech poskytování evropských veřejných služeb.

I když je s poskytováním evropských veřejných služeb téměř vždy spojena výměna údajů mezi systémy IKT, interoperabilita představuje širší koncepci a zahrnuje schopnost organizací vzájemně spolupracovat na cestě k dosažení vzájemně prospěšných a dohodnutých společných cílů.

¹ Odvětvím se rozumí politická oblast, např. cla, policie, e-Zdraví, životní prostředí, zemědělství apod.

² V kontextu EIF se pojem podniky zahrnuje nevládní organizace, neziskové organizace apod.

³ Řešení interoperability pro evropské orgány veřejné správy (ISA), Úř. věst. L 260, 3.10.2009, s. 20, 2009 <http://eur-lex.europa.eu/JOHtml.do?uri=OJ:L:2009:260:SOM:EN:HTML>.

⁴ Pojmem orgány veřejné správy se rozumí buď vnitrostátní orgány veřejné správy (na jakékoli úrovni), nebo orgány jednající jejich jménem a/nebo orgány veřejné správy EU.

⁵ Orgány veřejné správy potřebují vedle běžně komerčně prodávaného softwaru (operační systémy, databázové systémy, textové procesory, tabulkové kalkulátory atd.) software vyrobený na zakázku vyhovující jejich konkrétním potřebám (pro správu daní, policejní spolupráci).

Proto EIF používá tuto definici⁶:

„Interoperabilitou“ se v souvislosti s poskytováním evropských veřejných služeb rozumí schopnost interakce různých nesourodých organizací, která přispívá k dosažení vzájemně prospěšných a dohodnutých společných cílů a zahrnuje sdílení informací a znalostí mezi organizacemi pomocí podnikových procesů, které tyto organizace podporují, na základě výměny údajů mezi jejich systémy IKT.“

Interoperabilita je ze své podstaty mnohostranná a nejlépe ji lze chápat jako *sdílenou hodnotu* určitého společenství.

1.2.3 Rámec interoperability

„Rámec interoperability je dohodnutý přístup k interoperabilitě pro organizace, které si přejí spolupracovat na společném poskytování veřejných služeb. V rámci své oblasti působnosti stanoví soubor společných prvků, kterými jsou slovník pojmů, koncepce, zásady, politiky, pokyny, doporučení, normy, specifikace a postupy.“

1.3 Potřeby a přínosy interoperability

Interoperabilita je předpokladem pro účinné poskytování evropských veřejných služeb a zároveň poskytování těchto služeb usnadňuje. Interoperabilita řeší potřebu:

- **spolupráce** mezi orgány veřejné správy s cílem vytvořit veřejné služby;
- **výměny informací** mezi orgány veřejné správy při plnění právních požadavků nebo politických závazků;
- **sdílení a opakovaného využívání informací** mezi orgány veřejné správy za účelem zefektivnění správy a omezení byrokracie pro občany a podniky.

Výsledkem je:

- **zlepšené poskytování veřejných služeb** občanům a podnikům prostřednictvím poskytování veřejných služeb z jednoho místa;
- **nižší náklady** pro orgány veřejné správy, podniky a občany díky efektivnímu poskytování veřejných služeb.

1.4 Doporučení EIF

EIF poskytuje doporučení, která řeší konkrétní požadavky týkající se interoperability. Dodržením těchto doporučení vznikne prostředí, které usnadní orgánům veřejné správy vytváření nových evropských veřejných služeb. Vznikne tak ekosystém evropských veřejných služeb⁷ disponující lidmi obeznanými s interoperabilitou, organizacemi připravenými spolupracovat a společnými rámci, nástroji a službami usnadňujícími vytváření evropských veřejných služeb.

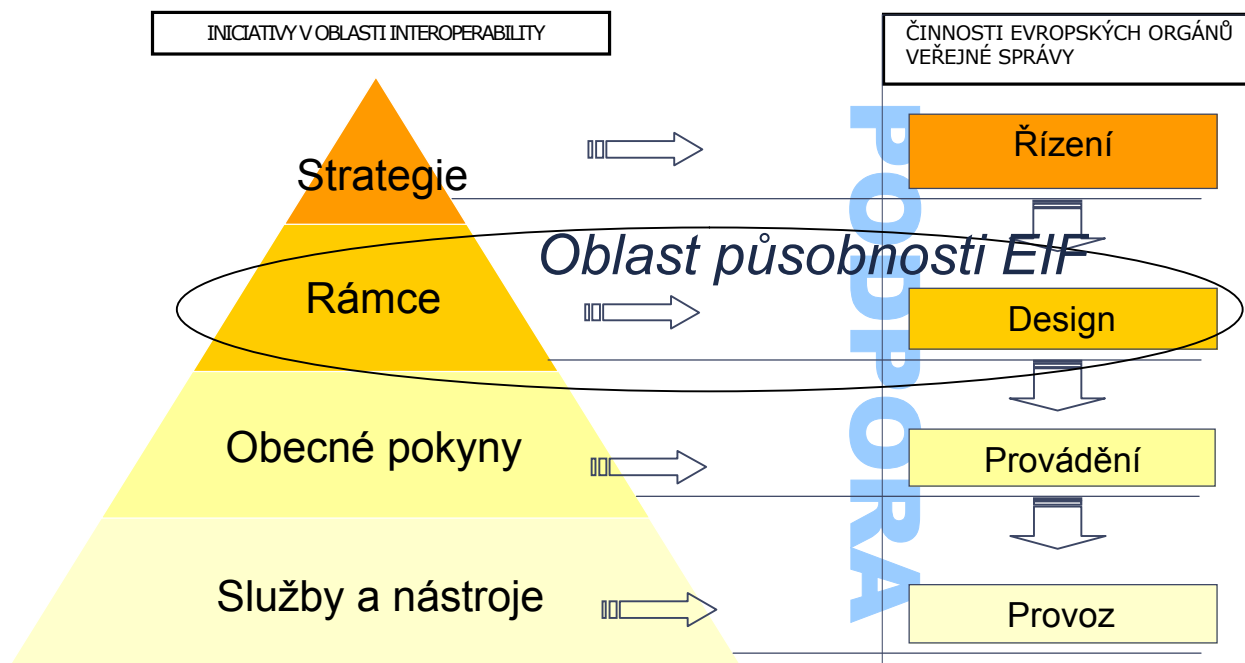
1.5 Obecné souvislosti

EIF je jednou z řady iniciativ v oblasti interoperability, které jsou zaměřeny na podporu vytváření evropských veřejných služeb.

Níže uvedený obrázek znázorňuje vztah mezi těmito iniciativami: evropskou strategií pro interoperabilitu (EIS), EIF, evropskými pokyny k interoperabilitě, evropskými službami a nástroji interoperability a aktivitami zaměřenými na vytváření evropských veřejných služeb.

⁶ Článek 2 rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady č. 922/2009/ES ze dne 16. září 2009 o řešeních interoperability pro evropské orgány veřejné správy (ISA), Úř. věst. L 260, 3.10.2009, s. 20.

⁷ Ekosystém je systém, jehož členové mají prospěch ze zapojení ostatních členů do ekosystému díky symbiotickým vazbám (tj. vazbám, které jsou v součtu přínosné).



Iniciativy v oblasti interoperability na podporu aktivit zaměřených na vytváření evropských veřejných služeb

Obrázek 1-1

Na úrovni EU by měl existovat systematický přístup k řízení interoperability, v jehož rámci by měly být stanoveny konkrétní cíle. Za tímto účelem poskytuje evropská strategie pro interoperabilitu (EIS)⁸ základ pro organizační, finanční a provozní rámec na podporu přeshraniční a/nebo meziodvětvové interoperability. EIS nastavuje směr EIF a všech s ním spojených činností vytyčením strategických priorit a cílů.

Účelem EIF je pomoci při koncipování evropských veřejných služeb.

Evropské pokyny k interoperabilitě pomáhají vytvářet evropské služby a nástroje v oblasti interoperability, které jsou základem pro poskytování evropských veřejných služeb.

1.5.1 Politické a historické souvislosti interoperability v EU

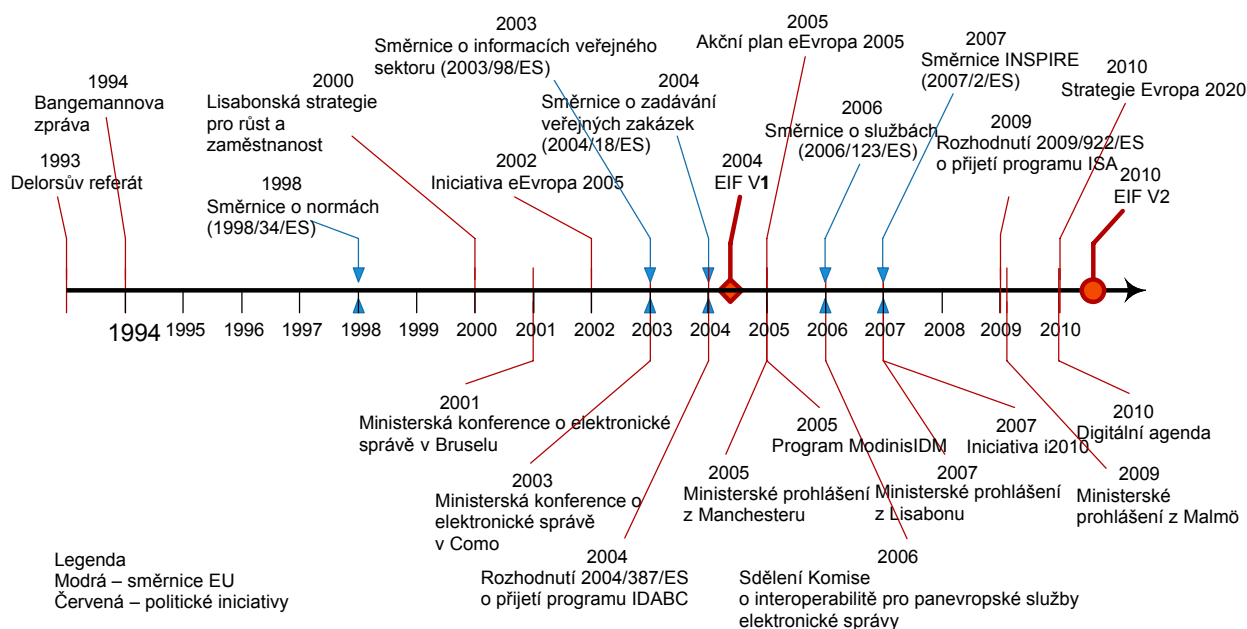
Veřejný sektor musí při vytváření evropských veřejných služeb čelit mnohým výzvám. Přeshraniční a meziodvětvová interoperabilita je vnímána jako klíčový činitel umožňující zdolání těchto výzev.

Dosažení přeshraniční interoperability je politickou prioritou v iniciativách týkajících se evropských veřejných služeb. Bezproblémové přeshraniční poskytování veřejných služeb (pro něž je interoperabilita nezbytným předpokladem) může mít značný dopad na podniky a občany.

⁸ Tato strategie definuje společnou vizi pro poskytování evropských veřejných služeb a soubor činností na vnitrostátní úrovni i na úrovni EU, jejichž cílem je zlepšení interoperability veřejných služeb v Evropě.

EVROPSKÝ RÁMEC INTEROPERABILITY EVROPSKÝCH VEŘEJNÝCH SLUŽEB

Níže uvedené iniciativy EU dokreslují z historického pohledu podporu, která byla věnována interoperabilitě mezi orgány veřejné správy na politické úrovni.



Časová osa iniciativ EU v oblasti interoperability

Obrázek 1-2

1.5.2 Rámce interoperability

Řada orgánů veřejné správy již má zavedeny nebo zavádí rámce řešící otázky interoperability na vnitrostátní, regionální nebo místní úrovni. Oblast působnosti těchto rámců je omezena na jurisdikce, v nichž byly vyvinuty. Evropské orgány veřejné správy však musí být připraveny spolupracovat na poskytování evropských veřejných služeb a naplňovat tak potřeby podniků a občanů.

Je důležité, aby byly rámce interoperability používané orgány veřejné správy, jak vnitrostátní (NIF), tak i evropský (EIF), sladěny, pokud jde o způsoby, jak docílit interoperability, a členské státy se mohly při vytváření evropských veřejných služeb dohodnout na konkrétním provádění doporučení EIF.

NIF jsou ze své podstaty obvykle podrobnější a často přísnější než EIF, který je abstraktnější a funguje spíše jako „meta-rámec“ a v souladu se zásadou subsidiarity neukládá členským státům konkrétní možnosti nebo povinnosti.⁹

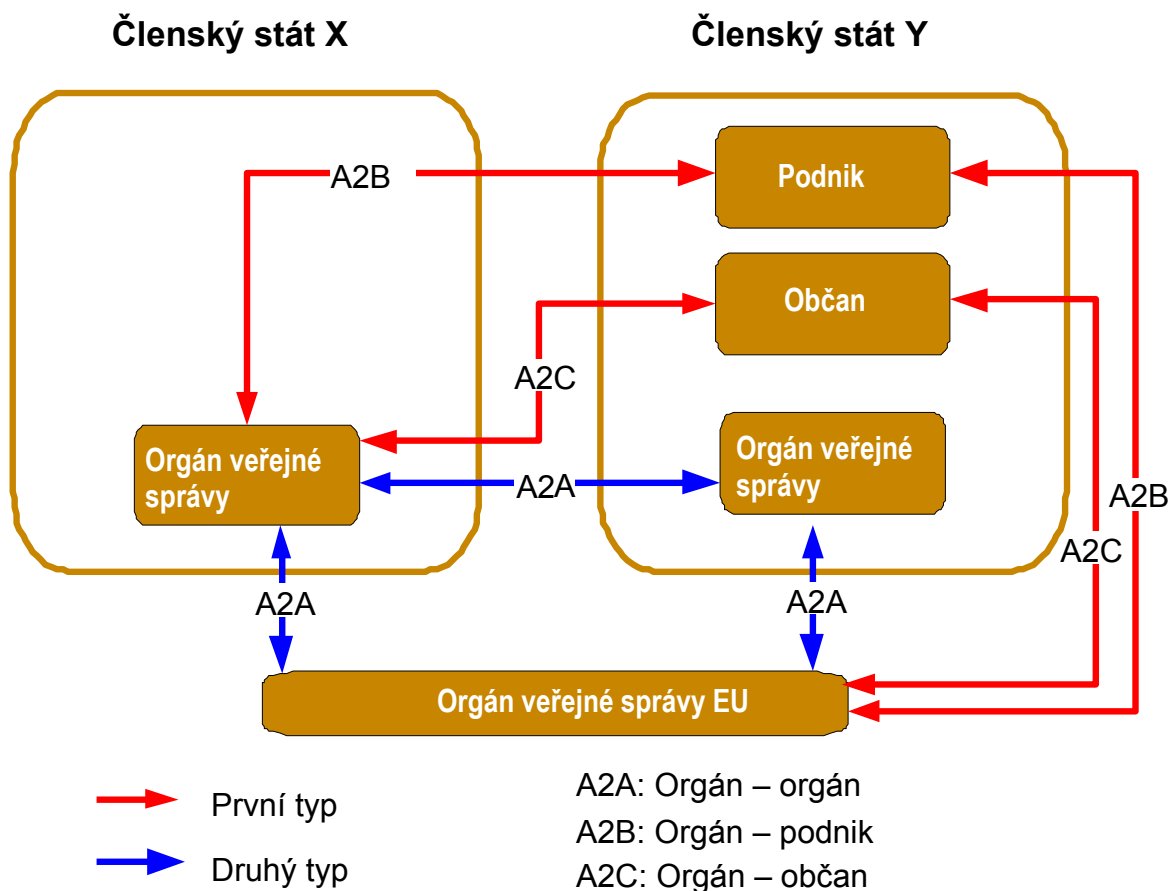
Doporučení 1. S cílem zohlednit evropský rozměr poskytování veřejných služeb by měly orgány veřejné správy sladit své rámce interoperability s evropským rámcem interoperability.

Vzhledem k tomu, že se EIF a NIF vzájemně doplňují, Evropská komise podporuje vytvoření observatoře vnitrostátních rámců interoperability (*National Interoperability Framework Observatory, NIFO*), jejímž hlavním cílem je poskytovat informace o vnitrostátních rámcích interoperability, což by mělo umožnit orgánům veřejné správy sdílet zkušenosti a znalosti.

⁹ Zásada subsidiarity neplatí pouze ve vztahu mezi EU a členskými státy, ale v některých případech i v rámci členských států na federální/vnitrostátní úrovni nebo na jiných úrovních (např. regionální, provinční, okresní a obecní).

1.6 Scénáře poskytování evropských veřejných služeb

Interoperabilita, na kterou se vztahuje EIF, může přicházet ke slovu v celé řadě interakcí. Evropské veřejné služby, na které se vztahuje EIF, lze rozdělit podle typu přeshraniční interakce, jak ukazuje následující schéma.

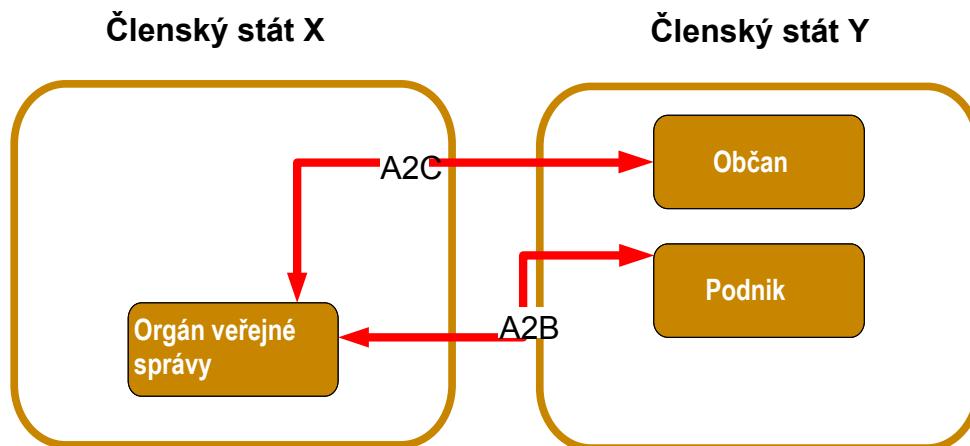


Obrázek 1-3

Prvním typem interakce je přímá interakce mezi podniky nebo občany z jednoho členského státu a orgány veřejné správy v jiném členském státě a/nebo orgány veřejné správy EU (A2B a A2C), které poskytují těmto podnikům nebo občanům veřejnou službu.

Druhým typem interakce je interakce mezi orgány veřejné správy z více členských států nebo orgány veřejné správy EU (A2A). Tyto interakce mohou pomáhat orgánům veřejné správy při poskytování služeb podnikům nebo občanům (A2B a A2C).

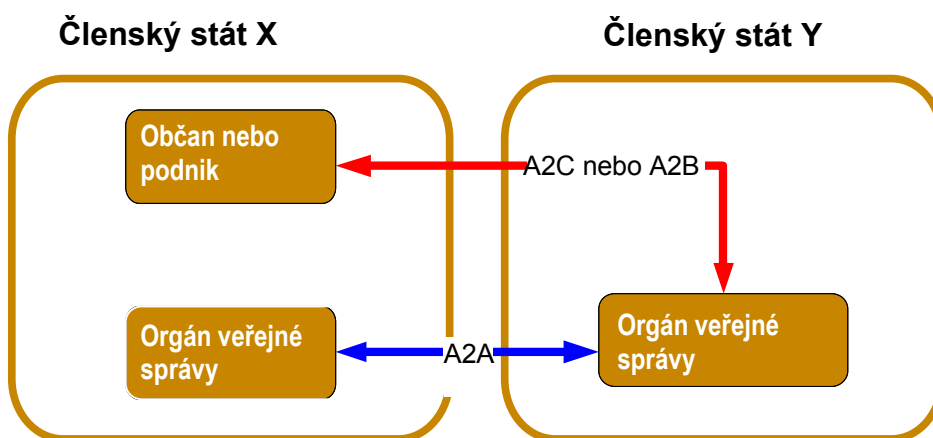
1.6.1 Scénář 1: Přímá interakce mezi podniky/občany a zahraničním orgánem veřejné správy



Obrázek 1-4

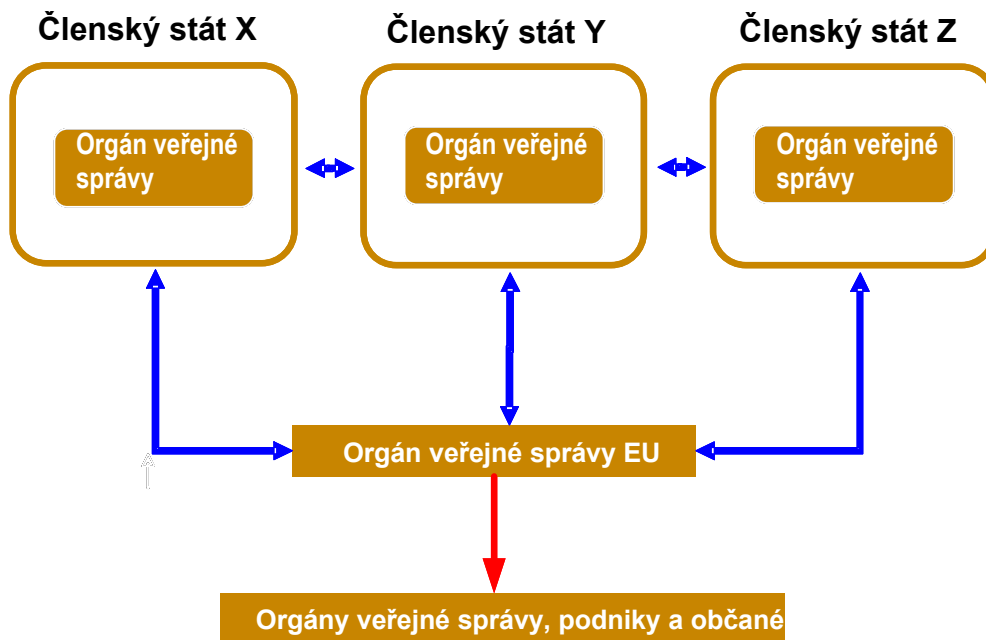
Příklad: občan z členského státu Y, který začíná pracovat v cílovém členském státě X, musí v členském státě X splnit celou řadu formalit.

1.6.2 Scénář 2: Výměna informací mezi orgány veřejné správy na žádost podniku/občana



Obrázek 1-5

Příklad: poskytovatel služeb usazený v členském státě X, který zamýšlí vykonávat svou činnost v členském státě Y, podá žádost o usazení v členském státě Y. Při zpracování žádosti by si mohly orgány veřejné správy v členském státě X a Y při zpracování jeho žádosti vyměnit potřebné informace přímo mezi sebou a žadatel by je nemusel poskytovat znovu. Toto vyžaduje interoperabilitu mezi dotýcnými členskými státy.

1.6.3 Scénář 3: Výměna informací mezi vnitrostátními orgány veřejné správy a orgány EU

Obrázek 1-6

Tato možnost je obvykle spojena se sítěmi orgánů veřejné správy v daném odvětví, kde právní předpisy EU vyžadují, aby orgány veřejné správy členského státu shromažďovaly informace a vyměňovaly si je a sdílely mezi sebou navzájem a/nebo s orgány a agenturami EU.

Příkladem jsou případy, kdy členské státy poskytují informace a statistiky příslušnému evropskému úřadu, který poté rozšiřuje souhrnné informace zainteresované veřejnosti.

1.6.4 Příklady evropských veřejných služeb

Obecné scénáře evropských veřejných služeb popsané výše dokresluje tento seznam příkladů, který není vyčerpávající¹⁰:

¹⁰ Studie požadavků zúčastněných stran na panevropské služby elektronické správy, závěrečná zpráva v1.3, přinášející hodnocení a popis různých panevropských služeb elektronické správy (viz : <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Docc7f6.pdf?id=19649>).

Resort/oblast	Služba	Resort/oblast	Služba
Rozvoj podnikání (A2B, A2A)	Založení společnosti Zadávání veřejných zakázek Registrace patentů, ochranných známek, designů Ochrana spotřebitele, označování, balení	Sociální zabezpečení (A2C)	Informační služba systému sociálního zabezpečení Dávky v nezaměstnanosti Přídavky na děti Důchody Veřejné zdravotní pojištění Daně pro podniky
Certifikáty a licence (A2C)	Rodné a oddací listy Řidičské průkazy Pasy, víza Povolení k pobytu a pracovní povolení Registrace vozidel	Poskytování statistických údajů (A2B, A2A)	Vratky DPH Informace o daňových pobídkách Prohlášení zboží podléhajícího spotřební dani Uznávání kvalifikací
Vzdělávání (A2C)	Zápis do škol a na univerzity Studijní stipendia	Práce (A2C,)	a diplomů Hledání práce
Daně pro občany (A2C)	Odvod daně online	Cla (A2C, A2B, A2A)	Informace o celních povinnostech Celní prohlášení

1.7 Struktura dokumentu

V následujících kapitolách řeší EIF řadu otázek důležitých pro účinné a efektivní poskytování evropských veřejných služeb.

Kapitola 2 věnovaná „základním zásadám“ popisuje obecné zásady, kterými se řídí evropské veřejné služby. Tyto zásady odrážejí očekávání občanů, podniků a orgánů veřejné správy, pokud jde o poskytování veřejných služeb.

Kapitola 3 předkládá „koncepční model veřejných služeb“. Doporučuje organizační zásadu pro koncipování evropských veřejných služeb – zaměření na základní služby, které je možné sdružovat do souborných služeb a využít v budoucnu při vytváření dalších evropských veřejných služeb.

Kapitola 4 věnovaná „úrovním interoperability“ se zabývá jednotlivými stránkami interoperability, na které je třeba pamatovat při návrhu evropské veřejné služby, a poskytuje společný slovník pojmů, který lze použít při debatě o vzniklých problémech.

Kapitola 5 předkládá přístup usnadňující spolupráci mezi orgány veřejné správy, jehož základem je poskytování evropských veřejných služeb na základě „dohod o interoperabilitě“, písemných specifikací a otevřených specifikací.

Kapitola 6 věnovaná „řízení interoperability“ popisuje, co je třeba k zajištění trvalé interoperability při poskytování evropských veřejných služeb a ke koordinaci činností v oblasti interoperability napříč jednotlivými úrovněmi správy s cílem podpořit vytváření evropských veřejných služeb.

2 Základní zásady evropských veřejných služeb

2.1 Úvod

Tato kapitola stanoví obecné zásady dobré správy, které se týkají procesu vytváření evropských veřejných služeb. Tyto zásady popisují souvislosti, v nichž se o evropských veřejných službách rozhoduje a v nichž jsou tyto služby prováděny. Zásady se vzájemně doplňují bez ohledu na to, jaké jsou povahy, např. politické, právní, technické.

Dvanáct základních zásad EIF je možné rozdělit do tří kategorií:

- První zásada vymezuje kontext pro činnost EU v oblasti evropských veřejných služeb;
- Další skupina základních zásad (2–8) odráží obecné potřeby a očekávání uživatelů;
- Poslední skupina (9–12) pokládá základ pro spolupráci mezi orgány veřejné správy.

2.2 Základní zásada 1: Subsidiarita a proporcionalita

První základní zásada požaduje subsidiaritu a proporcionalitu, jak jsou zakotveny ve Smlouvě o EU.

Zásada subsidiarity vyžaduje, aby rozhodnutí EU byla přijímána co nejbližší občanům. Jinými slovy, EU vyvíjí činnost pouze tehdy, pokud je to účinnější než činnost na vnitrostátní, regionální nebo místní úrovni.

Zásada proporcionality omezuje činnost EU na to, co je nezbytné pro dosažení dohodnutých politických cílů. To znamená, že EU volí řešení, která ponechávají co největší volnost členským státům.

Zásada subsidiarity a proporcionality se vztahuje i na poskytování evropských veřejných služeb, a tudíž i na výměnu informací potřebných pro poskytování těchto služeb. Výměna informací a společné poskytování evropských veřejných služeb budou buď výsledkem legislativy EU nebo dobrovolné a aktivní účasti orgánů veřejné správy na koordinovaných iniciativách.

2.3 Základní zásada 2: Zaměření na uživatele

Cílem veřejných služeb je sloužit potřebám občanů a podniků. Tyto potřeby by proto měly určovat, jaké veřejné služby jsou poskytovány a jakým způsobem.

Obecně řečeno, občané a podniky budou očekávat:

- bezpečný přístup k uživatelsky přívětivým službám, který bude flexibilní a bude skýtat prostor pro osobní přizpůsobení;
- více kanálů, kterými budou služby poskytovány, aby občané a podniky měli přístup ke službám jakýmkoli způsobem, odkudkoli a kdykoli;
- přístup k jedinému kontaktnímu místu, a to i tehdy, když na poskytnutí služby musí spolupracovat více orgánů veřejné správy;
- že budou muset poskytovat pouze informace, které jsou pro danou veřejnou službu nezbytné, a že je budou muset orgánům poskytnout pouze jednou;
- že orgány veřejné správy budou respektovat soukromí.

2.4 Základní zásada 3: Začlenění a přístupnost¹¹

Používání IKT by mělo vytvářet rovné příležitosti pro všechny občany a podniky na základě služeb, které umožňují sociální začlenění a jsou veřejně přístupné všem bez diskriminace.

Začleněním se rozumí to, že každý má možnost plně využít příležitostí, které nabízejí nové technologie, a překonat sociální a ekonomické nevýhody a vyloučení. Přístupnost znamená, že handicapovaní lidé a senioři mohou používat veřejné služby ve stejné míře jako všichni ostatní občané.

Začlenění a přístupnost musejí být součástí celého vývojového cyklu evropské veřejné služby, od její koncepce přes informační obsah až po poskytování, v souladu se specifikacemi elektronické přístupnosti uznávanými na evropské nebo mezinárodní úrovni¹².

Začlenění a přístupnost obvykle znamenají nutnost poskytování služby více kanály. Vedle elektronického poskytování může být zapotřebí zajistit i poskytování v tradiční papírové nebo osobní formě, které dá občanům možnost volby.

Ke zlepšení začlenění a přístupnosti může přispět rovněž schopnost systému umožnit třetím stranám jednat jménem občanů, kteří nemohou, ať již trvale nebo dočasně, využívat veřejné služby přímo.

Doporučení 2. Orgány veřejné správy by měly zajistit, aby veřejné služby byly přístupné všem občanům, včetně handicapovaných osob a seniorů, v souladu se specifikacemi elektronické přístupnosti uznávanými na evropské nebo mezinárodní úrovni.

2.5 Základní zásada 4: Bezpečnost a soukromí

Občané a podniky musí mít jistotu, že jejich interakce s orgány veřejné správy probíhá v prostředí důvěry a v naprostém souladu s platnými předpisy, např. o ochraně soukromí a údajů. To znamená, že orgány veřejné správy musejí zaručit soukromí občanů a důvěrnost informací poskytovaných podniky.

Občané a podniky by měli mít – při dodržení bezpečnostních omezení – právo ověřit si informace, které o nich orgány veřejné správy shromáždily, a být konzultováni, zda mohou být tyto informace použity pro jiné účely, než pro které byly původně poskytnuty.

Doporučení 3. Orgány veřejné správy by měly zohlednit konkrétní potřeby každé evropské veřejné služby v kontextu společné politiky bezpečnosti a soukromí.

2.6 Základní zásada 5: Mnohojazyčnost

Při koncipování evropských veřejných služeb je třeba pečlivě zvážit mnohojazyčnost.

Je třeba nalézt rovnováhu mezi očekáváním občanů a podniků, že jim bude služba poskytnuta v jejich vlastním jazyce, a schopností orgánů veřejné správy členských států nabízet služby ve všech úředních jazycích EU.

V ideálním případě by měly být evropské veřejné služby poskytované v celé EU dostupné ve všech úředních jazycích EU, aby byla naplněna práva a očekávání evropských občanů.

Mnohojazyčnost vstupuje do hry nejenom na úrovni uživatelského rozhraní, nýbrž při koncipování evropských veřejných služeb na všech úrovních. Například volba způsobu reprezentace dat může omezit schopnost podporovat více jazyků.

Aspekt mnohojazyčnosti interoperability se stává zřejmým opět tehdy, když evropské veřejné služby vyžadují výměny mezi systémy IKT přes jazykové hranice, protože je třeba zachovat smysl

¹¹ http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/policy/accessibility/index_en.htm.

¹² Viz též standardizační mandát ES č. 376 o vývoji evropských norem pro zadávání veřejných zakázek na přístupné produkty a služby IKT (http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/archive/dep/proc/eso-m376/a_documents/m376_en.pdf).

vyměňovaných informací. Je-li to možné, měly by se informace předávat ve formátu nezávislém na jazyce a dohodnutém mezi všemi zúčastněnými stranami.

Doporučení 4. Orgány veřejné správy by měly při vytváření evropských veřejných služeb používat informační systémy a technické infrastruktury, které umožňují mnohojazyčnost.

2.7 Základní zásada 6: Zjednodušení administrativy

Podniky shromažďují – často pouze z povinnosti, kterou jim ukládají právní předpisy – velké množství informací, které jim nepřinášejí žádný prospěch a nejsou nezbytné pro dosažení cílů právního předpisu, který danou povinnost ukládá. To vytváří značnou administrativní zátěž¹³, kterou lze vnímat jako náklady podniku.

Evropská komise z tohoto důvodu v lednu 2007 navrhla, že by do roku 2012 měla být snížena administrativní zátěž podniků o 25 %. Aby se podařilo tohoto cíle dosáhnout, budou muset orgány veřejné správy v Evropě spolupracovat na vytváření evropských veřejných služeb.

Tato zásada úzce souvisí se základní zásadou č. 2, zaměřením na uživatele.

2.8 Základní zásada 7: Transparentnost

Občané a podniky by měli být schopni porozumět administrativním postupům. Měli by mít právo sledovat administrativní postupy, které se jich dotýkají, a pochopit důvody skryté za rozhodnutími, která by na ně mohla mít vliv.

Transparentnost také umožňuje občanům a podnikům poskytovat zpětnou vazbu o kvalitě poskytovaných veřejných služeb, přispívat k jejich zlepšování a k zavádění nových služeb.

2.9 Základní zásada 8: Uchovávání informací

Záznamy¹⁴ a informace v elektronické podobě, které mají k dispozici orgány veřejné správy pro účely zaznamenání postupů a rozhodnutí, se musejí uchovávat. Cílem uchovávání je zajistit, aby si záznamy a další formy informací zachovaly svou čitelnost, spolehlivost a nedotčenost a bylo možné mít k nim přístup tak dlouho, jak to bude potřeba, s přihlédnutím k bezpečnosti a soukromí.

Aby elektronické záznamy a jiné druhy informací mohly být řádně uchovávány po delší období, je třeba volit takové formáty, které zajistí dlouhodobou přístupnost informací, včetně zachování s nimi spojených elektronických podpisů a dalších elektronických certifikátů, například zmocnění.

Pokud jde o zdroje informací, které jsou ve vlastnictví a správě vnitrostátních orgánů veřejné správy, je jejich uchovávání čistě vnitrostátní záležitostí. V případě evropských veřejných služeb a informací, které nejsou čistě vnitrostátní, se uchovávání informací stává evropskou záležitostí, která vyžaduje vhodnou „politiku uchovávání“.

Doporučení 5. Orgány veřejné správy by měly společně zformulovat politiku dlouhodobého uchovávání elektronických dokumentů týkajících se evropských veřejných služeb.

2.10 Základní zásada 9: Otevřenost

V kontextu EIF se otevřeností rozumí ochota osob, organizací nebo členů zájmového společenství sdílet znalosti a podněcovat diskusi v tomto společenství, přičemž konečným cílem je rozšířit znalosti a využívání je k řešení problémů.

I když je třeba respektovat ochranu údajů a soukromí, interoperabilita vyžaduje sdílení informací mezi organizacemi, které vstupují do vzájemné interakce, a tudíž i otevřenost.

¹³ http://ec.europa.eu/enterprise/admin-burdens-reduction/faq_en.htm.

¹⁴ Podle definice uvedené v modelových požadavcích na správu elektronických dokumentů (MOREQ) se záznamem rozumí dokument(y) vytvořený(é) nebo přijatý(é) osobou nebo organizací v průběhu činnosti a onou osobou nebo organizací uchovaný(é).

Evropské orgány veřejné správy uplatňující při společném vývoji zakázkově vyráběných softwarových systémů zásadu otevřenosti generují výsledky, které mohou být propojeny, opakovaně používány a sdíleny, což také zlepšuje efektivitu.

Proto by měly evropské orgány veřejné správy usilovat o otevřenost, s přihlédnutím k potřebám, prioritám, původním systémům, rozpočtu, situaci na trhu a celé řadě dalších faktorů.

Doporučení 6. Evropské orgány veřejné správy by měly při spolupráci na vytváření evropských veřejných služeb usilovat o otevřenost s přihlédnutím ke svým prioritám a omezením.

2.11 Základní zásada 10: Opakovaná použitelnost

Opakovaným použitím se rozumí to, že orgány veřejné správy mají při řešení konkrétního problému možnost těžit z práce jiných, podívat se na to, co je k dispozici, posoudit užitečnost a relevanci této práce pro daný problém a rozhodnout se použít řešení, která se osvědčila někde jinde.

To znamená, že orgány veřejné správy musejí být ochotné sdílet navzájem svá řešení, koncepce, rámce, specifikace, nástroje a komponenty. To lze usnadnit uplatněním výše popsané zásady otevřenosti.

Opakované používání a sdílení přirozeně vede ke spolupráci, na bázi společných platforem pro spolupráci¹⁵, s cílem dosáhnout vzájemně prospěšných a dohodnutých společných cílů.

Opakované používání je tedy klíčem k efektivnímu rozvoji evropských veřejných služeb.

Doporučení 7. Orgány veřejné správy se při vytváření evropských veřejných služeb povzbuzují opakovaně používat a sdílet řešení a spolupracovat na vývoji společných řešení.

2.12 Základní zásada 11: Technologická neutralita a přizpůsobivost

Při vytváření evropských veřejných služeb by se měly orgány veřejné správy zaměřit na funkční potřeby a pokud možno vyčkat s rozhodnutími o technologiích, aby nenutily svým partnerům konkrétní technologie nebo produkty a byly se schopny přizpůsobit rychle se vyvíjejícímu technologickému prostředí.

Orgány veřejné správy by měly zajistit, aby byl přístup k veřejným službám nezávislý na konkrétní technologii nebo produktu.

Doporučení 8. Orgány veřejné správy by neměly při vytváření evropských veřejných služeb nutit občany, podniky a jiné orgány veřejné správy do žádného konkrétního technologického řešení.

2.13 Základní zásada 12: Účinnost a výkonnost

Orgány veřejné správy by měly zajistit, aby řešení sloužila podnikům a občanům co nejúčinnějším a nejvýkonnějším způsobem a aby co nejlépe zhodnocovala peníze daňových poplatníků.

Existuje mnoho způsobů, jak uvažovat o hodnotě, kterou přinášejí řešení veřejných služeb, včetně úvah, jako jsou návratnost investic, celkové náklady vlastnictví, zvýšená flexibilita a adaptabilita, snížení administrativní zátěže, zvýšení výkonu, snížení rizika, transparentnost, zjednodušení, zlepšení pracovních metod a uznání úspěchů a pravomocí orgánů veřejné správy.

¹⁵ Na úrovni EU byly zřízeny různé platformy pro sdílení open-source softwarových komponent (<http://www.osor.eu/>), sémantických aktiv (<http://www.semic.eu/>) a osvědčených postupů (<http://www.epracice.eu/>). Evropská Komise navíc zavedla licence EUPL (<http://www.osor.eu/eupl>), které mají usnadňovat sdílení softwarových komponent.

3 Koncepční model veřejných služeb

3.1 Úvod

Tato kapitola předkládá koncepční model veřejných služeb a doporučuje způsoby, jak zorganizovat vytváření a provozování těchto služeb.

Model byl odvozen z průzkumu provádění veřejných služeb v členských státech a shrnuje společné aspekty a vyzorované nejlepší postupy. Tento model, který může posloužit jako návrh pro budoucí realizace evropských veřejných služeb, pomáhá vytvořit společný slovník pojmů a společné porozumění mezi členskými státy, pokud jde o hlavní prvky každé veřejné služby a o to, jak tyto prvky do sebe zapadají.

Model klade důraz na modulární přístup k vytváření evropských veřejných služeb, který umožní vzájemné propojení a opakovanou použitelnost jednotlivých komponent služeb při vytváření služeb nových.

Model je obecný, takže ne každá existující nebo budoucí veřejná služba do něho bude přesně zapadat. Je nicméně natolik obecný, že ho lze uplatnit na každé úrovni správy, která poskytuje veřejné služby, od místní úrovně až po úroveň celé EU, a dokládá skutečnost, že každá úroveň veřejné správy může být poskytovatelem základních i souborných veřejných služeb. V tomto smyslu model vyjasňuje a zdůvodňuje vztahy mezi jednotlivými subjekty, které navzájem při poskytování veřejných služeb spolupracují.

Cílem modelu je být praktickým přínosem při vytváření evropských veřejných služeb. Kupříkladu rozdělení funkcí na základní opakovaně použitelné veřejné služby s jasně definovanými rozhraními zjednoduší a zefektivní zavádění souborné služby a opakované používání komponent služeb, čímž se předejde zbytečné duplikaci práce.

3.2 Hlavní východiska koncepčního modelu

Model podporuje opakované používání informací, koncepcí, vzorů, řešení a specifikací v členských státech a na evropské úrovni a uznává, že evropské veřejné služby:

- jsou založeny na informacích z různých zdrojů nacházejících se na různých úrovních veřejné správy v různých členských státech a
- kombinují základní veřejné služby vytvářené nezávisle orgány veřejné správy v jednotlivých členských státech.

Proto model zdůrazňuje potřebu modulárních, volně svázaných komponent služeb¹⁶, které jsou vzájemně propojeny infrastrukturou, a potřebu spolupráce při poskytování evropských veřejných služeb.

Výslovně požaduje, aby byla na úrovni EU při koncipování a vývoji systémů uplatňována orientace na služby a aby byl vytvořen ekosystém IKT zahrnující konzistentní a v některých případech společně vyvinuté komponenty služeb. Výrazná orientace modelu na služby představuje specifický způsob, jak vytvářet a používat obchodní procesy poskytované formou služeb po celou dobu jejich životního cyklu.

Doporučení 9. Orgány veřejné správy by měly vyvinout modulární koncepci služeb umožňující vytváření evropských veřejných služeb na základě co největšího opakovaného využívání existujících komponent služeb.

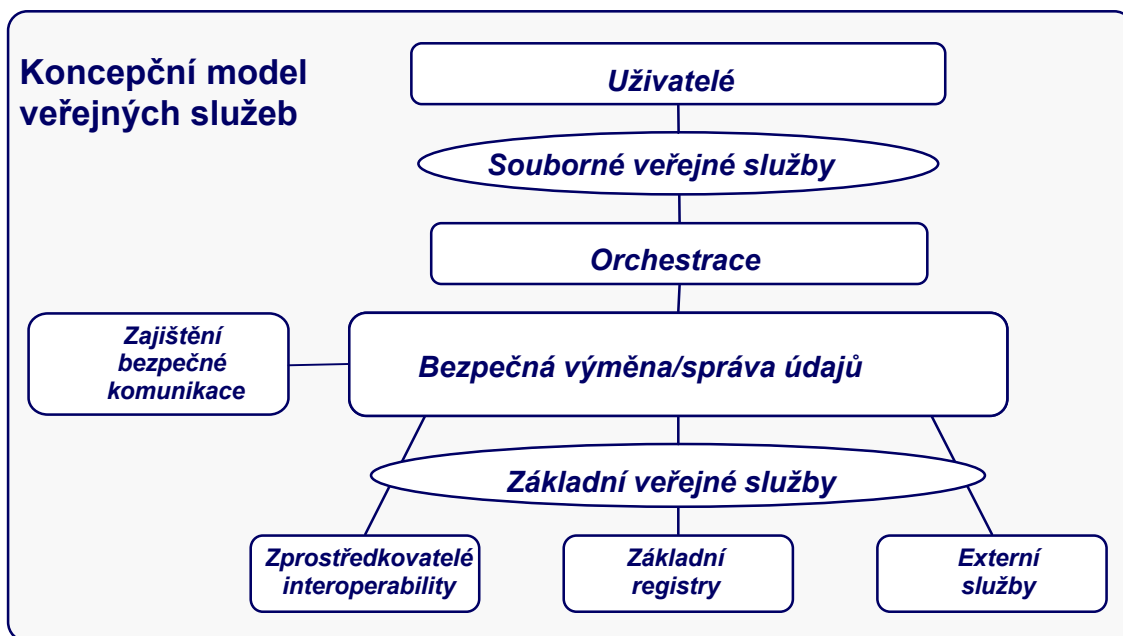
¹⁶ Implementací této koncepce je architektura SOA (Service Oriented Architecture).

Orgány veřejné správy se budou muset dohodnout na společném přístupu k tomu, jak komponenty služeb vzájemně propojit.

Pro tyto účely existují dobře známá a hojně používaná technická řešení, např. webové služby, ale jejich zavedení na úrovni EU bude vyžadovat koordinované úsilí orgánů veřejné správy, včetně investice do společné infrastruktury.

Doporučení 10. Orgány veřejné správy by se měly dohodnout na společném přístupu k tomu, jak vzájemně propojit volně svázané komponenty služeb, a měly by při vytváření evropských veřejných služeb zavést vhodnou infrastrukturu.

Základní prvky koncepčního modelu jsou znázorněny v následujícím schématu:

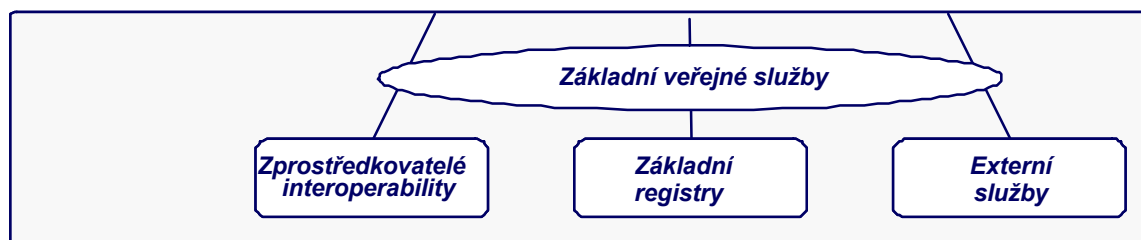


Obrázek 3-1

Pro porozumění tomuto modelu je užitečné rozdělit model do tří úrovní – na základní veřejné služby, bezpečnou výměnu údajů a souborné veřejné služby – které jsou popsány v dalších částech.

3.2.1 Základní veřejné služby

Nejnižší vrstva modelu se zabývá základními komponentami, z nichž mohou být vystavěny evropské veřejné služby. Seskupuje tři typy komponent, jmenovitě zprostředkovatele interoperability, služby založené na základních registrech a externí služby; tyto tři typy jsou dohromady označovány jako základní veřejné služby.



Obrázek 3-2

Některé základní veřejné služby byly vyvinuty primárně pro přímé použití orgánem veřejné správy, který je vytvořil, nebo jeho přímými zákazníky, tj. podniky a občany, ale jsou zpřístupněny pro opakované použití na jiných místech s cílem poskytovat souborné veřejné služby. Další služby mají obecný a/nebo infrastrukturní charakter a zbytek tvoří externí služby, tj. služby poskytované třetími stranami. Následující části popisují každý typ základní veřejné služby podrobněji.

3.2.1.1 Základní registry

Nejdůležitějšími komponentami jsou základní registry, které poskytují spolehlivé zdroje základních informací o jednotlivostech, jako jsou osoby, společnosti, automobily, licence, budovy, lokality a silnice. Tyto registry spravují a vedou orgány veřejné správy, ale informace z nich by měly být za vhodných opatření k zajištění bezpečnosti a soukromí zpřístupněny pro širší opakované použití.

Společným rysem všech implementací základních registrů je skutečnost, že registry jsou původní a závazné a tvoří, samostatně nebo v kombinaci, úhelný kámen veřejných služeb. Obecně řečeno, jejich obsah není statický: odrážejí také životní cyklus informací.

Doporučení 11. Orgány veřejné správy by měly zpřístupňovat své původní zdroje informací třetím stranám; současně by měly mít zavedeny přístupové a kontrolní mechanismy, které zajistí bezpečnost a soukromí v souladu s platnými právními předpisy.

Jednou z překážek přijetí koncepčního modelu pro evropské veřejné služby by mohly být původní systémy. Tyto systémy a jejich výchozí úložiště dat mají své zvláštní vlastnosti omezující možnosti jejich opakovaného použití (např. neexistence zveřejněných rozhraní) a zpřístupnění informací z nich pro evropské veřejné služby může vyžadovat jejich rozsáhlé přepracování.

Přeshraniční přístup ke zdrojům původních údajů bude snazší, pokud budou zveřejněna a harmonizována rozhraní těchto zdrojů, a to na sémantické i technické úrovni.

Doporučení 12. Orgány veřejné správy by při vytváření evropských veřejných služeb měly vyvinout rozhraní k původním zdrojům a sladit je na sémantické a technické úrovni.

3.2.1.2 Zprostředkovatelé interoperability

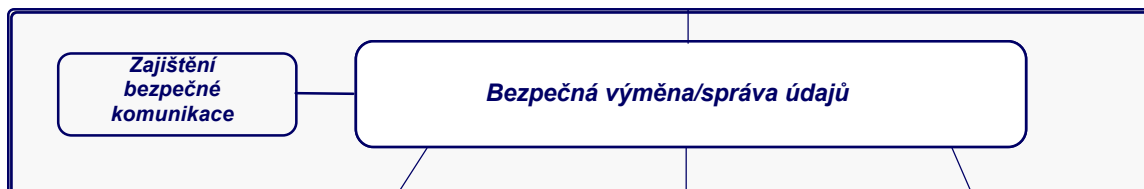
Zprostředkovatelé interoperability poskytují služby, jako je převod mezi protokoly, formáty a jazyky, nebo působí jako zprostředkovatelé informací.

3.2.1.3 Externí služby

Externí služby jsou služby poskytované externími stranami, například – na úrovni podniku – platební služby poskytované finančními institucemi nebo – na úrovni infrastruktury – služby konektivity poskytované telekomunikačními provozovateli.

3.2.2 Vrstva bezpečné výměny údajů

Tato vrstva je ústřední vrstvou koncepčního modelu, neboť přes ni procházejí všechny přístupy k základním veřejným službám.



Obrázek 3-3

3.2.2.1 Bezpečná výměna údajů

Z pohledu podniku si orgány veřejné správy a další subjekty vyměňují úřední informace, jejichž výměna může vyžadovat přístup k základním registrům. Tato výměna by měla probíhat v bezpečné, harmonizované, řízené a kontrolované vrstvě umožňující orgánům, podnikům a občanům výměny informací, které jsou:

podepsané a certifikované — odesílatel i příjemce se identifikují a ověřují dohodnutými mechanismy,

kódované — je zajištěna důvěrnost vyměňovaných údajů,

evidované – elektronické záznamy se evidují a archivují, aby existovaly odpovídající záznamy pro účely kontrol.

V předloženém koncepčním modelu jsou tyto funkce seskupeny ve vrstvě „bezpečná výměna údajů“.

Tato vrstva by měla umožňovat bezpečnou výměnu certifikovaných zpráv, záznamů, formulářů a dalších druhů informací mezi jednotlivými systémy. Vedle přenosu dat by tato vrstva měla zabezpečovat také konkrétní požadavky týkající se bezpečnosti, jako například elektronické podpisy, certifikaci, kódování a časové označování.

Bezpečnost může být jednou z hlavních překážek interoperability, pokud není uplatňována harmonizovaným způsobem, na němž se organizace dohodnou.

Koncepční model na tuto skutečnost upozorňuje a vybízí všechny poskytovatele služeb, aby:

- přemýšleli o otázkách zabezpečení předem;
- spolupracovali na společném rámci splňujícím jejich konkrétní bezpečnostní potřeby s využitím kompatibilních mechanismů a vzájemně dohodnutých specifikací;
- dosáhli vzájemného porozumění o základních charakteristikách, jako jsou úrovně ochranného značení, úrovně autorizace a spolehlivost ověřování pravosti.

Z těchto důvodů by se měly orgány veřejné správy při vytváření evropské veřejné služby dohodnout na společném bezpečnostním rámci (viz doporučení č. 2).

Jedním z klíčových předpokladů zavedení očekávaných funkcí v oblasti bezpečné výměny údajů je využití vnitrostátních infrastruktur členských států pro identifikaci a ověřování pravosti k vytvoření funkčního přeshraničního systému. Tento systém by měl určit, které architektury IKT a údaje jsou potřeba v přeshraničním kontextu pro to, aby se existující infrastruktury elektronické identity členských států staly interoperabilními.

3.2.2.2 Správa bezpečné komunikace

Pro zajištění bezpečné (tj. podepsané, certifikované, kódované a evidované) výměny údajů je zapotřebí také několik funkcí z oblasti správy:

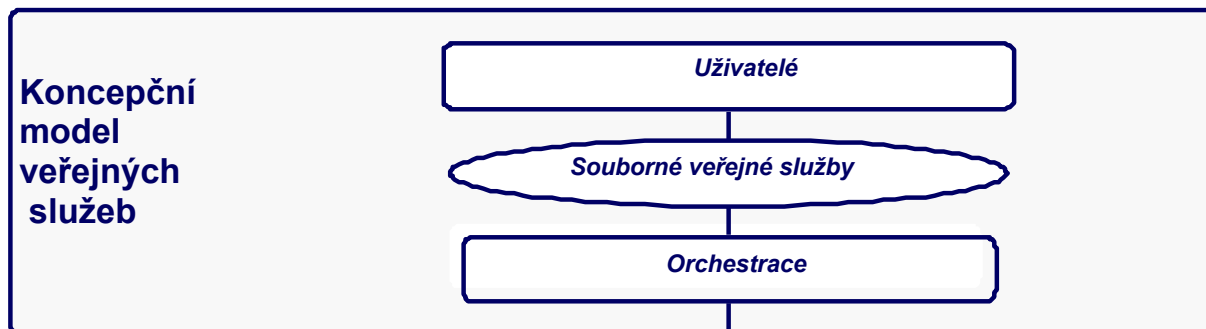
- *správa služeb*, který dohlíží na veškerou komunikaci týkající se identifikace, ověření pravosti, autorizace, přenosu dat atd., včetně přístupových oprávnění, ukončení platnosti a auditu;
- *registrace služeb*, která poskytuje (po ověření oprávnění) přístup k dostupným službám na základě předchozí lokalizace a ověření důvěryhodnosti služby;
- *evidování služeb*, které zajišťuje, že jsou všechny výměny údajů evidovány pro účely případné pozdější kontroly a dle potřeby archivovány.

3.2.3 Vrstva souborných služeb

Souborné veřejné služby vznikají seskupením určitého počtu základních veřejných služeb, u nichž lze zajistit bezpečný a kontrolovaný přístup. Tyto služby mohou být poskytovány několika orgány veřejné správy na jakékoli úrovni, tj. lokální, regionální, vnitrostátní nebo dokonce na úrovni EU.

Typická souborná služba by se měla svým uživatelům (orgánům, podnikům nebo občanům) jevit jako jediná služba. V zákulisí mohou být realizovány transakce přes hranice států, odvětví a úrovní veřejné správy.

Seskupování služeb do služeb souborných se provádí mechanismy uzpůsobenými na míru konkrétním obchodním požadavkům. V nejobecnějším případě je třeba zavést určitou obchodní logiku, která je třeba pro plnění požadavků, a implementace může být provedena různými způsoby, například s pomocí sladění nebo procesního řízení; vše bude začleněno do přístupových infrastruktur na bázi portálových řešení.



Obrázek 3-4

Uživatelé v dnešní době očekávají, že se k veřejným službám dostanou nejen přes vládní portály nebo webové stránky, ale i přes zprostředkovatele, s nimiž jsou v pravidelném kontaktu. Proto by měly být veřejné služby vyvinuty tak, aby mohly být snadno začleněny do webových stránek zprostředkovatelů prostřednictvím takových mechanismů, jako jsou hybridní webové stránky (mash-ups) a miniaplikace (widgets), aniž by vláda ztratila odpovědnost za službu samotnou, a tak, aby bylo uživatelům zřejmé, které služby jsou soukromé a které veřejné.

Pokud souborné veřejné služby poskytují zprostředkovatelé, měly by orgány veřejné správy zavést:

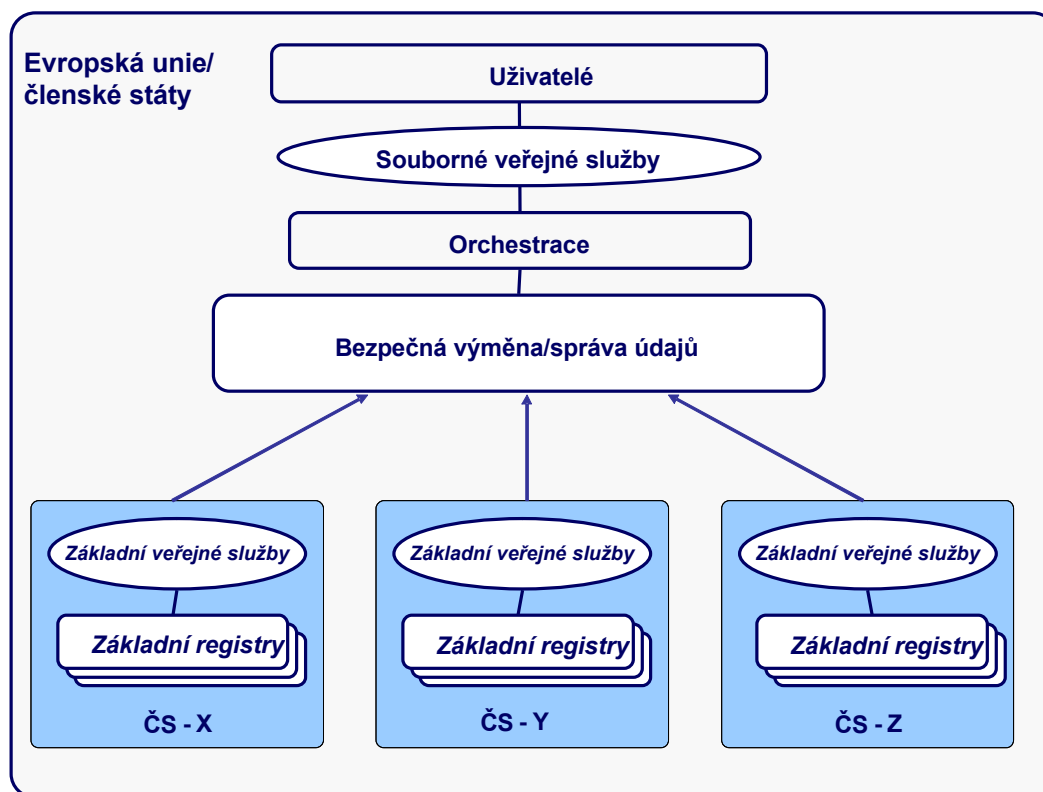
- autorizační postup, který bude určovat, k jakým základním veřejným službám má daný zprostředkovatel přístup, a
- postup certifikace zprostředkovatelů, který by měl vytvořit důvěru mezi uživateli a poskytovateli služeb.

3.3 Příklady uplatnění konceptního modelu

Síla konceptního modelu spočívá ve flexibilitě, s níž model umožňuje vytvářet různé souborné služby kombinováním základních veřejných služeb od více poskytovatelů. Model otevírá potenciál pro další seskupování a kombinování různých dostupných služeb. Následující části popisují tři případy s velkou přidanou hodnotou v kontextu EU: přeshraniční příklad, meziodvětvový příklad a příklad uplatnění modelu přes hranice úrovní veřejné správy.

3.3.1 Přeshraniční příklad

Tento příklad ukazuje evropskou veřejnou službu realizovanou sloučením základních veřejných služeb, v tomto případě jde o přístup k vnitrostátním základním registrům zavedeným v jednotlivých členských státech.



Model byl z důvodu srozumitelnosti zjednodušen.

Obrázek 3-5

Situace znázorněná na obrázku je variací původního koncepčního modelu, která dokresluje jeho přeshraniční uplatnění přidáním státních hranic, aby bylo vidět, kde jsou jednotlivé soubory služeb situovány.

Tento příklad vyvolává řadu otázek:

Důvěra: S přeshraničním uplatněním modelu je spojeno umožnění externího přístupu k vnitrostátním základním registrům, což vyžaduje vysoký stupeň zabezpečení a důvěry.

Závislost evropských veřejných služeb a úrovní služeb na službách nižší úrovně: Souborná služba je závislá na základních veřejných službách poskytovaných různými subjekty.

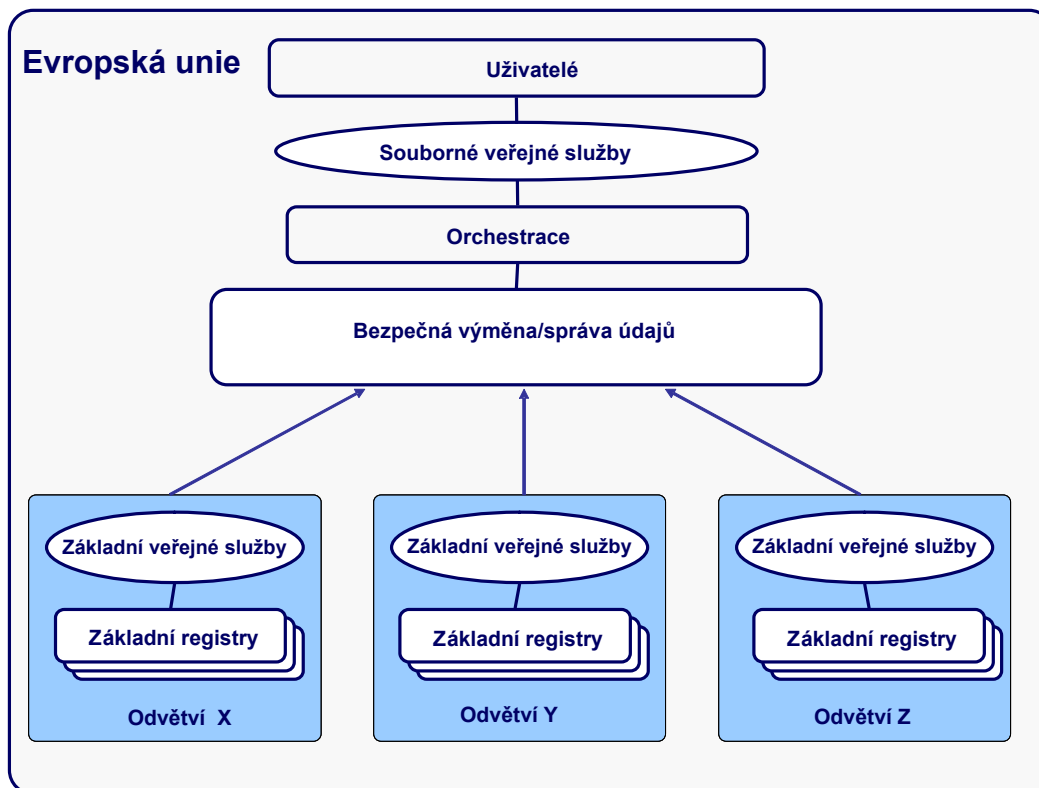
Společné specifikace pro základní veřejné služby: Skutečnost, že základní veřejné služby, na nichž jsou založeny souborné služby, vyvíjejí různé orgány veřejné správy, staví do popředí potřebu existence společných specifikací rozhraní na technické a sémantické úrovni.

Ochrana soukromí a údajů: Na výměnu osobních údajů se vztahují vnitrostátní právní předpisy o ochraně údajů, i když se výměna uskutečňuje přes hranice. Vrstva bezpečné výměny údajů provádí a prosazuje bezpečnostní požadavky na soubornou službu. Vzhledem k tomu, že se na údaje pocházející z různých členských států mohou vztahovat různé požadavky na ochranu údajů, měl by být dohodnut soubor společných požadavků na ochranu údajů, aby mohla být souborná služba realizována.

Doporučení 13. Orgány veřejné správy spolupracující na vytváření evropských veřejných služeb by měly používat společnou taxonomii základních veřejných služeb a měly by se dohodnout na minimálních požadavcích na bezpečnou výměnu údajů v rámci služeb.

3.3.2 Meziodvětvový příklad

Toto uplatnění koncepčního modelu vytváří nové souborné služby kombinací základních veřejných služeb z různých odvětví.



Model byl z důvodu srozumitelnosti zjednodušen.

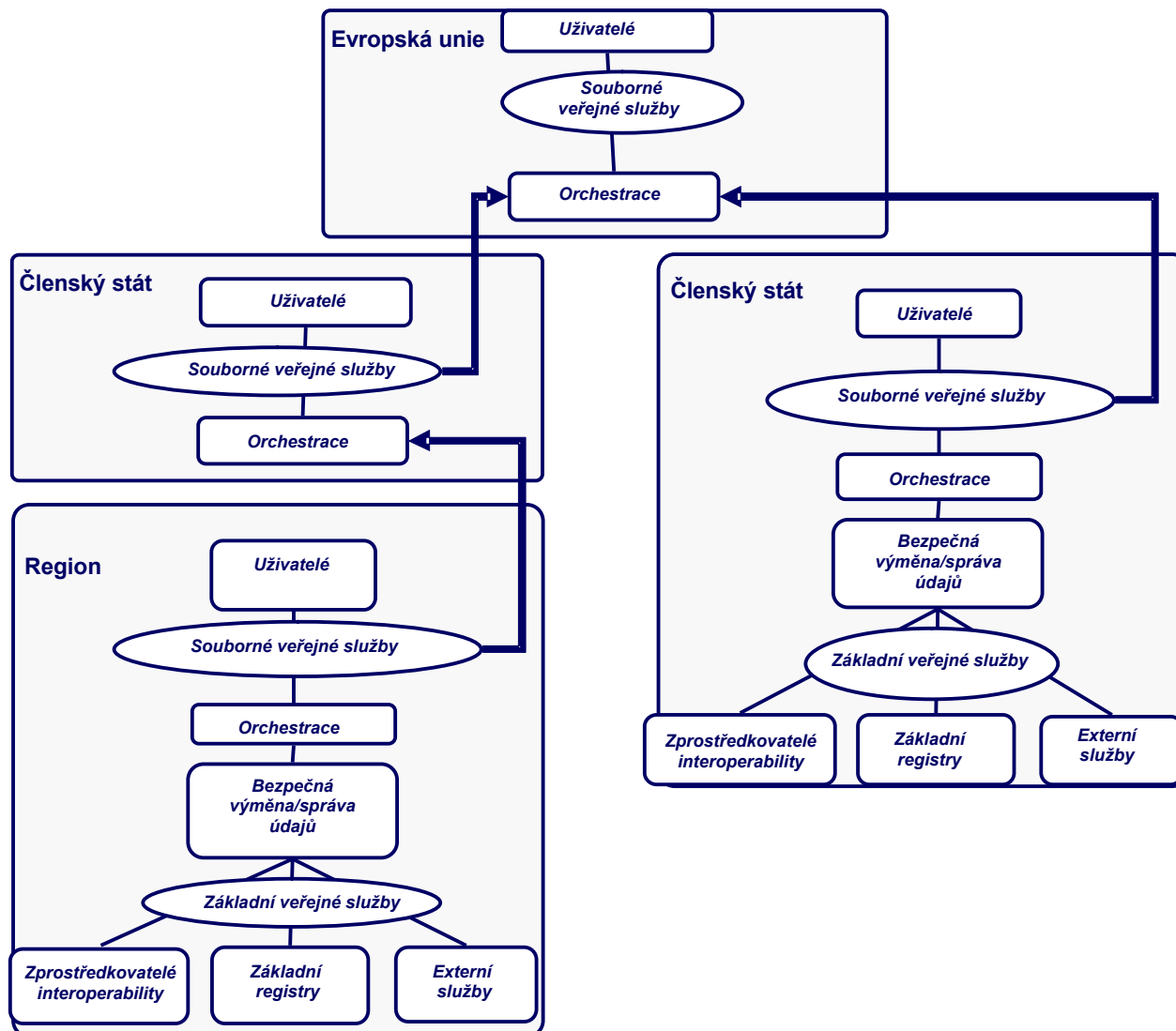
Obrázek 3-6

Toto uplatnění modelu směřuje interakci mezi uživateli a soubornými veřejnými službami poskytovanými prostřednictvím spolupráce mezi různými odvětvími do jediného kontaktního místa.

Pro úspěch tohoto přístupu je nezbytné, aby odvětví zaujala společný přístup k definici služeb.

3.3.3 Příklad uplatnění modelu přes hranice úrovně veřejné správy

Tento případ ukazuje seskupení služeb pocházejících z různých úrovní správy na místní, regionální, vnitrostátní úrovni a úrovni EU. Následující schéma znázorňuje hypotetický příklad.



Model byl z důvodu srozumitelnosti zjednodušen.

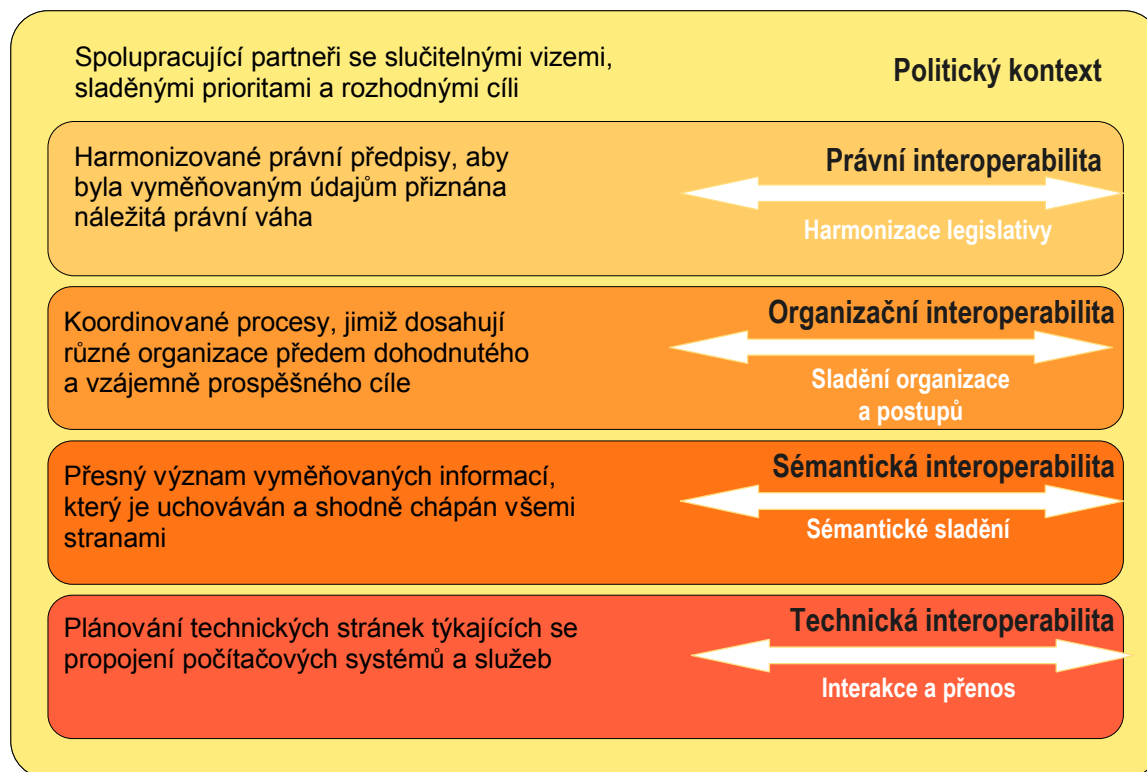
Obrázek 3-7

Výzvou při realizaci tohoto přístupu je zvládnout složitost pramenící z využití různých poskytovatelů služeb. Nezbytná je spolupráce mezi orgány veřejné správy na každé úrovni.

4 Úrovně interoperability

4.1 Úvod

Tato kapitola popisuje čtyři úrovně interoperability. Při vytváření nových evropských veřejných služeb si zaslouhuje zvláštní pozornost každá z těchto úrovní. Při praktické realizaci koncepčního modelu pro přeshraniční/meziodvětvové služby je třeba vzít v úvahu každou z těchto vrstev.



Obrázek 4-1

4.2 Politický kontext

Vytvoření nové evropské veřejné služby je výsledkem přímé nebo nepřímé činnosti na politické úrovni, tj. nových dvoustranných, vícestranných nebo evropských dohod.

Je-li vytvoření nové služby přímým důsledkem nového právního předpisu EU, měla by být při přijetí právního předpisu definována oblast působnosti, priority a zdroje potřebné pro zavedení a provoz služby.

Politická podpora a záštita je však potřebná i v případech, kdy nové služby nemají přímou souvislost s novými právními předpisy, ale jsou vytvářeny s cílem poskytovat lepší, více uživatelsky orientované veřejné služby.

Podobně je politická podpora zapotřebí také pro přeshraniční činnosti v oblasti interoperability, aby se usnadnila spolupráce mezi orgány veřejné správy¹⁷. Aby spolupráce byla efektivní, musí všechny zúčastněné strany sdílet společné vize, dohodnout se na cílech a sladit své priority. Akce na přeshraniční úrovni může být úspěšná pouze tehdy, pokud všechny dotčené členské státy dají dostatečnou prioritu svým činnostem v oblasti interoperability zaměřeným na dosažení dohodnutých cílů v dohodnutých termínech a věnují na tyto činnosti dostatečné zdroje.

¹⁷ Příkladem takové politické podpory je program ISA.

4.3 Právní interoperabilita

Každý orgán veřejné správy, který přispívá k poskytování evropské veřejné služby, funguje ve svém vlastním vnitrostátním právním rámci.

Rozdílnosti mezi právními předpisy v jednotlivých členských státech někdy ztěžují nebo dokonce znemožňují spolupráci, a to i tehdy, když jsou tyto předpisy výsledkem provedení evropských směrnic do vnitrostátního práva. Může být zapotřebí přijmout legislativní podněty k nápravě takových situací.

Když si členské státy vyměňují při poskytování evropských veřejných služeb informace, je třeba, aby byla při přenosu přes hranice zachována právní platnost těchto informací a aby byly dodrženy právní předpisy o ochraně údajů v poskytovající i přijímající zemi.

Doporučení 14. Orgány veřejné správy by měly při vytváření evropských veřejných služeb pečlivě zvážít všechny platné právní předpisy vztahující se na výměnu údajů, včetně právních předpisů o ochraně údajů.

4.4 Organizační interoperabilita

Tento aspekt interoperability se týká toho, jak organizace, například orgány veřejné správy v jednotlivých členských státech, spolupracují na dosažení vzájemně dohodnutých cílů. V praxi organizační interoperabilita znamená integraci podnikových procesů a související výměnu údajů. Cílem organizační interoperability je také vyhovět požadavkům komunity uživatelů tím, že služby budou dostupné, snadno identifikovatelné, přístupné a zaměřené na uživatele.

4.4.1 Sladění podnikových procesů

Aby mohly různé správní subjekty účinně a efektivně spolupracovat na poskytování evropských veřejných služeb, může být třeba, aby sladily své existující podnikové procesy nebo dokonce zavedly nové.

Sladění podnikových procesů vyžaduje jejich dojednání a zdokumentování, aby všechny orgány veřejné správy přispívající k poskytování evropských veřejných služeb rozuměly celému obchodnímu procesu a své úloze v něm.

Doporučení 15. Orgány veřejné správy by měly zaznamenat své obchodní procesy a dohodnout se, jak bude vypadat vzájemná interakce těchto procesů potřebná pro poskytování evropské veřejné služby.

4.4.2 Organizační vztahy

Z toho, že je koncepční model pro veřejné služby vystavěn na orientaci na službu, vyplývá, že musí být jasně uspořádány vztahy mezi poskytovateli služeb a spotřebiteli.

To znamená nalézt nástroje, kterými se formalizuje vzájemná pomoc, společná činnost a propojené podnikové procesy v souvislosti s poskytováním přeshraniční služby. Příkladem takových nástrojů jsou memoranda o porozumění (MoU) u společných akcí a spolupráce a/nebo dohody o úrovni služeb (SLA) uzavřené mezi účastnickými orgány veřejné správy. V případě přeshraničních akcí je vhodné použít vícestranné dohody.

Doporučení 16. Orgány veřejné správy by si měly v rámci vytváření evropské veřejné služby ujasnit své organizační vztahy.

4.4.3 Řízení změn

Vzhledem k tomu, že poskytování veřejné služby je výsledkem kolektivní práce stran, které produkují nebo spotřebovávají části služby, je třeba zavést postupy řízení změn, které zajistí přesnost, spolehlivost a kontinuitu služby poskytované jiným orgánům veřejné správy, podnikům a občanům.

Doporučení 17. Orgány veřejné správy, které spolupracují na poskytování evropských veřejných služeb, by se měly dohodnout na postupech řízení změn, aby bylo zajištěno nepřerušované poskytování služby.

4.5 Sémantická interoperabilita

Sémantická interoperabilita umožňuje organizacím zpracovávat smysluplnými způsoby informace z vnějších zdrojů. Zajišťuje, že při výměně informací mezi stranami bude správně chápán a zachován smysl vyměňovaných informací.

Dosažení sémantické interoperability v EU je poměrně novou snahou, jaká doposud nebyla v takovém měřítku realizována. Řada orgánů veřejné správy nicméně v poslední době získala v této oblasti určité zkušenosti.

Východiskem je vytvořit v jednotlivých odvětvích soubory datových struktur a datových prvků, které lze označit jako aktiva sémantické interoperability. Po jejich vytvoření se budou muset spolupracující organizace dohodnout na smyslu informací, které mají být vyměňovány. Vzhledem k rozdílnostem v jazykovém, kulturním, právním a správním prostředí v členských státech tato fáze představuje velkou výzvu. Mnohojazyčnost v EU činí celý problém ještě složitějším.

V kontextu EIF má sémantická interoperabilita tyto aspekty:

- *Sémantická interoperabilita* se týká smyslu datových prvků a vztahů mezi nimi. Zahrnuje vytvoření slovníku pojmů pro popis výměn údajů a zajišťuje, aby všechny datové prvky byly všemi komunikujícími stranami chápány shodně.
- *Syntaktická interoperabilita* se týká popisu přesného formátu vyměňovaných informací, pokud jde o gramatiku, formát a schémata.

Dosažení sémantické interoperability na evropské úrovni vyžaduje přinejmenším:

- dohodnuté postupy a metodiky pro vývoj aktiv sémantické interoperability;
- dohodu resortních i meziodvětvových společenství o používání aktiv sémantické interoperability na úrovni EU.

Vzhledem ke složitosti tohoto úkolu a velkému počtu zainteresovaných stran bude harmonizace postupů a metodik vyžadovat koordinované úsilí.

4.5.1 Iniciativa EU „sémantická interoperabilita“¹⁸

O dosažení sémantické interoperability usiluje řada iniciativ na vnitrostátní úrovni i na úrovni EU. Cílem iniciativy EU v oblasti sémantické interoperability je položit základy sémantické interoperability pro evropské veřejné služby, a to napříč všemi odvětvími a v úzké spolupráci s vnitrostátními iniciativami. Tato iniciativa poskytuje poradenské služby pro fázi koncepce a provádění a webovou platformu pro spolupráci a sdílení řešení problémů v oblasti sémantické interoperability.

Orgány veřejné správy vytvářející veřejné služby by si měly ověřit v rané fázi každého konkrétního projektu, zda lze existující aktiva sémantické interoperability opakovaně použít. Pokud ne, mají možnost inzerovat na platformě sémantické interoperability EU své cíle a seznámit se svým přístupem širší evropské publikum a pokusit se nalézt kontakty a navázat spolupráci s jinými projekty s podobnými potřebami.

Doporučení 18. Orgány veřejné správy by měly podporovat vytváření odvětvových a meziodvětvových společenství s cílem usnadnit sémantickou interoperabilitu a měly by podporovat společenství ve sdílení výsledků na vnitrostátních a evropských platformách.

¹⁸ SEMIC.EU: Evropské centrum sémantické interoperability

4.6 Technická interoperabilita

Technická interoperabilita souvisí s technickými stránkami propojení informačních systémů. Zahrnuje takové aspekty, jako jsou specifikace rozhraní, spojové služby, služby integrace dat, prezentace a výměna údajů apod.

Zatímco na úrovni politické, právní, organizační a částečně i sémantické interoperability mají orgány veřejné správy svá specifika, interoperabilita na technické úrovni není z pohledu orgánů veřejné správy specifická. Technická interoperabilita by proto měla být zajištěna pokud možno s využitím formálně schválených specifikací, kterými se rozumí normy podle směrnice EU 98/34 nebo specifikace vytvořené fóry a konsorcií odvětví IKT.

Doporučení 19. Orgány veřejné správy by se měly dohodnout na formálně schválených specifikacích, aby byla při vytváření evropských veřejných služeb zajištěna technická interoperabilita.

5 Dohody o interoperabilitě

5.1 Úvod

Tato kapitola předkládá přístup usnadňující spolupráci orgánů veřejné správy na poskytování evropské veřejné služby.

Jak již bylo několikrát řečeno, poskytování evropských veřejných služeb vyžaduje spolupráci různých orgánů veřejné správy na různých úrovních interoperability popsanych v předchozí kapitole. Pro každou úroveň by měly zúčastněné organizace formalizovat svá ujednání o spolupráci v **dohodách o interoperabilitě**.

Dohody by měly být vypracovány natolik podrobně, aby dosáhly svého cíle – poskytovat evropskou veřejnou službu – a současně ponechávaly každé organizaci maximální možnou vnitřní nezávislost.

Na právní úrovni se dohody o interoperabilitě stávají konkrétními a závaznými prostřednictvím právních předpisů, včetně evropských směrnic a jejich provedení do vnitrostátních právních předpisů, nebo dvoustranných a vícestranných smluv, které nespádají do oblasti působnosti EIF.

Na organizační úrovni mohou mít dohody o interoperabilitě například formu memorand o porozumění nebo dohod o úrovni služeb, které(á) specifikují povinnosti každé ze stran účastnicích se přeshraničních obchodních procesů. Dohody o interoperabilitě na organizační úrovni budou definovat očekávané úrovně služeb, postupy podpory/eskalace, kontaktní údaje atd. a dle potřeby se budou odvolávat na podkladové dohody na úrovni sémantické a technické.

Na sémantické úrovni mohou mít dohody o interoperabilitě formu referenčních taxonomií, schémat, seznamů kódů, datových slovníků, odvětvových knihoven apod.

Na technické úrovni dohody o interoperabilitě zahrnují specifikace rozhraní, komunikační protokoly, specifikace zasilání zpráv, formáty údajů, bezpečnostní specifikace nebo specifikace dynamické registrace a vyhledávání služeb.

Zatímco dohody o interoperabilitě na právní a organizační úrovni budou obvykle velice specifické pro danou evropskou veřejnou službu, dohody o interoperabilitě na technické a v menší míře i na sémantické úrovni mohou být často uplatněny na stávající formálně schválené specifikace.

Doporučení 20. Orgány veřejné správy by měly při vytváření evropských veřejných služeb založit dohody o interoperabilitě na stávajících formálně schválených specifikacích nebo, pokud takové specifikace neexistují, spolupracovat se společenstvími působícími v těchto oblastech.

Při provádění dohod o interoperabilitě na technické nebo sémantické úrovni může být na výběr řada srovnatelných konkurenčních specifikací, z nichž všechny bude možno použít jako základ pro tyto dohody.

Orgány veřejné správy se mohou rozhodnout podpořit více formálně schválených specifikací nebo technologií pro komunikaci s občany a podniky. Z důvodu efektivity by však měly počet formálně schválených specifikací a technologií při spolupráci na poskytování evropské veřejné služby co možná nejvíce omezit.

Podobná rozhodnutí se často přijímají nejen v souvislosti s poskytováním jediné evropské veřejné služby, ale v širším kontextu spolupráce v rámci organizací nebo mezi organizacemi. V této souvislosti by si měly být organizace vědomy toho, že interní rozhraní se mohou stát s budoucím vznikem nových evropských veřejných služeb externími.

Rozhodnutí o tom, jaké formálně schválené specifikace a technologie použít pro zajištění interoperability pro evropské veřejné služby, by měla být založena na transparentnosti, nestrannosti a nediskriminaci. Jedním ze způsobů, jak toho dosáhnout, je dohodnout společnou metodiku pro postup hodnocení a výběru.

5.2 Hodnocení a výběr formálně schválených specifikací

Když orgány veřejné správy vybírají formálně schválené specifikace nebo technologie pro zajištění interoperability, měly by příslušné formálně schválené specifikace podrobit hodnocení.

Toto hodnocení by mělo být uzpůsobeno konkrétním potřebám interoperability dotčených orgánů veřejné správy, ale mělo by být založeno na objektivních kritériích týkajících se zejména funkčních potřeb interoperability. Když funkčním potřebám interoperability vyhovuje více formálně schválených specifikací, je možné použít další kritéria týkající se kvality implementace, tržní podpory, potenciálu pro opakované použití a otevřenosti.

Doporučení 21. Orgány veřejné správy by měly používat strukturovaný, transparentní a objektivní přístup k hodnocení a výběru formálně schválených specifikací.

5.2.1 Specifikace, otevřenost a opakované použití

Úroveň otevřenosti formálně schválených specifikací představuje důležitý prvek pro učení možnosti sdílení a opakovaného použití softwarových komponent, jimiž se dané specifikace zavádějí. Platí to i v případě, že se tyto komponenty používají k vytvoření nové evropské veřejné služby.

Je-li plně uplatněna zásada otevřenosti, znamená to, že:

- všechny zúčastněné strany mají stejnou příležitost přispívat k vývoji daných specifikací a veřejný přezkum je součástí procesu rozhodování;
- specifikace je dostupná každému k prostudování;
- práva k duševnímu vlastnictví vztahující se na specifikaci jsou licencována za spravedlivých, přiměřených a nediskriminačních podmínek (fair, reasonable and non-discriminatory conditions, FRAND¹⁹) nebo bezplatnou licenci tak, aby umožňovala implementaci patentovaného i open source softwaru²⁰.

Vzhledem k jejich příznivému vlivu na interoperabilitu je používání takových otevřených specifikací, které se vyznačují všemi výše uvedenými vlastnostmi, včetně sdílení a opakovaného použití softwaru, kterým se tyto specifikace zavádí, podporováno v řadě politických prohlášení a doporučuje se i pro účely poskytování evropských veřejných služeb. Příznivý vliv otevřených specifikací demonstruje také ekosystém internetu.

Orgány veřejné správy se však mohou rozhodnout využít méně otevřené specifikace, pokud otevřené specifikace neexistují nebo nevyhovují funkčním potřebám interoperability.

V každém případě by měly být specifikace vyzrálé a dostatečně podporované na trhu, ledaže by měly být použity při vytváření inovativních řešení.

Doporučení 22. Při vytváření evropských veřejných služeb by měly orgány veřejné správy preferovat otevřené specifikace, s náležitým přihlédnutím k pokrytí funkčních potřeb, k vyzrálosti a tržní podpoře.

5.3 Přispění k procesu normalizace

V některých případech mohou orgány veřejné správy zjistit, že pro naplnění určité potřeby v konkrétní oblasti neexistují vhodné formálně schválené specifikace. Je-li třeba vyvinout nové specifikace, mohou je orgány veřejné správy vyvinout buď samy a navrhnout výsledek ke schválení jako normu, nebo mohou požádat o vytvoření nové formálně schválené specifikace organizace, které se vývojem

¹⁹ Spravedlivé, přiměřené a nediskriminační podmínky (fair, reasonable and non-discriminatory conditions, FRAND).

²⁰ Například pomocí softwaru a technologií s otevřeným zdrojovým kódem („Open Source“) nebo patentovaných. To podporuje konkurenci, protože poskytovatelé pracující s různými podnikovými modely mohou vzájemně soutěžit v poskytování produktů, technologií a služeb založených na takových specifikacích.

norem zabývají. Výsledné formálně schválené specifikace by měly vyhovovat kritériím uvedeným v oddílu 5.2.1.

I v případech, kdy jsou k dispozici existující formálně schválené specifikace, se tyto specifikace časem vyvíjejí a zkušenosti ukazují, že jejich revize často trvají dlouho. Aktivní účast vlády na procesu normalizace zmírňuje obavy týkající se prodloužení, zlepšuje sladění formálně schválených specifikací s potřebami veřejného sektoru a může pomoci vládám držet krok s technologickým pokrokem.

Doporučení 23. Orgány veřejné správy by měly vést práci na vývoji norem týkajících se jejich potřeb nebo by se měly této práci aktivně účastnit.

6 Řízení interoperability

Evropské veřejné služby působí vzhledem ke svým přeshraničním a v některých případech meziodvětvovým charakteristikám ve složitém a měnícím se prostředí.

Zajišťování interoperability mezi právními nástroji, obchodními procesy organizací, výměnami informací, službami a komponentami, které podporují poskytování evropské veřejné služby, je nepřetržitý úkol, protože interoperabilitu narušují změny prostředí, tj. změny legislativy, potřeb podniků nebo občanů, organizace orgánů veřejné správy, obchodních procesů nebo technologií.

Doporučení 24. Orgány veřejné správy by měly při provozování a poskytování evropské veřejné služby zajistit, aby byla interoperabilita zajištěna trvale.

I když je pro danou evropskou veřejnou službu zachována interoperabilita, její poskytování často spoléhá na komponenty, které jsou společné pro celou řadu evropských veřejných služeb. Tyto komponenty, které jsou výsledkem dohod o interoperabilitě uzavřených mimo dosah evropské veřejné služby, by měly být také průběžně k dispozici.

Navíc vzhledem k tomu, že společné komponenty a dohody o interoperabilitě jsou výsledkem práce prováděné orgány veřejné správy na různých úrovních (místní, regionální, vnitrostátní, EU), vyžaduje koordinace a sledování této práce holistický přístup.

Doporučení 25. Orgány veřejné správy by měly vytvořit rámec pro správu svých činností v oblasti interoperability napříč úrovněmi veřejné správy.

7 Zkratky a slovník pojmů

7.1 Zkratky

A2A	Orgán veřejné správy – orgán veřejné správy
A2B	Orgán veřejné správy – podnik
A2C	Orgán veřejné správy – občan
ABC	Orgán veřejné správy, podnik a občan
EK	Evropská komise
EIF	Evropský rámec interoperability
EIS	Evropská strategie pro interoperabilitu
EU	Evropská unie
EUPL	Veřejné licence Evropské unie
IDABC	Interoperabilní poskytování evropských služeb elektronické správy (eGovernment) orgánům veřejné správy, podnikům a občanům
IKT	Informační a komunikační technologie
ISA	Řešení interoperability pro evropské orgány veřejné správy
MoU	Memorandum o porozumění
ČS	Členský stát
NIF	Vnitrostátní rámec interoperability
NIFO	Observatoř vnitrostátních rámců interoperability
OSOR	Open Source Observatory and Repository [Observatoř a úložiště softwaru s otevřeným zdrojovým kódem]
SEMIC.EU	Evropské centrum sémantické interoperability
SLA	Dohoda o úrovni služeb
SOA	Servisně orientovaná architektura (architektura orientovaná na služby)

7.2 Slovník pojmů

Přístupnost	<p>Tento pojem zde má být chápán jako webová přístupnost, což znamená, že každý, včetně postižených osob, dokáže vnímat, chápat a ovládat internet a pracovat s ním a má možnost přinést společnosti prospěch.</p> <p>Zatímco přístupnost je širší pojem, přístupnost elektronických technologií (e-accessibility) se snaží zajistit, aby postižení lidé a senioři měli stejný přístup k IKT jako ostatní.</p>
Administrativní zátěž	Náklady administrativní práce, kterou podniky provádějí čistě proto, aby dostaly povinností, které jim ukládají právní předpisy (http://ec.europa.eu/enterprise/policies/better-regulation/glossary/index_en.htm).
Souborné veřejné služby	Obecný pojem, který používá koncepční model EIF veřejných služeb k označení souboru základních veřejných služeb využívaných bezpečným a kontrolovaným způsobem před jejich sloučením a poskytovaných posléze koncovým uživatelům jako celek.
Původní zdroj	Původním zdrojem je informace, která je uložena pouze jednou a která je považována za správnou, a proto může sloužit jako základ pro opakované použití.
Základní veřejné služby	Základní veřejné služby jsou základní komponenty, z nichž lze stavět evropské veřejné služby. Podle koncepčního modelu EIF existují tři hlavní typy základních veřejných služeb: základní registry, zprostředkovatelé interoperability a externí služby.
Základní registry	Původní zdroje informací, které mají pod kontrolou orgány veřejné správy. Patří sem například registry obyvatel, vozidel, firem, licencí, daňových identifikačních čísel, lokalit, budov, silnic atd.
Modulární přístup	Přístup k vytváření informačních systémů, od architektury po implementaci, v němž je informační systém koncipován jako seskupení nebo soubor komponent sdružující údaje a funkce do skupin, které je možno také opakovaně používat jako moduly k vytváření dalších veřejných služeb nebo informačních systémů.
Obchodní proces	Obchodním procesem se rozumí sled provázaných činností, který vytváří hodnotu tím, že přeměňuje vstupy v cennější výstup. Mohou je provádět osoby, systémy IKT nebo osoby ve spojení se systémy IKT.
Platforma pro spolupráci	<p>Soubor konkrétních služeb a zařízení pro použití konkrétním společenstvím a jejich interakce, s cílem usnadnit spolupráci na dosažení sdílených cílů. Služby se obvykle týkají komunikace a jejich součástí je úložiště pro vyměňované objekty, informace, materiály atd.</p> <p>Vynikajícím příkladem je platforma ePractice.eu, která byla koncipována tak, aby umožňovala členům orgánů veřejné správy, kteří se podílejí na poskytování veřejných služeb, těžit z práce, znalostí a zkušeností jejich kolegů. Dalšími příklady jsou OSOR.eu a SEMIC.eu.</p>
Software vyrobený na zakázku	Speciální software vyvinutý buď interně uvnitř organizace (pro EIF, orgán veřejné správy), nebo vyvinutý pro tuto organizaci dodavatelem tak, aby vyhovoval potřebám organizace. Ve většině případů hradí celé náklady na software vyrobený na zakázku organizace, která je následně vlastníkem softwaru a držitelem všech práv souvisejících s dalším používáním tohoto softwaru.
Úložiště dat	Jakýkoli soubor dat určených pro použití (zpracování, uložení, dotazování atd.) informačním systémem. Úložiště dat obvykle obsahuje další strukturální a sémantické informace o dotyčných datech, které mají pomoci při používání dat (datový model, vztahy mezi datovými prvky, metadata atd.). Může poskytovat zvláštní funkce úzce spjaté s daty, která jsou v úložišti uložena (vyhledávání,

EVROPSKÝ RÁMEC INTEROPERABILITY EVROPSKÝCH VEŘEJNÝCH SLUŽEB

	indexace atd.).
Reprezentace dat	Způsob, jakým jsou data symbolicky vyjádřena binárními číslicemi v počítači.
Záznam	Zaznamenaná informace nebo objekt, se kterým lze nakládat jako s jednotkou (viz specifikace MOREQ na adrese http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf).
eInclusion	Cílem eInclusion – začlenění občanů do informační společnosti je předcházet rizikům „digitálního vyloučení“, tj. zajistit, aby znevýhodnění lidé nezůstali pozadu, a předejít novým formám vylučování v důsledku nedostatečné digitální gramotnosti nebo přístupu k internetu.
eGovernment	Elektronická správa (eGovernment) se týká využívání nástrojů a systémů, které nabízejí informační a komunikační technologie (IKT), k poskytování lepších veřejných služeb občanům a podnikům.
Elektronický podpis	Podle směrnice 1999/93/ES se „elektronickým podpisem“ rozumí údaj v elektronické podobě, který je připojen k jiným elektronickým datům či je s nimi logicky spojen a který slouží jako metoda ověření pravosti.
Elektronická certifikace	Elektronickou certifikací se rozumí připojení elektronického podpisu výslovně oprávněnou osobou nebo subjektem, v konkrétním kontextu pro konkrétní účel. Nejčastěji se elektronická certifikace používá ke stvrzení toho, že byl proveden určitý ověřovací postup a že podpisující osoba potvrzuje uvedený výsledek. V nejjednodušším případě může pouze zastupovat prohlášení oprávněné osoby o uvedené skutečnosti.
Elektronický záznam	Záznam v elektronické podobě (viz specifikace MOREQ na adrese http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf).
Proces vytváření EPS	Činnosti potřebné pro vytvoření evropské veřejné služby (EPS) a její zpřístupnění k použití.
Evropská strategie pro interoperabilitu (EIS)	Evropská strategie interoperability (EIS) poskytuje základ pro vymezení organizačního, finančního a provozního rámce (včetně řízení) potřebného k zajištění průběžné podpory přeshraniční a meziodvětvové interoperability, a dále výměny informací mezi evropskými orgány veřejné správy.
Evropská veřejná služba (EPS)	Přeshraniční služba veřejného sektoru, kterou poskytují orgány veřejné správy buď sobě navzájem nebo evropským podnikům a občanům.
Formálně schválené specifikace	Formálně schválenými specifikacemi se rozumí buď normy podle směrnice EU 98/34 nebo specifikace vytvořené fóry a konsorcií odvětví IKT.
Informace	Informace jsou sémanticky obohacená data, tj. soubory dat, kterým je dán význam a smysl.
Informační a komunikační technologie (IKT)	Technologie, např. elektronické počítače, počítačový software a komunikační technologie, používané k převodu, ukládání, ochraně, zpracování, přenosu a obnově informací.
Rozhraní	Rozhraní je koncepční nebo fyzická hranice, kde dochází k vzájemné interakci mezi dvěma (nebo více) nezávislými právními systémy, organizacemi, procesy, komunikujícími stranami, systémy IT nebo jakoukoli obměnou/kombinací výše uvedených.
Interoperabilita	Schopnost interakce různých nesourodých organizací, která přispívá k dosažení vzájemně prospěšných a dohodnutých společných cílů a zahrnuje sdílení informací a znalostí mezi organizacemi pomocí podnikových procesů, které tyto organizace podporují, na základě výměny údajů mezi jejich systémy IKT.

EVROPSKÝ RÁMEC INTEROPERABILITY EVROPSKÝCH VEŘEJNÝCH SLUŽEB

Dohody o interoperabilitě	Písemné dohody o interoperabilitě jsou konkrétní a závazné dokumenty, které vymezují přesné závazky dvou stran spolupracujících přes určité „rozhraní“ na dosažení interoperability.
Rámec interoperability	Rámec interoperability je dohodnutý přístup k interoperabilitě pro organizace, které si přejí spolupracovat na společném poskytování veřejných služeb. V rámci své oblasti působnosti stanoví soubor společných prvků, kterými jsou slovník pojmů, koncepce, zásady, politiky, pokyny, doporučení, normy, specifikace a postupy.
Rízení interoperability	Rízení interoperability zahrnuje vlastnictví, definování, vývoj, udržování, sledování, podporu a provádění rámců interoperability v prostředí více organizací spolupracujících na poskytování (veřejných) služeb. Jde o funkci vysoké úrovně poskytující vedení, organizační struktury a procesy, jejichž cílem je zajistit, že rámce interoperability budou východiskem a rozšířením pro strategie a cíle organizací.
Urovně interoperability	Urovně interoperability klasifikují otázky interoperability podle toho, koho/čeho se dotýkají, a zahrnují – v daném politickém kontextu – právní, organizační, sémantickou a technickou interoperabilitu.
Původní systém	Tento pojem obecně označuje starší systémy, které stále ještě zajišťují důležité funkce nebo hostí/poskytují přístup k nezbytným údajům, ale které využívají starší technologii znesnadňují integraci s novějšími systémy a jejich přepracování je vnímáno jako obtížné nebo nákladné. Přesně vzato však může být jako původní systém označen jakýkoli systém IT, bez ohledu na jeho stáří, včetně systémů, které byly zavedeny poměrně nedávno, ale které nebyly koncipovány pro opakované použití nebo se zřetelem k integraci s jinými systémy.
Volně svázaný	Pojem volně svázaný označuje komunikaci mezi systémy, které fungují víceméně nezávisle jeden na druhém (asynchronně) a jejichž vnitřní stavy nejsou na sobě silně závislé. Vazba mezi systémy má podobu zpráv, které si systémy předávají, obvykle je implementována pomocí nějakého typu zprostředkující vrstvy nebo řadičského systému, takže cílový systém odpovídá na žádosti v okamžicích, kdy zrovna může. Cílový systém proto nemusí být v okamžiku žádosti dostupný, takže se žádost uloží do fronty a čeká na pozdější vyřízení.
Memorandum o porozumění	Dvoustranná nebo vícestranná písemná dohoda mezi dvěma organizacemi, která stanoví řadu oblastí, v nichž budou organizace spolupracovat nebo si jinak jedna druhé pomáhat, a způsobů, jak bude tato spolupráce realizována. Přesná povaha těchto činností závisí na charakteru obou organizací, dotčené oblasti činnosti a zamýšleném rozsahu spolupráce.
Poskytování více kanály	Kanálem se rozumí prostředek používaný orgánem veřejné správy k interakci s uživateli a poskytování služeb jeho uživatelům, ve vztahu k uživatelům pak prostředek používaný ke kontaktování orgánu veřejné správy s cílem získat veřejné služby. Pojem „uživatel“ zahrnuje občany, podniky a organizace jako spotřebitele veřejných služeb. Soubor „prostředků“ připadajících v úvahu pro elektronické poskytování se neustále mění a v současné době zahrnuje využití webových technologií, telefonů, papírových médií, osobních kontaktů a řadu dalších, aplikace založené na těchto technologiích, jako jsou internet, e-mail, SMS, call centra nebo servisní přepážky, a zařízení pro přístup k těmto aplikacím, jako jsou osobní počítače, mobilní telefony, kiosky nebo digitální televize. Poskytování více kanály znamená poskytování veřejných služeb současně a nezávisle dvěma nebo více takovými kanály, z nichž si může uživatel vybrat podle svých potřeb.
Vnitrostátní rámec interoperability	Vnitrostátní rámce interoperability jsou rámce interoperability, které si vytyčují jednotlivé členské státy k řízení vnitrostátních systémů IT a infrastruktury ve své vlastní zemi.

(NIF)	
Open Source nebo Open Source software (OSS)	Viz deset kritérií, která definují Open Source software (OSS) na internetových stránkách iniciativy Open Source Initiative: http://www.opensource.org/docs/osd . Jinou definici (volně šířeného softwaru) naleznete na stránce http://www.gnu.org/philosophy/free-sw.html .
Open Source Observatory and Repository (OSOR)	Open Source Observatory and Repository (Observatoř a úložiště softwaru s otevřeným zdrojovým kódem) pro evropské orgány veřejné správy (OSOR) je platforma pro výměnu informací, zkušeností a kódu založeného na OSS pro použití v orgánech veřejné správy (http://www.osor.eu/).
Orchestrace	Seskupení a postupné provádění souborů transakcí zahrnujících využití jiných služeb a funkcí v souladu s obchodními zásadami zakotvenými v jednom nebo více zaznamenaných obchodních procesech s cílem provádět nebo poskytovat nějakou jinou funkci nebo službu přinášející přidanou hodnotu. Pojem orchestrace úzce souvisí s pojmem pracovní tok (workflow). Orchestrace obvykle zahrnuje provedení souboru procesů popsaného v určitém standardním jazyce takzvaným „orchestračním enginem“, který se dá konfigurovat a je schopen vykonat všechny požadavky na službu a směřovat vstupy a výstupy procesů podle pravidel popsaných v řečeném jazyce.
Jediné kontaktní místo (PoSC)	Jednotné kontaktní místo, které je partnerem poskytovatele dané služby a jejímž prostřednictvím může poskytovatel služby shromáždit všechny důležité informace a snadno na dálku a pomocí elektronických prostředků splnit veškeré postupy a formality vztahující se k přístupu k činnosti poskytování služeb a k jejímu výkonu (viz článek 8 směrnice o službách — Úř. věst. L 376, 27. 12. 2006).
Patentovaný software	Software, který může být – obvykle za poplatek – používán na omezeném počtu počítačů a/nebo omezeným počtem uživatelů. Vnitřní zpracování softwaru (zdrojový kód) není k dispozici k rozboru a/nebo úpravě uživatelem.
Vlastní specifikace	Tento pojem zpravidla označuje specifikace, které jsou zcela nebo částečně nepublikované nebo které jsou dostupné pouze od jediného dodavatele za značný poplatek a/nebo za omezujících podmínek, takže implementace a používání produktů, které odpovídají těmto specifikacím, třetími stranami podléhají kontrole.
Protokol	Soubor konvencí, kterými se řídí interakce procesů, zařízení a jiných komponent v systémech a mezi nimi.
Záznam	Záznam(y) vytvořený(é) nebo přijatý(é) osobou nebo organizací v průběhu činnosti a onou osobou nebo organizací uchovaný (viz specifikace MOREQ na adrese http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf). Poznámka: záznam může obsahovat jeden nebo více dokumentů (např. když má přílohy) a může být na jakémkoli médiu v jakémkoli formátu. Vedle obsahu dokument(ů) by měl obsahovat kontextové informace a případně strukturální informace (tj. informace, které popisují jednotlivé komponenty záznamu). Hlavním rysem záznamu je, že ho nelze měnit.
Opakovaná použitelnost	Míra, v níž je možné použít softwarový modul nebo jiný výsledek práce v jiných kontextech než pro jejich původní, zamýšlený nebo hlavní účel.
Bezpečná výměna informací	Bezpečná výměna informací je jednou z komponent koncepčního modelu pro evropské veřejné služby. Jejím cílem je zajistit, aby všechny přeshraniční výměny údajů probíhaly bezpečným a kontrolovaným způsobem.
Evropské centrum	SEMIC.EU (Semantic Interoperability Centre Europe) je platforma pro spolupráci

EVROPSKÝ RÁMEC INTEROPERABILITY EVROPSKÝCH VEŘEJNÝCH SLUŽEB

sémantické interoperability (SEMIC.EU)	a služby, kterou nabízí Evropská komise na podporu sdílení aktiv interoperability pro použití orgány veřejné správy a v elektronické správě (http://www.semic.eu).
Aktiva sémantické interoperability	Aktiva sémantické interoperability tvoří podskupinu aktiv interoperability a zahrnují všechny prvky sémantické vrstvy, jako jsou nomenklatury, slovníky, vícejazyčné slovníky, ontologie, mapovací tabulky, mapovací pravidla, popisy služeb, kategorie a webové služby.
Orientace na služby	Orientací na služby se rozumí vytváření a používání obchodních procesů poskytovaných formou služeb.
Dohoda o úrovni služeb	Formálně schválená dohoda mezi dvěma spolupracujícími subjekty, obvykle poskytovatelem služeb a uživatelem. Dohoda má podobu písemné, sjednané smlouvy. Obvykle takové dohody definují konkrétní ukazatele (klíčové ukazatele výkonu – KPI) pro měření výkonu poskytovatele služeb (které společně vymezují „úroveň služeb“) a písemně zaznamenávají závazné přísliby dosažení stanovených cílových hodnot některých KPI, plus související akce jako například nápravná opatření. SLA mohou také obsahovat závazky uživatele týkající se například dodržení oznamovacích lhůt, poskytnutí vybavení nebo jiných zdrojů, které potřebuje poskytovatel služeb při poskytování služby, řešení problémů nebo zpracování vstupů poskytnutých uživateli poskytovatelem služeb.
Architektura orientovaná na služby (SOA)	Architektura orientovaná na služby je prostředkem pro integraci a využívání distribuovaných kapacit, které se mohou nacházet pod kontrolou různých subjektů. Poskytuje jednotné řešení pro nabízení, registraci, interakci a používání funkcí, které přináší požadované výsledky odpovídající měřitelným předpokladům a očekáváním (z publikace OASIS Reference Model for SOA (referenční model OASIS pro SOA): http://www.oasis-open.org/committees/download.php/19679/soa-rm-cs.pdf).
Norma	Podle evropské legislativy (čl. 1 odst. 6 směrnice 98/34/ES) se normou rozumí technická specifikace přijatá uznaným normalizačním orgánem k opakovanému nebo trvalému použití, jejíž dodržování není závazné a která patří do jedné z těchto kategorií: <ul style="list-style-type: none"> – mezinárodní norma: norma přijatá mezinárodním normalizačním orgánem a veřejně dostupná, – evropská norma: norma přijatá evropským normalizačním orgánem a veřejně dostupná, – národní norma: norma přijatá národním normalizačním orgánem a veřejně dostupná.
Organizace, která se zabývá vývojem norem	Autorizovaná organizace pověřená vytvářením norem a specifikací podle konkrétních, přesně vymezených požadavků, postupů a pravidel. <p>K organizacím, které se zabývají vývojem norem, se řadí:</p> <ul style="list-style-type: none"> – uznávané normalizační instituce, jako jsou Mezinárodní organizace pro normalizaci (ISO), tři evropské normalizační organizace: Evropský výbor pro normalizaci (CEN), Evropský výbor pro normalizaci v elektrotechnice (CENELEC) nebo Evropský ústav pro telekomunikační normy (ETSI); – iniciativy fór a konsorcií v oblasti normalizace, jako jsou například Organisation for the Advancement of Structured Information Standards (Organizace pro vývoj norem pro strukturované informace, OASIS), konsorcium World Wide Web Consortium (W3C) nebo pracovní skupina Internet Engineering Task Force (IETF).

Taxonomie	Taxonomie představuje klasifikaci standardizované terminologie pro všechny pojmy používané v určité oblasti vědění. V taxonomii jsou všechny prvky seskupeny a kategorizovány přísně hierarchickým způsobem a obvykle jsou reprezentovány stromovou strukturou. Jednotlivé prvky v taxonomii musejí spadat do jedné sémantické (významové) oblasti, takže všechny prvky jsou do určité míry vzájemně sémanticky provázány.
Slovník pojmů	Slovník pojmů je soubor pojmů (slov nebo frází), které popisují informace v určité oblasti.
Pracovní tok (workflow)	Uspořádání procesu do sledu úkolů prováděných přesně vymezenými soubory zúčastněných stran, které vykonávají určené úlohy s cílem dokončit předmětný proces.

