

Pripomienky k štúdii: Zvyšovanie úžitkovej hodnoty digitálnych služieb pre občanov, podnikateľov a inštitúcie verejnej správy

Štúdia uskutočniteľnosti

1. Celý dokument

Uvedené alternatívy považujeme za nedostatočné. Nepovažujeme ich za skutočné alternatívy z ohľadom na vytýčené ciele podľa SP - alternatíva A je ponechanie stavu, alternatíva C síce reflektuje z časti dnešný stav no nikdy nebolo v pláne rozvíjať napr. duplicitné portfóliá klienta. Považujeme ju za ilúziu alternatívy. Ostáva teda jediná alternatíva, ktorá len opakuje ciele definované v SP no neodpovedá na zásadné otvorené otázky. Keďže projekt zahŕňa viaceré takmer nesúvisiace podčasti/podprojekty je nutné ich posudzovať samostatne ako ohľadom motivácie, nákladov, prínosov, KPI aj alternatív. Žiadame pre každý podprojekt zvážiť minimálne alternatív (vývoj na zakázku, obstaranie sw ako služby, využitie FOSS riešení).

2. 2.4.2.4 Implementácia a migrácia

Z plánu nie je zjavné kedy a ako bude obstaraný Proof-of-Concept a UX analýza, ktorá môže zásadným spôsobom zmeniť rozsah obstarávaného sw aj hw (t.j nemôžu do veľkej miery bežať paralelne) či dokonca môžu úplne zmeniť odhady prínosov projektu (tejto štúdie). Žiadame dovysvetliť.

3. KPI - strana 3

Žiadame doplniť relevantné KPI pre každý podprojekt a ciele, ktoré sa snaží dosiahnuť (Štátny messenger, OpenAPI, zjednodušenie integrácie...) ako napr. počet zintegrovaných subjektov na OpenAPI, úspešnosť vyhľadávania ako aj všetky metriky použité v CBA.

4. Portfólio klienta - moje dáta

Aký je súvis s projektom Moje dáta na UPVII, ide o duplicitu? Ak nie ako bude fungovať koordinácia dvoch projektov, dvoch obstarávaní, potenciálne dvoch dodávateľov a dvoch úradov, zodpovedností vidíme tu veľké riziká neobsiahnuté v rizikách projektu. Žiadame dovysvetliť a doplniť.

5. Štátny messenger

Nevyžiada si tento projekt zvýšené náklady? (rozkladanie záťaže na úradníkov pri synchrónnej komunikácii je oveľa náročnejšie, používatelia budú používať štátne služby aj mimo pracovných hodín), aké sú štatistiky dnes na call centrách, servise desku? Aké sa očakávajú úspory? Časť automatického chatbota dnes nemajú zvládnuté ani komerčné firmy, žiadame vypustiť.

6. 2.2.2.2 Architektúra informačných systémov - strana 20

“Nevýhodou je, že súčasné riešenie modulu pre tvorbu elektronických formulárov je používateľsky náročnejší nástroj, používatelia si preto svoje eFormuláre vytvárajú individuálne, resp. aj duplicitne.”

Povinnosť vytvárať el. formuláre (vypíňaciú časť) bola zrušená, potrebu rozvoja tejto

časti preto považujeme za preceňovanú - podľa schválenej SP budú vyplňacie časti formulárov decentralizované a taktiež sa čaká na štúdiu, ktorá by navrhla komplexné zhodnotenie alternatív formulárovej problematiky v multikanálovom prostredí aj s ohľadom na existujúci projekt IOMO. Má táto štúdia aj túto ambíciu? V tejto časti by sme minimálne očakávali zváženie alternatívy, kde súčasné nástroje na tvorbu formulárov prejdú "do komerčného režimu na trhu" a budú súťažiť o zákazníkov, ktorý potrebujú vytvárať formuláre.

7. *"Modul úradnej komunikácie – prístupová časť – v zmysle platnej legislatívy je určená na jednotný prístup IS k IS OVM na účely výkonu verejnej moci elektronicky, no do dnes nie je plnohodnotne zimplementovaná."*

Žiadame dovysvetliť, či nebolo dielo odovzdané a prevzaté.

8. *Alternatívy - Strana 26 a ISS_18*

"Lepší používateľský zážitok - možnosť pripraviť formulár a uložiť ho pre jeho dokončenie na inom prístupovom mieste"

Nie je zrejmé akú pridanú hodnotu má táto funkcionálna pre koncového používateľa. Máme za to, že ide o príliš úzky scenár, ktorý treba najskôr overiť používateľským testovaním. Druhou otázkou je či vôbec je žiadúce túto funkcionálnu centralizovať, najmä s ohľadom na schválený decentralizovaný spôsob vyplňania podaní. Štúdia na tieto otázky neodpovedá.

9. *Alternatívy - Strana 26*

"Podpora OPEN API konceptu a možnosť prístupu k údajom / službám aj pre tzv. tretie strany"

Máme za to, že je realizovateľné aj v alternatíve A.

10. *Alternatívy - Strana 26*

"Vytváranie centrálnych komponentov v rámci riešenia"

Je možné v ľubovoľnej alternatíve.

11. *Alternatívy - Strana 26*

"Potenciál nárastu ďalšieho používania služieb e-Governmentu v SR"

Žiadame vysvetliť toto kritérium.

12. *Alternatívy - Strana 26*

"Možnosť efektívnej aktualizácie údajov o OVM a o ich plánovaných a poskytovaných službách na prístupovom mieste"

Nemá zmysel brať ako kritérium pre celý projekt, centralizovaná musí byť len publikačná a editovacia časť. Na zvyšné subprojekty nemá žiadny dosah. Viď pripomienka 1.

13. *Alternatíva B - proaktivita + Biznis architektúra*

"s postupnou adopciou prehľadu mojich dát občanov a podnikateľov do portfólia klienta budú implementované funkcionality pre podporu ponúk, respektíve odporúčaných akcií, ktoré by na základe stavu evidencie údajov o občanovi alebo podnikateľovi mal vykonať, čím sa zabezpečí zvyšovanie proaktivity VS v SR"

Máme za to, že snaha centralizovať pokročilejšiu biznis logiku proaktívnych služieb bude kontraproduktívna. Napríklad nároky na príspevky na dieťa sa neustále menia a nie sú v kompetencii úradu vlády/NASES. Predstava, že UPVS bude implementovať a meniť duplicitne s AISom u gestora svoju biznis logiku potrebnú na rozhodnutie o týchto

príspevkoch. Služby ISS_5, ISS_6 v prílohe časť 1.5.3 naznačujú, že naozaj môže ísť o centralizáciu. Máme za to, že proaktivita by mala vychádzať najmä z agendových systémov (napr. Notifikáciou na centrálny modul UPVS) a následne pokračovať vyplňaním formulára (aj predvyplneného) a tiež najskôr na strane AIS (keďže vyplňacia časť formulárov je decentralizovaná podľa schválenej SP).

14. 2.4.2.1 Biznis architektúra

“zjednodušené zobrazenie obsahu správ z elektronickej schránky”

Odkiaľ je táto požiadavka? Nemala by byť predmetom používateľského testovania a potrieb?

15. 2.4.2.1 Biznis architektúra

“vylepší sa interakcia používateľov aj pri tvorbe podania vďaka novej aplikácii pre ukladanie štruktúrovaných a neštruktúrovaných príloh podania, či novým funkcionalitám nástroja pre vytváranie inteligentných elektronických formulárov pre sprehľadnenie a zjednodušenie krokov v rámci podania na akoľvek prístupovom mieste”

“Uvedený rámec bude integrovateľný do rôznych prístupových miest a zabezpečí sa tak aj multikanálový prístup k službám verejnej správy v zmysle schválenej stratégie.”

Je v rozpore so schválenou SP. Inteligentné formuláre nie sú nikde v SP spomenuté a nedávajú zmysel v kontexte decentralizovanej tvorby podaní a nepovinnnej vyplňacej časti formulárov. Uvedené už mnohokrát diskutované na pracovných skupinách pri tvorbe SP a zamietnuté s tým, že má na túto problematiku vzniknúť samostatná štúdia, ktorá ju komplexne obsiahne a navrhne riešenie. Prosíme o súčinnosť s UPVII v tejto otázke.

16. Strana 9

“Portál sám vyhodnotí, že sa občan zaujíma práve o ŽS narodenie dieťaťa, takže prispôbiť tomuto stavu aj obsah jeho portfólia. Aj sám používateľ bude mať možnosť si navoliť aké údaje chce mať zobrazované v rámci portfólia”

Nie je zrejmé odkiaľ ide táto požiadavka, štandardne musí byť predmetom používateľského výskumu a testovania. Snahy o personalizáciu “widgetov” považujeme sú skôr historický prežitok, ktorý už dnes nemá miesto na portáloch špeciálne pri frekvencii používania eGov služieb. Žiadame vypustiť.

Prílohy štúdie uskutočniteľnosti

1. ISS_7 - “Služba poskytne údaje autentifikovanému používateľovi v rámci jeho portfólia pre zobrazenie procesnej histórie konaní, ktorých bol účastníkom. Služba získa informácie cez integráciu na príslušné zdrojové služby”

Nie je zrejmé, či pôjde o orchestráciu alebo choreografiu. Máme za to, že pokusy o orchestráciu nemôžu fungovať nakoľko by sa centralizovala na UPVS biznis logika pre množstvo zdrojových služieb. Navrhujeme explicitne uviesť, že integrácia (tok údajov) musí ísť od AIS smerom do UPVS.

2. *ISS_12 - "Služby podporujúce zabezpečenie komunikácie medzi FO a BO Messengerom (služby na báze web socketov) podporujúce interaktívny chat používateľov s VS."*
Websocketsy sú príliš silný implementačný detail - môže zbytočne obmedzovať vhodné riešenia.
3. *ISS_17 až 20*
Čo sú to mimoagendové validácie? Opätovne upozorňujeme, že vyplňacia časť formulárov je nepovinná a preto centralizácia validácie formulárov na UPVS nedáva zmysel.
4. *ISS_57 "Služba zabezpečí uloženie príloh podaní na dedikované úložisko štruktúrovaných a neštruktúrovaných príloh, tak aby v údajoch podania neboli prenášané neštruktúrované súbory, ale iba referencie na tieto dokumenty (prílohy)."*
Aky dopad bude mať toto rozhodnutie napr. na povinnosti archivácie el. dokumentov na strane FO/PO a OVM?
5. *"Poskytnutie výpisu o kontrole kvality referencovaných údajov voči referenčným údajom Informačného systému CSRU"*
Nie je zrejmé ako táto služba súvisí s cieľmi projektu.
6. *"Zápis údajov do Informačného systému centrálnej správy referenčných údajov verejnej správy"*
Ako to môže byť cieľový stav bez zmien, keď len bude poskytovateľom údajov?
7. *1.7.2 harmonogram projektu*
Očividne ide o vodopádový model vývoja, neuvažuje sa v kontexte potreby neustáleho kontaktu s kľúčovými stakeholdermi nad iteratívnym vývojom?

CBA

1. *CBA - Záložka Parametre Agendove IS*
Všetky tieto parametre prosíme zaradiť do meraných KPI v projekte.
2. *CBA - Záložka Parametre Agendove IS - Počet el. podaní cez UPVS*
Nie je zrejmé čo sú to interakcie vedúce k podaniu, prosíme uviesť konkrétnejšiu citáciu v zdroji (v uvedených zdrojoch to nevieme nájsť), taktiež uviesť odkiaľ je predpoklad, že tieto interakcie budú viesť vždy k úspore času podania. Predpoklad šetrenia pri 2 miliónov podaní/interakcii v roku t1 považujeme za veľmi optimistický. Paretove pravidlo vraví, že 80% podaní bude podávať 20% subjektov, kde pri opakovaných podaniach nemožno počítat už s úsporou 10 minút na podanie na interakciu na UPVS.
3. *CBA - Záložka Parametre Agendove IS - Priemerný čas používateľa potrebný na prípravu podania*
Odkiaľ je predpoklad, že skrátenie času stráveného na UPVS bude v priemere 10 minút/podanie? Prosíme uviesť priemerný čas strávený na stránke UPVS pre overenie možnej úspory času a započítat štatistiku opakovaných podaní.

4. *CBA - Záložka Parametre Agendove IS - Trvanie spracovania podania*
Čas čakania úradníka nemôžno počítať ako úsporu na jeho mzde, predpokladáme, že počas čakania rieši inú agendu.
5. *CBA - Záložka Indikatívny rozpočet - Výstupy projektu*
Žiadame kalkuláciu prínosov pre každý výstup/podprojekt, keďže ide najmä o úplne nesúvisiace podprojekty (modul oprávnení tretích strán nijako nesúvisí s messengerom, správa webového obsahu s portfóliom klienta) a majú úplne iné prínosy a KPI.
6. *CBA - Záložka Indikatívny rozpočet*
Odkiaľ sú odhady potrebné na implementáciu, testovanie a nasadenie pokiaľ nie sú zrejmé používateľské scenáre, ktoré majú byť výsledkom UX analýz a “proof of concept”?
7. *CBA - Záložka Indikatívny rozpočet*
Značnú časť nákladov tvoria poplatky za nákup HW/SW mimo vládneho. V štúdiu ani v CBA sa nenachádza zváženie alternatívy prechodu niektorých komponentov (napr. Oracle-based) na FOSS alternatívy, ktoré by mohlo znamenať výrazné zníženie TCO. Žiadame zvážiť a vyčíslieť túto alternatívu.
8. *CBA - Záložka Kvalitatívne prínosy*
Zaradenie GovBoxu ako príkladu nás teší avšak predstava 96eur na klienta ročne je značne skreslená. Realistickejšie číslo je 3 eurá mesačne na klienta tj asi 36 eur ročne. Tri pomerne náhodné produkty nepovažujeme za reprezentatívnu vzorku a potenciál GovTechu. Nutné je dodať, že Finstat ani ASPI pokiaľ je nám známe nijako nevyužíva služby UPVS a preto ich zaradenie do prínosov tohto projektu.
9. *CBA - Záložka Kvalitatívne prínosy - Výpočet*
Žiadame uviesť zdroj odhadov počtu nových používateľov GovTech mesačne. Výpočet prínosov 20% DPH z cenníkovej ceny považujeme za značne skreslený - nezohľadňuje totiž náklady firiem poskytujúcich tieto služby.