

PL

PL

PL



KOMISJA EUROPEJSKA

Bruxelles, le 16.12.2010
COM(2010) 744 final

załącznik 2

Załącznik 2

**do komunikatu Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu
Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów „W kierunku interoperacyjności
europejskich usług użyteczności publicznej”**



Europejskie Ramy Interoperacyjności (EIF)

dla

europejskich usług użyteczności publicznej

SPIS TREŚCI

SPIS TREŚCI	i
1 Wstęp do europejskich ram interoperacyjności	1
1.1 Cel i ramy prawne.....	1
1.2 Definicje.....	1
1.2.1 Europejskie usługi użyteczności publicznej	1
1.2.2 Interoperacyjność.....	2
1.2.3 Ramy interoperacyjności.....	2
1.3 Potrzeby w zakresie interoperacyjności i wynikające z niej korzyści.....	2
1.4 Zalecenia EIF	2
1.5 Kontekst.....	3
1.5.1 Polityczny i historyczny kontekst interoperacyjności w UE	4
1.5.2 Ramy interoperacyjności.....	4
1.6 Scenariusze świadczenia europejskich usług użyteczności publicznej.....	5
1.6.1 Scenariusz 1: Bezpośrednia interakcja między przedsiębiorstwami/obywatelami a administracją zagraniczną.....	6
1.6.2 Scenariusz 2: Wymiana informacji między administracjami nt. wniosków kierowanych przez przedsiębiorstwa/obywateli	6
1.6.3 Scenariusz 3: Wymiana informacji między administracją krajową a instytucjami UE.....	7
1.6.4 Przykłady europejskich usług użyteczności publicznej	8
1.7 Struktura dokumentu	8
2 Podstawowe zasady europejskich usług użyteczności publicznej.....	10
2.1 Wprowadzenie.....	10
2.2 Zasada podstawowa 1: Pomocniczość i proporcjonalność	10
2.3 Zasada podstawowa 2: Zorientowanie na potrzeby użytkownika.....	10
2.4 Zasada podstawowa 3: Włączenie i dostępność.....	11
2.5 Zasada podstawowa 4: Bezpieczeństwo i prywatność.....	11
2.6 Zasada podstawowa 5: Wielojęzyczność	12
2.7 Zasada podstawowa 6: Uproszczenie administracyjne.....	12
2.8 Zasada podstawowa 7: Przejrzystość	12
2.9 Zasada podstawowa 8: Ochrona informacji	12
2.10 Zasada podstawowa 9: Otwartość	13
2.11 Zasada podstawowa 10: Ponowne wykorzystanie	13
2.12 Zasada podstawowa 11: Neutralność technologiczna i przystosowalność	14
2.13 Zasada podstawowa 12: Skuteczność i wydajność.....	14
3 Konceptualny model usług użyteczności publicznej.....	15
3.1 Wstęp	15
3.2 Główne założenia modelu konceptualnego	15
3.2.1 Podstawowe usługi użyteczności publicznej.....	16
3.2.2 Warstwa bezpiecznej wymiany danych.....	18
3.2.3 Warstwa usług zintegrowanych	19
3.3 Zastosowanie modelu konceptualnego	20
3.3.1 Przykład transgraniczny	20

3.3.2	Przykład międzysektorowy	21
3.3.3	Przykład międzyadministracyjny	23
4	Poziomy interoperacyjności	24
4.1	Wstęp	24
4.2	Kontekst polityczny	24
4.3	Interoperacyjność prawna	25
4.4	Interoperacyjność organizacyjna	25
4.4.1	Dostosowanie procesów biznesowych	25
4.4.2	Relacje organizacyjne	25
4.4.3	Zarządzanie zmianą	26
4.5	Interoperacyjność semantyczna	26
4.5.1	Inicjatywa UE na rzecz interoperacyjności semantycznej	26
4.6	Interoperacyjność techniczna	27
5	Umowy w sprawie interoperacyjności	28
5.1	Wstęp	28
5.2	Ocena i wybór sformalizowanych specyfikacji	29
5.2.1	Specyfikacje, otwartość i ponowne wykorzystanie	29
5.3	Wkład w proces normalizacji	30
6	Zarządzanie interoperacyjnością	31
7	Skróty i glosariusz	32
7.1	Skróty	32
7.2	Glosariusz	33

1 Wstęp do europejskich ram interoperacyjności

1.1 Cel i ramy prawne

Celem europejskich ram interoperacyjności (ang. European Interoperability Framework, EIF) jest:

- promowanie i wspieranie świadczenia europejskich usług użyteczności publicznej poprzez wzmacnianie interoperacyjności transgranicznej i międzysektorowej¹;
- zapewnienie administracji publicznej wskazówek przydatnych w jej działaniach obejmujących świadczenie europejskich usług użyteczności publicznej na rzecz przedsiębiorstw² i obywateli;
- uzupełnienie i powiązanie ze sobą poszczególnych krajowych ram interoperacyjności (ang. National Interoperability Frameworks, NIF) na szczeblu europejskim.

Niniejszy dokument o charakterze nietechnicznym jest skierowany do wszystkich osób zajmujących się definiowaniem, tworzeniem i wdrażaniem europejskich usług użyteczności publicznej.

EIF powinny być uwzględniane przy podejmowaniu decyzji w sprawie europejskich usług użyteczności publicznej wspierających wdrażanie unijnych inicjatyw politycznych. EIF powinny być również uwzględniane w trakcie tworzenia usług użyteczności publicznej, które będą mogły być powtórnie wykorzystywane w przyszłości w ramach świadczenia europejskich usług użyteczności publicznej.

EIF są utrzymywane w ramach programu ISA³, w ścisłej współpracy między państwami członkowskimi a Komisją. Współpraca ta odbywa się w duchu art. 170 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej. Zgodnie z tym artykułem, aby ułatwiać realizację celów w zakresie rynku wewnętrznego określonych w art. 26, Unia Europejska powinna wspierać tworzenie i rozwijanie sieci transeuropejskich i sprzyjać wzajemnym połączeniom i interoperacyjności sieci krajowych, jak również ułatwiać dostęp do tych sieci.

EIF przyczyniają się do lepszego funkcjonowania rynku wewnętrznego, zwiększając interoperacyjność wśród europejskich administracji publicznych.

1.2 Definicje

1.2.1 Europejskie usługi użyteczności publicznej

W niniejszym dokumencie europejskie usługi użyteczności publicznej oznaczają „transgraniczne usługi sektora publicznego świadczone przez administracje publiczne⁴, albo dla siebie wzajemnie, albo na rzecz europejskich przedsiębiorstw i obywateli”.

Chociaż świadczenie europejskich usług użyteczności publicznej nie zawsze odbywa się z wykorzystaniem technologii informacyjno-komunikacyjnych (TIK), w większości przypadków opiera się ono na wzajemnym połączeniu – zazwyczaj wykonanych na zamówienie – systemów oprogramowania⁵ opracowanych przez administracje publiczne.

¹ Przez sektor należy rozumieć jeden z obszarów polityki, np. cła, policja, e-zdrowie, środowisko, rolnictwo itp.

² W kontekście EIF do przedsiębiorstw zalicza się organizacje pozarządowe, organizacje nienastawione na zysk itp.

³ Rozwiązania interoperacyjne dla europejskich administracji publicznych (ISA), Dz.U. L 260 z 3.10.2009, s. 20, 2009 <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:260:0020:0027:PL:PDF>.

⁴ Oznacza to albo krajową administrację publiczną (dowolnego szczebla), albo organy działające w jej imieniu, lub publiczną administrację UE.

⁵ Administracje publiczne potrzebują wykonanego na zamówienie oprogramowania spełniającego ich szczególne wymagania (urzędy podatkowe, współpraca policyjna) i uzupełniającego gotowe komercyjne oprogramowanie (systemy operacyjne, systemy baz danych, procesory tekstu, arkusze kalkulacyjne itp.).

1.2.2 Interoperacyjność

W EIF interoperacyjność rozpatrywana jest w ściśle określonym kontekście świadczenia europejskich usług użyteczności publicznej.

Chociaż świadczenie europejskich usług użyteczności publicznej niemal zawsze wiąże się z wymianą danych między systemami TIK, interoperacyjność jest szerszym pojęciem, obejmującym zdolność organizacji do współdziałania na rzecz realizacji obopólnie korzystnych i wspólnie uzgodnionych celów.

Dlatego w EIF stosuje się następującą definicję⁶:

„W kontekście świadczenia europejskich usług użyteczności publicznej interoperacyjność oznacza możliwość współdziałania różnych odrębnych organizacji na rzecz osiągnięcia uzgodnionych i korzystnych dla wszystkich stron celów, przy jednoczesnym dzieleniu się informacjami i wiedzą pomiędzy tymi organizacjami poprzez wspierane przez nie procesy biznesowe, za pomocą wymiany danych za pośrednictwem odpowiednich systemów TIK”.

Ze swej natury interoperacyjność jest wielostronna i najlepiej jest rozumieć ją jako *wspólną wartość* danej społeczności.

1.2.3 Ramy interoperacyjności

„Ramy interoperacyjności to uzgodnione podejście do interoperacyjności przewidziane dla organizacji pragnących współdziałać ze sobą na rzecz wspólnego świadczenia usług użyteczności publicznej. Z zastrzeżeniem zakresu ich zastosowania, ramy określają zbiór wspólnych elementów, takich jak słownictwo, koncepcje, zasady, strategie, wytyczne, zalecenia, normy, specyfikacje i praktyki.”

1.3 Potrzeby w zakresie interoperacyjności i wynikające z niej korzyści

Interoperacyjność jest zarówno warunkiem wstępnym, jak i czynnikiem ułatwiającym efektywne świadczenie europejskich usług użyteczności publicznej. Interoperacyjność jest odpowiedzią na potrzebę:

- **współpracy** między administracjami publicznymi mającej na celu ustanowienie usług użyteczności publicznej;
- **wymiany informacji** między administracjami publicznymi w celu wypełnienia wymogów prawnych lub zobowiązań politycznych;
- **dzielenia się informacjami i ich ponownego wykorzystywania** przez administracje publiczne w celu zwiększenia wydajności administracyjnej i ograniczenia biurokracji z korzyścią dla obywateli i przedsiębiorstw.

Rezultatem interoperacyjności jest:

- **usprawnienie świadczenia usług użyteczności publicznej** na rzecz obywateli i przedsiębiorstw poprzez ułatwienie świadczenia usług użyteczności publicznej na zasadach jednego okienka;
- **zmniejszenie kosztów** ponoszonych przez administracje publiczne, przedsiębiorstwa i obywateli wynikające z efektywności świadczenia usług użyteczności publicznej.

1.4 Zalecenia EIF

EIF zawierają zalecenia dotyczące szczegółowych wymogów interoperacyjności. Realizacja tych zaleceń stworzy środowisko sprzyjające tworzeniu nowych usług użyteczności publicznej przez

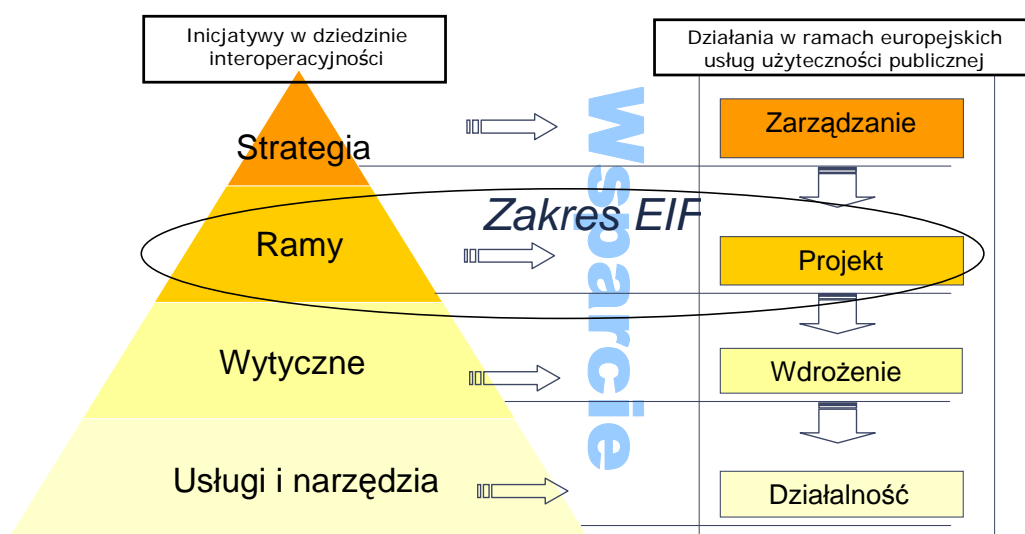
⁶ Artykuł 2 decyzji nr 922/2009/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 16 września 2009 r. w sprawie rozwiązań interoperacyjnych dla europejskich administracji publicznych (ISA) Dz.U. L 260 z 3.10.2009, s. 20.

administrację publiczną. Pomoże to kultywować europejski ekosystem usług użyteczności publicznej⁷, którego częścią będą ludzie zaznajomieni z interoperacyjnością, organizacje gotowe do współpracy, a także wspólne struktury, narzędzia i usługi pomocne w tworzeniu europejskich usług użyteczności publicznej.

1.5 Kontekst

EIF są jedną z szeregu inicjatyw na rzecz interoperacyjności, które mają na celu wspieranie tworzenia europejskich usług użyteczności publicznej.

Poniższy rysunek przedstawia powiązania między tymi inicjatywami: europejska strategia interoperacyjności (ang. European Interoperability Strategy, EIS), EIF, europejskie wytyczne w sprawie interoperacyjności, europejskie usługi i narzędzia interoperacyjności, a także działania na rzecz ustanowienia europejskich usług użyteczności publicznej.



Inicjatywy w dziedzinie interoperacyjności wspierające działania na rzecz ustanowienia europejskich usług użyteczności publicznej

Rys. 1-1

Należy przyjąć systematyczne podejście do regulowania interoperacyjności na szczeblu UE, obejmujące wyznaczenie szczegółowych celów. W tym celu EIS (europejska strategia interoperacyjności)⁸ zapewnia podstawy organizacyjnych, finansowych i operacyjnych ram wspierania interoperacyjności transgranicznej lub międzysektorowej. EIS jest dokumentem determinującym EIF i inne powiązane działania, wyznaczając priorytety i cele strategiczne.

Celem EIF jest ułatwienie tworzenia europejskich usług użyteczności publicznej.

Europejskie wytyczne w sprawie interoperacyjności pomagają w tworzeniu europejskich usług w dziedzinie interoperacyjności i narzędzi służących świadczeniu europejskich usług użyteczności publicznej.

⁷ Ekosystem jest systemem, którego członkowie odnoszą wzajemne korzyści dzięki relacjom symbiotycznym (relacje o sumie dodatniej).

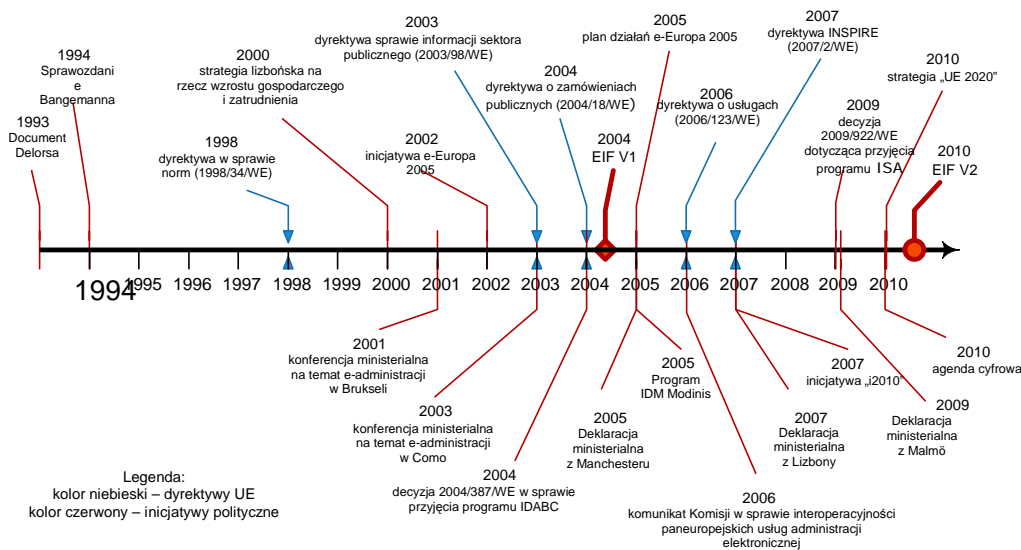
⁸ Strategia określa wspólną wizję świadczenia europejskich usług użyteczności publicznej, a także pakiet ukierunkowanych działań, zarówno na szczeblu krajowym, jak i unijnym, mających na celu poprawę interoperacyjności na potrzeby usług użyteczności publicznej w Europie.

1.5.1 Polityczny i historyczny kontekst interoperacyjności w UE

Aby wdrożyć europejskie usługi użyteczności publicznej, sektor publiczny musi stawić czoło wielu wyzwaniom. Interoperacyjność transgraniczna i międzysektorowa jest postrzegana jako jeden z głównych czynników sprostania tym wyzwaniom.

Uzyskanie interoperacyjności transgranicznej jest jednym z priorytetów politycznych europejskich inicjatyw na rzecz usług użyteczności publicznej. Płynne świadczenie transgranicznych usług użyteczności publicznej (którego niezbędnym warunkiem jest interoperacyjność) może mieć potencjalnie duże znaczenie dla przedsiębiorstw i obywateli.

Przedstawione poniżej inicjatywy UE obrazują, w ujęciu historycznym, wsparcie udzielone na szczeblu politycznym na rzecz interoperacyjności między administracjami publicznymi.



Chronologia inicjatyw UE w dziedzinie interoperacyjności

Rys. 1-2

1.5.2 Ramy interoperacyjności

Wiele administracji publicznych opracowało już całkowicie lub częściowo ramy służące interoperacyjności na szczeblu krajowym, regionalnym i lokalnym. Zakres tych ram ogranicza się do jurysdykcji, w obrębie których ramy te zostały opracowane. Europejskie administracje publiczne muszą być jednak gotowe do współdziałania na rzecz świadczenia europejskich usług użyteczności publicznej, tak by wyjść naprzeciw potrzebom przedsiębiorstw i obywateli.

Ważne jest, by zarówno krajowe (NIF), jak i europejskie (EIF) ramy interoperacyjności, z których korzysta administracja publiczna, były do siebie dopasowane pod względem sposobów budowania interoperacyjności, tak by w trakcie tworzenia europejskich usług użyteczności publicznej państwa członkowskie mogły uzgodnić wdrożenie zaleceń zawartych w EIF.

Ze swej natury NIF są na ogół bardziej szczegółowe i niejednokrotnie bardziej nakazowe niż EIF, które funkcjonują na wyższym stopniu abstrakcji jako „metaramy” i zgodnie z zasadą pomocniczości nie narzucają państwom członkowskim konkretnych decyzji lub obowiązków.⁹

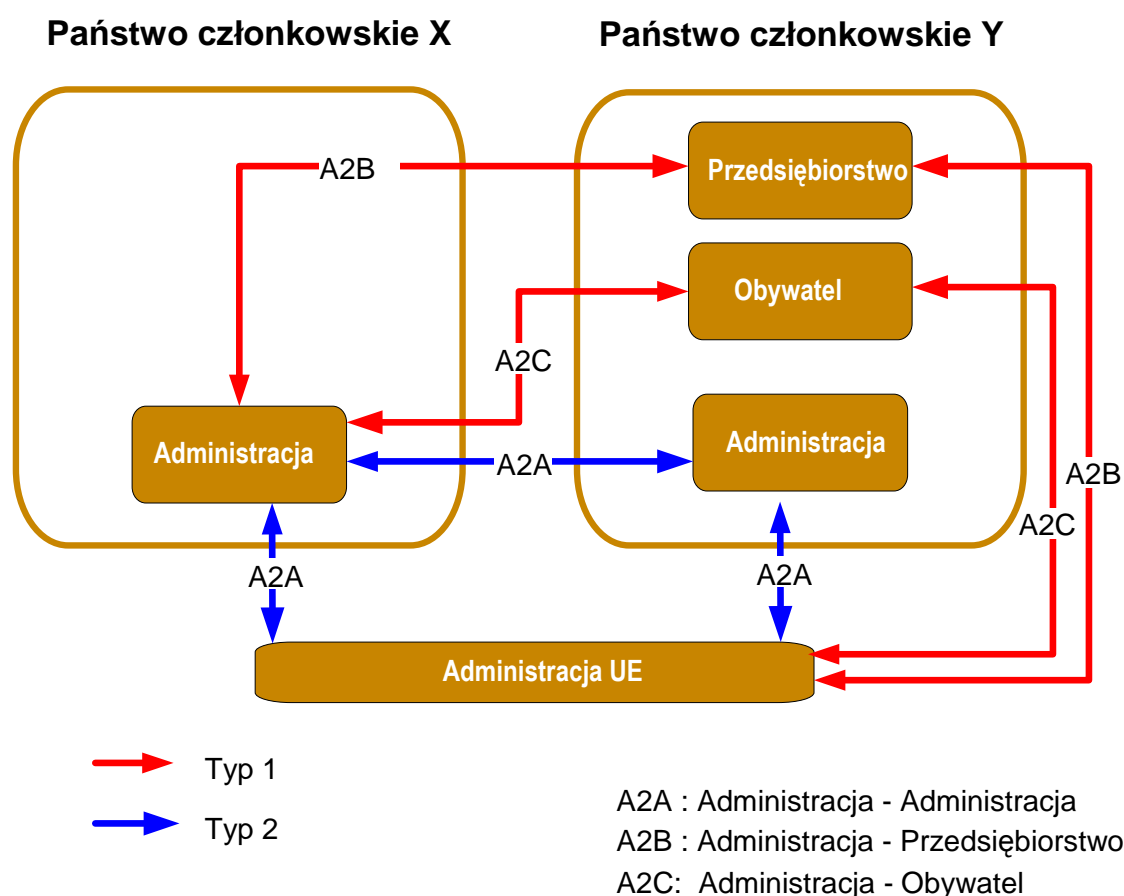
⁹ Zasada pomocniczości nie dotyczy tylko relacji UE – państwa członkowskie, ale w niektórych przypadkach dotyczy również relacji w obrębie państw członkowskich, na szczeblu federalnym/krajowym lub na innych szczeblach (np. regionu, województwa, powiatu i gminy).

Zalecenie 1. Administracje publiczne powinny ujednolicić swoje ramy interoperacyjności z europejskimi ramami interoperacyjności w celu uwzględnienia europejskiego wymiaru świadczenia usług użyteczności publicznej.

Ponieważ EIF i NIF wzajemnie się uzupełniają, Komisja Europejska wspiera działalność Obserwatorium Krajowych Ram Interoperacyjności (ang. National Interoperability Framework Observatory, NIFO), którego głównym celem jest dostarczanie informacji na temat krajowych ram interoperacyjności z myślą o umożliwieniu wymiany doświadczeń i wiedzy między administracjami publicznymi.

1.6 Scenariusze świadczenia europejskich usług użyteczności publicznej

Interoperacyjność określona w EIF ma znaczenie podczas różnych form interakcji. Europejskie usługi użyteczności publicznej, o których mowa w EIF, można podzielić według typów interakcji transgranicznej, co obrazuje poniższy wykres.

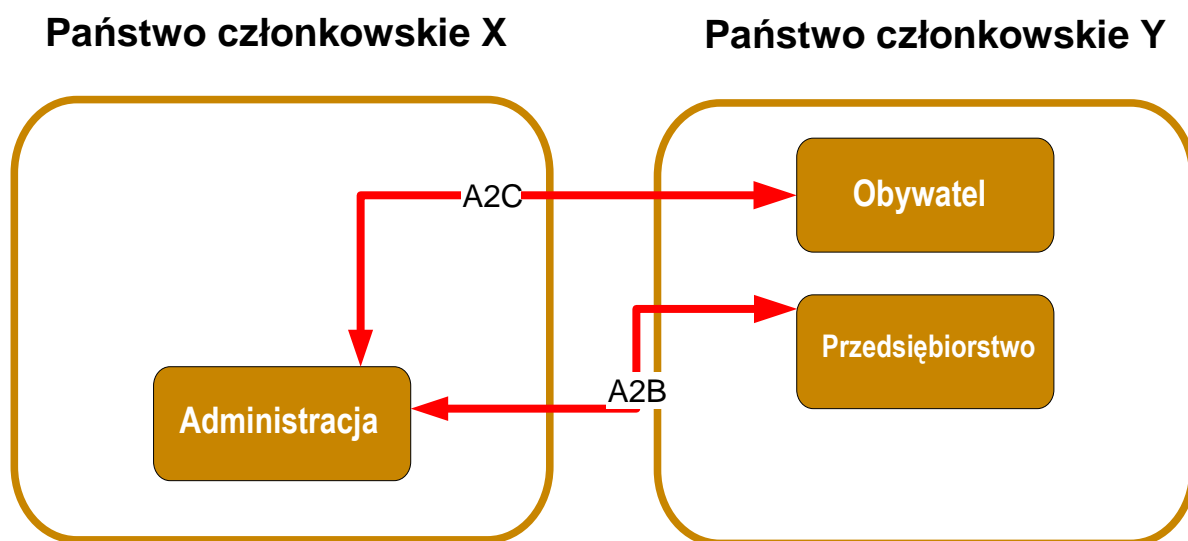


Rys. 1-3

Pierwszy typ interakcji to bezpośrednia interakcja między przedsiębiorstwami lub obywatelami z jednego państwa członkowskiego a administracją publiczną innego państwa członkowskiego lub administracją UE (A2B i A2C) świadczącą daną usługę użyteczności publicznej na rzecz tych przedsiębiorstw lub obywateli.

Drugi typ interakcji to interakcja między administracjami wielu państw członkowskich lub między administracjami UE (A2A). Może ona stanowić wsparcie dla administracji w zakresie świadczenia usług na rzecz przedsiębiorstw i obywateli (A2B i A2C).

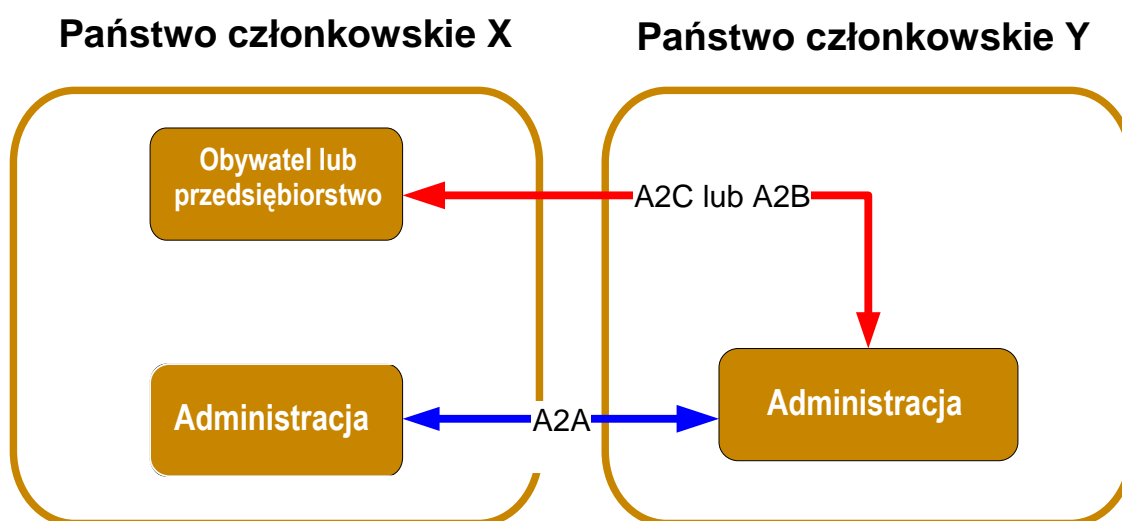
1.6.1 Scenariusz 1: Bezpośrednia interakcja między przedsiębiorstwami/obywatelami a administracją zagraniczną



Rys. 1-4

Przykład: obywatel z państwa członkowskiego Y podejmujący zatrudnienie w państwie członkowskim przeznaczenia X musi dopełnić szereg formalności w państwie członkowskim X.

1.6.2 Scenariusz 2: Wymiana informacji między administracjami nt. wniosków kierowanych przez przedsiębiorstwa/obywateli

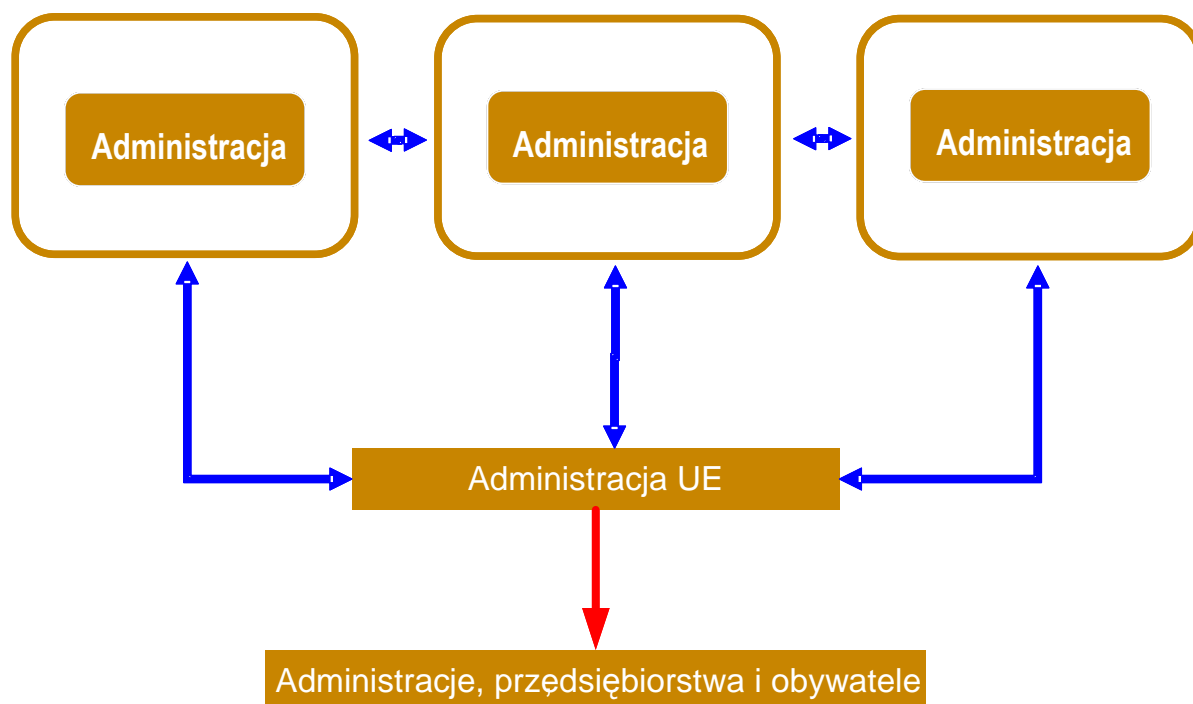


Rys. 1-5

Przykład: usługodawca mający swoją siedzibę w państwie członkowskim X, który chce zarejestrować swoją działalność w państwie członkowskim Y, składa wniosek o rejestrację działalności w państwie członkowskim Y. Aby rozpatrzyć wniosek i uniknąć konieczności zwracania się do usługodawcy z wnioskiem o informacje, organy administracyjne zarówno państwa członkowskiego X, jak i Y, mogą przekazywać sobie informacje bezpośrednio. Wymaga to interoperacyjności między tymi państwami członkowskimi.

1.6.3 Scenariusz 3: Wymiana informacji między administracją krajową a instytucjami UE

Państwo członkowskie X Państwo członkowskie Y Państwo członkowskie Z



Rys. 1-6

Uczestnikami tego scenariusza są zwykle sieci administracji zajmujących się danym sektorem, w którym prawo UE wymaga od administracji państwa członkowskiego gromadzenia i wymiany informacji, a także dzielenia się informacjami między sobą lub z instytucjami i agencjami UE.

Za przykład mogą posłużyć sytuacje, w których państwa członkowskie przekazują informacje i dane statystyczne właściwemu organowi UE, który następnie rozpowszechnia zebrane informacje wśród grupy zainteresowanych odbiorców.

1.6.4 Przykłady europejskich usług użyteczności publicznej

Niewyczerpująca lista przykładów¹⁰ przedstawiająca ogólne scenariusze świadczenia opisanych powyżej europejskich usług użyteczności publicznej:

Sektor / Dziedzina	Usługi	Sektor / Dziedzina	Usługi
Działalność gospodarcza (A2B, A2A)	Założenie spółki Zamówienia publiczne Rejestracja patentów, znaków towarowych i wzorów Ochrona konsumentów, etykiety, opakowania	Zabezpieczenie społeczne (A2C)	Serwis informacyjny dla systemów zabezpieczeń społecznych Zasiłki dla bezrobotnych Zasiłki na dzieci Emerytury Powszechne ubezpieczenie zdrowotne
Świadectwa i pozwolenia (A2C)	Akty urodzenia, akty małżeństwa Prawa jazdy Paszporty, wizy Pozwolenia na pobyt, pozwolenia na pracę Rejestracja pojazdów	Dostarczanie danych statystycznych (A2B, A2A)	Opodatkowanie przedsiębiorstw Zwroty VAT Informacje o zachętach podatkowych Zgłaszanie towarów podlegających podatkowi akcyzowemu
Edukacja (A2C)	Zapisy do szkół i uniwersytetów Stypendia naukowe	Praca (A2C)	Uznawanie kwalifikacji i dyplomów Poszukiwanie pracy
Opodatkowanie obywateli (A2C)	Składanie zeznań podatkowych przez Internet	Cła (A2C, A2B, A2A)	Informacje o cłach Zgłoszenia celne

1.7 Struktura dokumentu

W poniższych rozdziałach EIF omówiono szereg kwestii mających zasadnicze znaczenie dla wydajności i skuteczności świadczenia europejskich usług użyteczności publicznej.

W rozdziale 2, którego tematem są „zasady podstawowe”, określono ogólne zasady leżące u podstaw europejskich usług użyteczności publicznej. Odzwierciedlają one oczekiwania obywateli, przedsiębiorstw i administracji publicznej w odniesieniu do świadczenia usług użyteczności publicznej.

Rozdział 3 przedstawia „konceptualny model usług użyteczności publicznej”. Przedstawiono w nim zasadę organizacji tworzenia europejskich usług użyteczności publicznej, ze szczególnym uwzględnieniem usług podstawowych, które mogą zostać zintegrowane w celu uzyskania usług zintegrowanych i wspierania tworzenia innych europejskich usług użyteczności publicznej w przyszłości.

Rozdział 4, który dotyczy „poziomów interoperacyjności”, zawiera omówienie poszczególnych aspektów interoperacyjności, które należy uwzględnić w trakcie tworzenia europejskich usług użyteczności publicznej, a także zawiera wspólne słownictwo służące omawianiu pojawiających się kwestii.

Rozdział 5 przedstawia podejście służące ułatwianiu współpracy między administracjami publicznymi w ramach świadczenia danej usługi użyteczności publicznej, wprowadzając pojęcia „umów w sprawie interoperacyjności”, specyfikacji sformalizowanych i specyfikacji otwartych.

Rozdział 6, dotyczący „zarządzania interoperacyjnością”, określa to, co jest potrzebne do zapewnienia interoperacyjności w trakcie świadczenia danej usługi użyteczności publicznej i do koordynowania

¹⁰ Badanie dotyczące wymagań zainteresowanych stron w stosunku do paneuropejskich usług administracji elektronicznej, sprawozdanie końcowe v1.3, zawierające ranking i opis różnych paneuropejskich usług administracji elektronicznej (zob. <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Docc7f6.pdf?id=19649>).

działań w zakresie interoperacyjności na wszystkich szczeblach administracyjnych, tak by wspierać tworzenie europejskich usług użyteczności publicznej.

2 Podstawowe zasady europejskich usług użyteczności publicznej

2.1 Wprowadzenie

W niniejszym rozdziale określono ogólne zasady dobrej administracji, które są istotne z punktu widzenia procesu ustanawiania europejskich usług użyteczności publicznej. Składają się one na kontekst, w którym podejmowane są decyzje w sprawie europejskich usług użyteczności publicznej i w którym usługi te są wdrażane. Uzupełniają się one nawzajem, niezależnie od ich charakteru, który może być np. polityczny, prawny lub techniczny.

Te dwanaście zasad podstawowych EIF można podzielić na trzy kategorie:

- pierwsza zasada określa kontekst unijnych działań w zakresie europejskich usług użyteczności publicznej;
- kolejna grupa zasad podstawowych odzwierciedla ogólne potrzeby i oczekiwania użytkowników (2-8);
- ostatnia grupa tworzy fundament współpracy między administracjami publicznymi (9-12).

2.2 Zasada podstawowa 1: Pomocniczość i proporcjonalność

Pierwsza zasada podstawowa stanowi wezwanie do wspierania pomocniczości i proporcjonalności, o których mowa w Traktacie UE.

Zasada pomocniczości wymaga podejmowania unijnych decyzji jak najbliżej obywatela. Innymi słowy, UE nie podejmuje działań, o ile nie są one bardziej skuteczne niż działania podejmowane na szczeblu krajowym, regionalnym lub lokalnym.

Zasada proporcjonalności ogranicza działania UE do tego, co jest konieczne do osiągnięcia uzgodnionych celów polityki. Oznacza to, że UE preferuje działania pozostawiające państwom członkowskim jak największą swobodę.

Pomocniczość i proporcjonalność obowiązują również w odniesieniu do świadczenia europejskich usług użyteczności publicznej, a tym samym w odniesieniu do wymiany informacji potrzebnych do świadczenia takich usług. Wymiana informacji i wspólne świadczenie europejskich usług użyteczności publicznej będą albo wynikiem wprowadzenia unijnego ustawodawstwa, albo dobrowolnego i proaktywnego uczestnictwa organów administracji publicznej w skoordynowanych działaniach.

2.3 Zasada podstawowa 2: Zorientowanie na potrzeby użytkownika

Usługi użyteczności publicznej mają służyć zaspokajaniu potrzeb obywateli i przedsiębiorstw. Ściślej rzecz biorąc, potrzeby te powinny decydować o tym, jakie usługi użyteczności publicznej są świadczone i w jaki sposób są one świadczone.

Generalnie rzecz biorąc, obywatele i przedsiębiorstwa będą oczekiwały:

- bezpiecznego i elastycznego dostępu do przyjaznych dla użytkownika usług, umożliwiającego wprowadzenie ustawień osobistych;
- wielokanałowego świadczenia usług, umożliwiającego dostęp do usług w dowolny sposób, w dowolnym miejscu i w dowolnym czasie;
- dostępu do pojedynczego punktu kontaktowego, nawet jeżeli w świadczeniu usług musi uczestniczyć wiele administracji;

- przekazywania wyłącznie tych informacji, które są konieczne do skorzystania z określonych usług użyteczności publicznej, a także przekazywania administracjom danych informacji tylko raz;
- poszanowania prywatności przez administracje.

2.4 Zasada podstawowa 3: Włączenie i dostępność¹¹

Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych (TIK) powinno stwarzać równe możliwości dla wszystkich obywateli i przedsiębiorstw za sprawą usług propagujących włączenie, które są powszechnie dostępne i niedyskryminujące.

Włączenie oznacza umożliwienie wszystkim korzystania z pełni możliwości, jakie stwarzają nowe technologie, w celu wyeliminowania problemów związanych z niekorzystną sytuacją społeczno-gospodarczą i wykluczeniem. Dostępność polega na zapewnieniu osobom niepełnosprawnym i osobom starszym możliwości korzystania z usług użyteczności publicznej na tym samym poziomie świadczenia usług, z jakiego korzystają inni obywatele.

Włączenie i dostępność muszą być częścią całego cyklu opracowywania europejskich usług użyteczności publicznej w zakresie projektu, treści i świadczenia usług, zgodnie ze specyfikacjami e-dostępności stosowanymi powszechnie na szczeblu europejskim i międzynarodowym.¹²

Zazwyczaj włączenie i dostępność wiążą się z wielokanałowym świadczeniem usług. Konieczne może być współistnienie tradycyjnego świadczenia usług za pomocą dokumentów papierowych i kontaktów osobistych z elektronicznym świadczeniem usług, dzięki czemu obywatele będą mieli wybór sposobu dostępu.

Włączenie i dostępność można również poprawić poprzez zapewnienie w ramach systemu możliwości występowania stron trzecich w zastępstwie obywateli trwale lub tymczasowo niebędących w stanie bezpośrednio korzystać z usług użyteczności publicznej.

Zalecenie 2. Administracje publiczne powinny zapewnić dostępność usług wszystkim obywatelom, w tym osobom niepełnosprawnym i osobom starszym, zgodnie ze specyfikacjami e-dostępności stosowanymi powszechnie na szczeblu europejskim i międzynarodowym.

2.5 Zasada podstawowa 4: Bezpieczeństwo i prywatność

Obywatele i przedsiębiorstwa muszą mieć poczucie pewności, że ich kontakty z administracją publiczną odbywają się w atmosferze zaufania i w pełnej zgodności z obowiązującymi przepisami, dotyczącymi np. ochrony prywatności i danych. Oznacza to, że organy administracji publicznej muszą zagwarantować obywatelom prywatność i poufność informacji przekazywanych przez przedsiębiorstwa.

Z zastrzeżeniem ograniczeń w zakresie bezpieczeństwa, obywatele i przedsiębiorstwa powinni mieć prawo weryfikowania informacji, które zebrała o nich administracja, a także powinni być pytani o zgodę na wykorzystanie informacji do celów innych niż te, do jakich zostały one pierwotnie przekazane.

Zalecenie 3. Administracje publiczne powinny uwzględnić szczególne potrzeby związane z każdą europejską usługą użyteczności publicznej w kontekście wspólnej polityki bezpieczeństwa i prywatności.

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

¹² Zobacz również upoważnienie normalizacyjne nr 376 w sprawie opracowania europejskich norm w odniesieniu do zamówień publicznych dotyczących produktów i usług TIK dostępnych dla osób niepełnosprawnych i osób starszych (http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/archive/dep/proc/eso-m376/a_documents/m376_en.pdf).

2.6 Zasada podstawowa 5: Wielojęzyczność

W trakcie tworzenia europejskich usług użyteczności publicznej należyta uwagę należy poświęcić wielojęzyczności.

Konieczne jest znalezienie równowagi między oczekiwaniami obywateli i przedsiębiorstw pod względem obsługi w ich własnym języku (językach), a zdolnością administracji publicznej państw członkowskich do oferowania usług we wszystkich urzędowych językach UE.

W idealnym przypadku ogólnoeuropejskie usługi użyteczności publicznej powinny być dostępne we wszystkich urzędowych językach UE, tak by zapewnić przestrzeganie praw i spełnić oczekiwania europejskich obywateli.

Wielojęzyczność ma znaczenie nie tylko na poziomie interfejsu użytkownika, ale na wszystkich poziomach tworzenia europejskich usług użyteczności publicznej. Dla przykładu wybór sposobu prezentacji danych może ograniczyć możliwość użycia różnych języków.

Wielojęzyczny aspekt interoperacyjności staje się również oczywisty w przypadku, gdy świadczenie europejskich usług użyteczności publicznej wymaga wymiany danych między systemami TIK znajdującymi się po różnych stronach granic językowych, ponieważ konieczne jest zachowanie znaczenia informacji będących przedmiotem wymiany. Tam gdzie jest to możliwe, informacje powinny być przekazywane w formie niezależnym od języka, uzgodnionym między wszystkimi zaangażowanymi stronami.

Zalecenie 4. Ustanawiając europejskie usługi użyteczności publicznej, administracje publiczne powinny korzystać z systemów informatycznych i architektury technicznej uwzględniających wielojęzyczność.

2.7 Zasada podstawowa 6: Uproszczenie administracyjne

Przedsiębiorstwa gromadzą – często wyłącznie w związku z wymogami prawnymi – ogromne ilości informacji, które nie dają im żadnych bezpośrednich korzyści i które nie są konieczne dla osiągnięcia celów ustawodawstwa, które wymaga spełnienia tych wymogów. Stwarza to znaczne obciążenia administracyjne¹³, które można wyrazić jako koszty ponoszone przez przedsiębiorstwa.

Dlatego w styczniu 2007 roku Komisja Europejska zaproponowała zmniejszenie obciążeń administracyjnych dla przedsiębiorstw o 25 % do 2012 roku. Aby osiągnąć ten cel, organy administracji publicznej w całej Europie będą musiały współdziałać ze sobą w trakcie tworzenia europejskich usług użyteczności publicznej.

Zasada ta jest ściśle powiązana z zasadą 2 – zorientowanie na potrzeby użytkownika.

2.8 Zasada podstawowa 7: Przezroczystość

Należy umożliwić obywatelom i przedsiębiorstwom zrozumienie procesów administracyjnych. Obywatele i przedsiębiorstwa powinny mieć prawo śledzenia przebiegu procedur administracyjnych, które ich dotyczą, i powinny mieć wgląd w uzasadnienie decyzji, które mogą mieć na nie wpływ.

Przezroczystość umożliwia ponadto obywatelom i przedsiębiorstwom przekazywanie informacji zwrotnych na temat jakości świadczonych usług użyteczności publicznej, co przyczynia się do ich poprawy i do wprowadzania nowych usług.

2.9 Zasada podstawowa 8: Ochrona informacji

Należy chronić zapisy¹⁴ i informacje w formie elektronicznej posiadane przez administrację do celów dokumentowania procedur i decyzji. Ma to na celu zapewnienie, by zapisy i inne formy informacji

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

¹⁴ Zgodnie z definicją zawartą we wzorcowych wymaganiach dotyczących zarządzania zapisami elektronicznymi (MOREQ) zapis to dokument (dokumenty) wytworzony (wytworzone) lub otrzymany

zachowywały swoją czytelność, wiarygodność i integralność i były dostępne tak długo, jak to konieczne, z uwzględnieniem bezpieczeństwa i prywatności.

Aby zagwarantować długoterminową ochronę zapisów elektronicznych i innego rodzaju informacji, należy wybierać formaty zapewniające dostępność w długiej perspektywie czasowej, w tym ochronę powiązanych podpisów cyfrowych i innych certyfikatów elektronicznych, takich jak upoważnienia.

Jeżeli chodzi o źródła informacji będące w posiadaniu administracji krajowych i zarządzane przez nie, ochrona informacji jest kwestią czysto krajową. Jeżeli chodzi o europejskie usługi użyteczności publicznej i informacje niebędące informacjami o stricte krajowym charakterze, ochrona danych staje się kwestią europejską wymagającą odpowiedniej „polityki ochrony”.

Zalecenie 5. Administracje publiczne powinny wspólnie sformułować długofalową politykę ochrony zapisów elektronicznych związanych z europejskimi usługami użyteczności publicznej.

2.10 Zasada podstawowa 9: Otwartość

W kontekście EIF otwartość to gotowość osób, organizacji i innych członków zainteresowanej społeczności do dzielenia się wiedzą i pobudzania debaty w obrębie tej społeczności, czego ostatecznym celem ma być budowanie wiedzy i wykorzystywanie tej wiedzy do rozwiązywania problemów.

Z zastrzeżeniem poszanowania ochrony danych i prywatności, interoperacyjność polega na dzieleniu się informacjami między współdziałającymi organizacjami i w związku z tym opiera się na otwartości.

Stosując zasadę otwartości w trakcie wspólnego opracowywania wykonywanych na zamówienie systemów oprogramowania, europejskie administracje publiczne tworzą rozwiązania, które mogą być ze sobą łączone, ponownie wykorzystywane i współdzielone, co poprawia również efektywność.

Dlatego europejskie administracje publiczne powinny dążyć do otwartości, uwzględniając potrzeby, priorytety, aspekty historyczne, budżet, sytuację rynkową i szereg innych czynników.

Zalecenie 6. Współdziałając na rzecz ustanowienia europejskich usług użyteczności publicznej, administracje publiczne powinny dążyć do otwartości, uwzględniając jednocześnie swoje priorytety i ograniczenia.

2.11 Zasada podstawowa 10: Ponowne wykorzystanie

Ponowne wykorzystanie oznacza, że administracje publiczne stojące przed określonym problemem starają się znaleźć możliwości skorzystania z pracy innych, poszukując dostępnych rozwiązań, oceniając ich przydatność lub odpowiedniość z punktu widzenia tego problemu i decydując się na skorzystanie z rozwiązań, które sprawdziły się gdzie indziej.

Oznacza to, że administracje publiczne muszą być skłonne do podzielenia się z innymi swoimi rozwiązaniami, koncepcjami, strukturami, specyfikacjami, narzędziami i komponentami. Sprzyjać temu może zastosowanie zasady otwartości, o której mowa powyżej.

Naturalnie, ponowne wykorzystywanie rozwiązań i dzielenie się prowadzi do współdziałania z wykorzystaniem platform współpracy¹⁵ na rzecz realizacji wzajemnie korzystnych i uzgodnionych wspólnych celów.

W ostatecznym rozrachunku ponowne wykorzystanie ma kluczowe znaczenie dla rozwijania europejskich usług użyteczności publicznej.

(otrzymane) przez daną osobę lub organizację w trakcie prowadzenia działalności i zachowany przez tę osobę lub organizację.

¹⁵ Na szczelblu UE utworzono różne platformy służące wymianie elementów oprogramowania otwartego (<http://www.osor.eu/>), zasobów semantycznych (<http://www.semic.eu/>) i najlepszych praktyk (<http://www.epractie.eu/>). Komisja Europejska ustanowiła ponadto licencję publiczną UE (EURL) (<http://www.osor.eu/eupl>), by ułatwić dzielenie się komponentami oprogramowania.

Zalecenie 7. W trakcie wdrażania europejskich usług użyteczności publicznej zachęca się administracje publiczne do ponownego wykorzystywania i dzielenia się rozwiązaniami, a także do współpracy na rzecz opracowywania wspólnych rozwiązań.

2.12 Zasada podstawowa 11: Neutralność technologiczna i przystosowalność

Ustanawiając europejskie usługi publiczne, administracje publiczne powinny skupić się na potrzebach funkcjonalnych i jak najdłużej odwlekać decyzje dotyczące technologii, tak by uniknąć narzucania konkretnych technologii lub produktów swoim partnerom i aby mieć możliwość dostosowania się do szybko zmieniającego się środowiska technologicznego.

Administracje publiczne powinny dbać o to, by dostęp do usług użyteczności publicznej był niezależny od konkretnych technologii lub produktów.

Zalecenie 8. Ustanawiając usługi użyteczności publicznej, administracje publiczne nie powinny narzucać obywatelom, przedsiębiorstwom i innym administracjom żadnej konkretnej technologii.

2.13 Zasada podstawowa 12: Skuteczność i wydajność

Administracje publiczne powinny zagwarantować, by rozwiązania służyły przedsiębiorstwom i obywatelom w jak najbardziej skuteczny i wydajny sposób i by zapewniały najlepsze wykorzystanie pieniędzy podatników.

Istnieje wiele sposobów oceny wartości rozwiązań w dziedzinie usług użyteczności publicznej, w tym na podstawie takich czynników jak zwrot z inwestycji, całkowity koszt własności, zwiększona elastyczność i możliwości adaptacyjne, zmniejszone obciążenia administracyjne, zmniejszone ryzyko, przejrzystość, uproszczenie, usprawnienie metod pracy, a także uznanie osiągnięć i kompetencji administracji publicznej.

3 Konceptualny model usług użyteczności publicznej

3.1 Wstęp

W niniejszym rozdziale przedstawiono konceptualny model usług użyteczności publicznej, w ramach którego zaproponowano sposób organizacji tworzenia i funkcjonowania tych usług.

Model jest wynikiem badania, którego przedmiotem było wdrażanie usług użyteczności publicznej w państwach członkowskich, i zawiera wspólne zaobserwowane aspekty i najlepsze praktyki. Jako wzór przyszłego wdrażania europejskich usług użyteczności publicznej model pomaga w opracowaniu wspólnego słownictwa i w budowie zrozumienia głównych komponentów usług użyteczności publicznej i ich wzajemnych powiązań we wszystkich państwach członkowskich.

W ramach modelu podkreślane jest podejście modułowe do tworzenia europejskich usług użyteczności publicznej, które umożliwia wzajemne połączenie i ponowne wykorzystywanie komponentów w trakcie budowania nowych usług.

Model ten jest w swej naturze modelem ogólnym, tak więc nie jest możliwe dokładne dopasowanie do niego wszystkich obecnych lub przyszłych usług użyteczności publicznej. Model ten jest jednak na tyle ogólny, że możliwe jest jego zastosowanie na dowolnym szczeblu administracji świadczącej usługi użyteczności publicznej, począwszy od szczebla lokalnego, na szczeblu unijnym kończąc, dzięki czemu każdy szczebel administracji może świadczyć zarówno podstawowe, jak i zintegrowane usługi użyteczności publicznej. W tym sensie model precyzuje i racjonalizuje relacje między podmiotami współdziałającymi w ramach świadczenia usług użyteczności publicznej.

Model ma na celu zapewnienie praktycznych korzyści w trakcie tworzenia europejskich usług użyteczności publicznej. Na przykład rozdzielenie funkcjonalności na podstawowe usługi użyteczności publicznej z dobrze określonymi interfejsami, przewidzianymi do powtórnego użycia, uprości i usprawni wdrażanie usług zintegrowanych i ponowne wykorzystywanie komponentów usług, pozwalając na uniknięcie powielania wysiłków.

3.2 Główne założenia modelu konceptualnego

W ramach modelu propagowane jest ponowne wykorzystywanie informacji, koncepcji, wzorów, rozwiązań i specyfikacji w państwach członkowskich i na szczeblu europejskim, co odzwierciedla fakt, że europejskie usługi użyteczności publicznej:

- bazują na informacjach pochodzących z różnych źródeł zlokalizowanych na różnych szczeblach administracji, w różnych państwach członkowskich, oraz że
- łączą one w sobie podstawowe usługi użyteczności publicznej skonstruowane niezależnie przez administracje publiczne poszczególnych państw członkowskich.

Dlatego w ramach modelu podkreśla się potrzebę modułowych, luźno połączonych komponentów usług¹⁶, wzajemnie powiązanych ze sobą za pomocą infrastruktury, a także potrzebę współdziałania na rzecz świadczenia europejskich usług użyteczności publicznej.

W ramach modelu wyraźnie postuluje się, by w całej UE przyjąć zorientowanie na usługi w trakcie projektowania i opracowywania systemów oraz ekosystem TIK obejmujący kompatybilne, a w niektórych przypadkach wspólnie opracowywane komponenty usług. Zorientowanie na usługi propagowane w ramach modelu jest szczególnym sposobem tworzenia i stosowania procesów biznesowych, ujętych w pakiet usług, w całym ich cyklu życia.

¹⁶ Urzeczywistnieniem tej koncepcji jest architektura zorientowana na usługi (ang. Service Oriented Architecture, SOA).

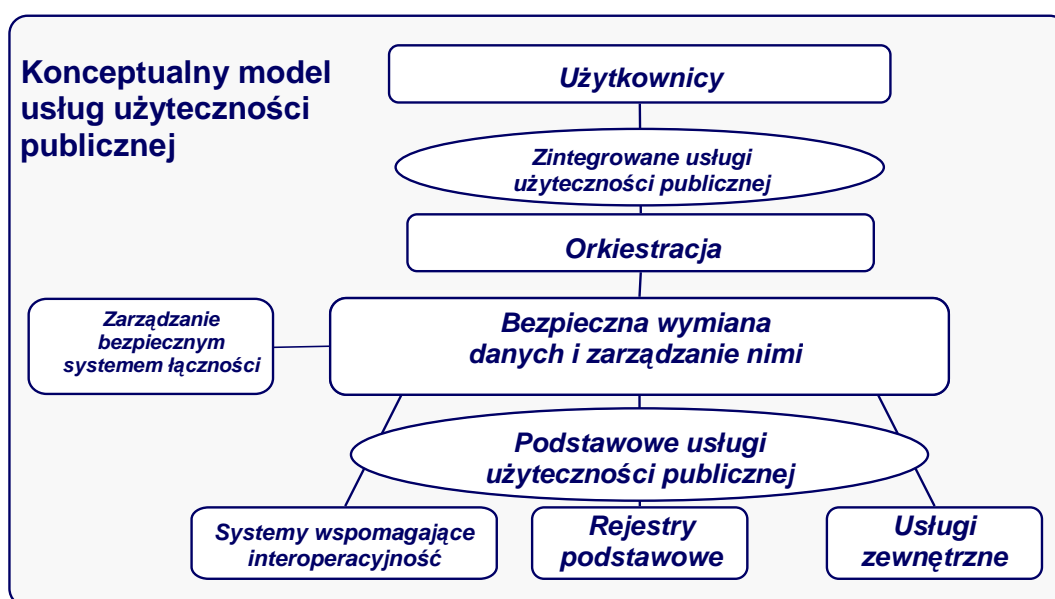
Zalecenie 9. Administracje publiczne powinny opracować oparte na komponentach model usług, umożliwiające ustanowienie europejskich usług publicznych poprzez ponowne wykorzystywanie w jak największym stopniu istniejących komponentów usług.

Administracje publiczne będą musiały uzgodnić wspólny system wzajemnego połączenia komponentów usług.

Istnieją dobrze znane i szeroko stosowane rozwiązania techniczne, np. usługi internetowe, które mogą posłużyć temu celowi, ale ich wdrożenie na szczeblu UE będzie wymagało wspólnych wysiłków ze strony administracji publicznych, w tym inwestycji we wspólną infrastrukturę.

Zalecenie 10. Ustanawiając europejskie usługi użyteczności publicznej, administracje publiczne powinny uzgodnić wspólny system, który posłuży luźnemu powiązaniu poszczególnych komponentów usług, a także wprowadzić konieczną infrastrukturę.

Podstawowe elementy tego modelu konceptualnego przedstawiono na poniższym wykresie:

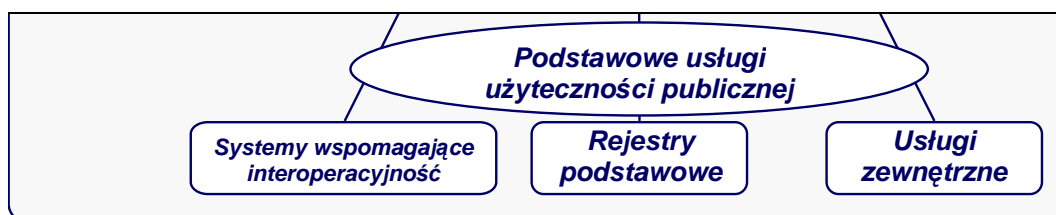


Rys. 3-1

Aby lepiej zrozumieć ten model, można go podzielić na trzy warstwy: podstawowe usługi użyteczności publicznej, bezpieczna wymiana danych i zintegrowane usługi publiczne, które szczegółowo opisano w poniższych podrozdziałach.

3.2.1 Podstawowe usługi użyteczności publicznej

Najniższa warstwa modelu obejmuje najbardziej podstawowe komponenty usług, na bazie których można budować europejskie usługi użyteczności publicznej. Zawiera ona trzy grupy komponentów: systemy wspomagające interoperacyjność, usługi opierające się na rejestrach podstawowych, a także usługi zewnętrzne. Wspólnie grupy te znane są jako podstawowe usługi użyteczności publicznej.



Rys. 3-2

Niektóre podstawowe usługi użyteczności publicznej zostały stworzone głównie do bezpośredniego stosowania przez tę administrację publiczną, która je stworzyła, lub przez jej bezpośrednich klientów, tj. przedsiębiorstwa lub obywateli, ale są one udostępniane do ponownego wykorzystania gdzie indziej w celu świadczenia zintegrowanych usług użyteczności publicznej. Inne mają charakter usług powszechnych lub infrastrukturalnych, podczas gdy reszta to usługi zewnętrzne, tj. usługi świadczone przez strony trzecie. W poniższych podrozdziałach opisano szczegółowo poszczególne rodzaje podstawowych usług użyteczności publicznej.

3.2.1.1 Rejestry podstawowe

Najważniejszymi elementami są rejestry podstawowe, które są wiarygodnymi źródłami podstawowych informacji nt. takich pozycji jak osoby, przedsiębiorstwa, pojazdy, pozwolenia, budynki, grunty i drogi. Tego rodzaju rejestry podlegają prawnej kontroli administracji publicznych i są przez nie prowadzone, przy czym informacje w nich zawarte powinny być udostępniane do szerszego użytku z zastrzeżeniem odpowiednich środków bezpieczeństwa i ochrony prywatności.

Wspólną cechą wszystkich rejestrów podstawowych jest to, że są one autentyczne i autorytatywne i stanowią, oddzielnie lub łącznie, fundament usług użyteczności publicznej. Ogólnie rzecz biorąc, ich treść nie jest statyczna: rejestry te odzwierciedlają również cykl życia informacji.

Zalecenie 11. Administracje publiczne powinny udostępnić swoje autentyczne źródła informacji innym, wdrażając jednocześnie mechanizmy dostępu i kontroli w celu zapewnienia bezpieczeństwa i prywatności zgodnie z odpowiednim ustawodawstwem.

Jedną z przeszkód w przyjęciu konceptualnego modelu europejskich usług użyteczności publicznej mogą być zastane systemy. Systemy te, a także powiązane z nimi magazyny danych, mają określone cechy charakterystyczne ograniczające możliwości ich powtórznego wykorzystania (np. brak powszechnie dostępnych interfejsów) i mogą wymagać znacznego przeprojektowania, które umożliwi udostępnianie informacji tych systemów na potrzeby europejskich usług użyteczności publicznej.

Transgraniczny dostęp do autentycznych źródeł informacji zostanie ułatwiony, jeżeli interfejsy tych źródeł zostaną udostępnione do powszechnego użytku i zharmonizowane, zarówno na poziomie semantycznym, jak i technicznym.

Zalecenie 12. Pracując nad tworzeniem europejskich usług publicznych, administracje publiczne powinny opracować interfejsy umożliwiające dostęp do źródeł autentycznych i ujednolicić je na poziomie semantycznym i technicznym.

3.2.1.2 Systemy wspomagające interoperacyjność

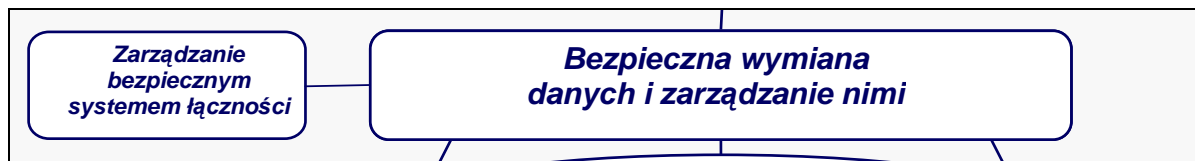
Systemy wspomagające interoperacyjność świadczą takie usługi jak tłumaczenie między protokołami, formatami i językami, lub pośredniczą w przekazywaniu informacji.

3.2.1.3 Usługi zewnętrzne

Obejmują one usługi świadczone przez podmioty zewnętrzne, takie jak – na poziomie działalności gospodarczej – usługi płatności świadczone przez instytucje finansowe, lub – na poziomie infrastruktury – usługi łączności świadczone przez przedsiębiorstwa telekomunikacyjne.

3.2.2 Warstwa bezpiecznej wymiany danych

Warstwa ta ma fundamentalne znaczenie dla modelu konceptualnego, ponieważ cały dostęp do podstawowych usług użyteczności publicznej odbywa się za jej pośrednictwem.



Rys. 3-3

3.2.2.1 Bezpieczna wymiana danych

Z punktu widzenia prowadzenia działalności, administracja i inne podmioty wymieniają się oficjalnymi informacjami, co może wymagać dostępu do rejestrów podstawowych. Powinno się to odbywać za pośrednictwem bezpiecznej, zharmonizowanej, zarządzanej i kontrolowanej warstwy, umożliwiającej wymianę danych między administracją, przedsiębiorstwami i obywatelami, która jest:

zabezpieczona podpisem i certyfikatem — za pomocą ustalonych mechanizmów identyfikowana i uwierzytelniana jest tożsamość zarówno nadawcy, jak i odbiorcy;

zaszyfrowana — zapewniona jest poufność danych będących przedmiotem wymiany;

rejestrowana za pomocą dziennika — zapisy elektroniczne są rejestrowane za pomocą dziennika i archiwizowane, tak by zapewnić wymaganą prawem ścieżkę audytu.

W proponowanym modelu konceptualnym funkcje te są pogrupowane w ramach warstwy „bezpieczna wymiana danych”.

Warstwa ta powinna umożliwić bezpieczną wymianę poświadczonych komunikatów, zapisów, formularzy i innych rodzajów informacji między poszczególnymi systemami. Oprócz przekazywania danych warstwa ta powinna również posłużyć rozwiązaniu kwestii szczególnych wymagań w zakresie bezpieczeństwa, takich jak podpis elektroniczny, certyfikacja, szyfrowanie danych oraz oznaczanie daty i czasu.

Bezpieczeństwo jest jedną z głównych potencjalnych barier dla interoperacyjności, o ile nie jest zapewniane w sposób zharmonizowany i uzgodniony przez organizacje.

W modelu konceptualnym podkreśla się tę kwestię i wzywa się wszystkich usługodawców do:

- zdecydowanego zajęcia się problemem bezpieczeństwa;
- współpracy nad utworzeniem wspólnych ram, które pozwolą na spełnienie ich potrzeb pod względem bezpieczeństwa poprzez wprowadzenie kompatybilnych mechanizmów i wspólnie uzgodnionych specyfikacji;
- osiągnięcia porozumienia w zakresie głównych charakterystyk, takich jak poziom oznaczeń ochrony, poziom autoryzacji i siła uwierzytelnienia.

Ustanawiając europejskie usługi użyteczności publicznej, administracje publiczne powinny zatem uzgodnić wspólne ramy bezpieczeństwa (zob. zalecenie nr 2).

Jednym z głównych warunków wstępnych uzyskania oczekiwanej funkcjonalności w zakresie bezpiecznej wymiany danych jest usprawnienie krajowej infrastruktury identyfikacji i uwierzytelniania w państwach członkowskich w celu stworzenia dobrze funkcjonującego systemu transgranicznego. W ramach tego systemu należy ustalić, które architektury TIK oraz dane są potrzebne w kontekście transgranicznym w celu uzyskania interoperacyjności infrastruktur identyfikacji elektronicznej istniejących obecnie w państwach członkowskich.

3.2.2.2 Zarządzanie bezpiecznym systemem łączności

Zapewnienie bezpiecznej (tj. zabezpieczonej podpisem, certyfikowanej, zaszyfrowanej i rejestrowanej za pomocą dziennika) wymiany danych wymaga również kilku funkcji zarządzania, w tym:

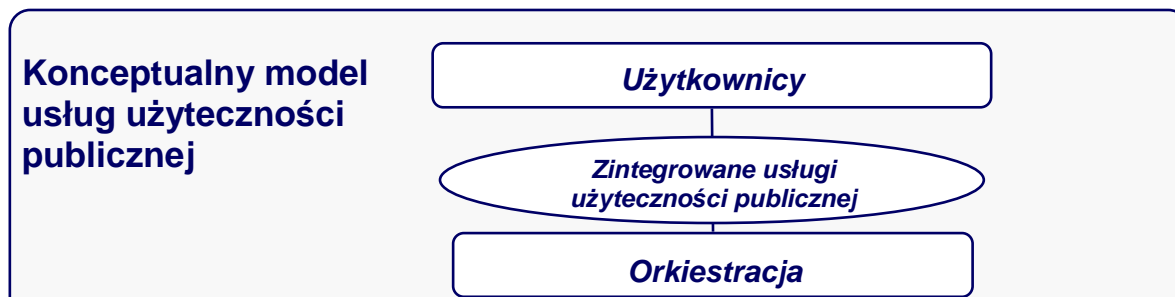
- *zarządzania usługami* w celu monitorowania wszystkich komunikatów dotyczących identyfikacji, uwierzytelniania, autoryzacji, transportu danych itp., w tym autoryzacji dostępu, cofnięcia dostępu i audytu;
- *rejestracji usług* w celu zapewnienia (z zastrzeżeniem odpowiedniej autoryzacji) dostępu do dostępnych usług poprzez uprzednią lokalizację usługi i weryfikację jej wiarygodności;
- *rejestrowania usług za pomocą dziennika* w celu zapewnienia, by wymiana danych była każdorazowo zapisywana w dzienniku dla zapewnienia dowodów na przyszłość, a w razie konieczności archiwizowana.

3.2.3 Warstwa usług zintegrowanych

Zintegrowane usługi użyteczności publicznej są skonstruowane poprzez zgrupowanie szeregu podstawowych usług użyteczności publicznej, do których można uzyskać dostęp w sposób bezpieczny i kontrolowany. Mogą być one świadczone przez kilka administracji dowolnego szczebla, tj. lokalnego, regionalnego, krajowego, a nawet unijnego.

Typowa usługa zintegrowana powinna być postrzegana przez użytkowników (administrację, przedsiębiorstwa lub obywateli) jako pojedyncza usługa. W rzeczywistości przeprowadzane transakcje mogą odbywać się między różnymi krajami, sektorami i szczeblami administracji.

Zintegrowanie usług odbywa się za pomocą mechanizmów dopasowanych do określonych wymogów biznesowych. W najbardziej ogólnym przypadku, spełnienie tych wymogów może wymagać pewnej logiki biznesowej, a mechanizm wdrażania może mieć kilka różnych postaci, takich jak orkiestracja lub silnik przepływu pracy, przy czym wszystkie te formy należy objąć infrastrukturą dostępową przypominającą portal.



Rys. 3-4

W dzisiejszych czasach użytkownicy oczekują dostępu do usług użyteczności publicznej nie tylko poprzez rządowe portale lub strony internetowe, ale również poprzez pośredników, z którymi utrzymują stały kontakt. Dlatego usługi użyteczności publicznej powinny być projektowane w taki sposób, aby możliwe było ich wbudowanie w strony internetowe pośredników za pomocą takich mechanizmów jak strony hybrydowe i widżety, pod warunkiem zachowania przez rząd odpowiedzialności za samą usługę i zamieszczenia wyraźnych wskazówek umożliwiających użytkownikom odróżnienie usług prywatnych od publicznych.

Jeżeli zintegrowane usługi użyteczności publicznej są świadczone przez pośredników, administracja publiczna powinna ustanowić:

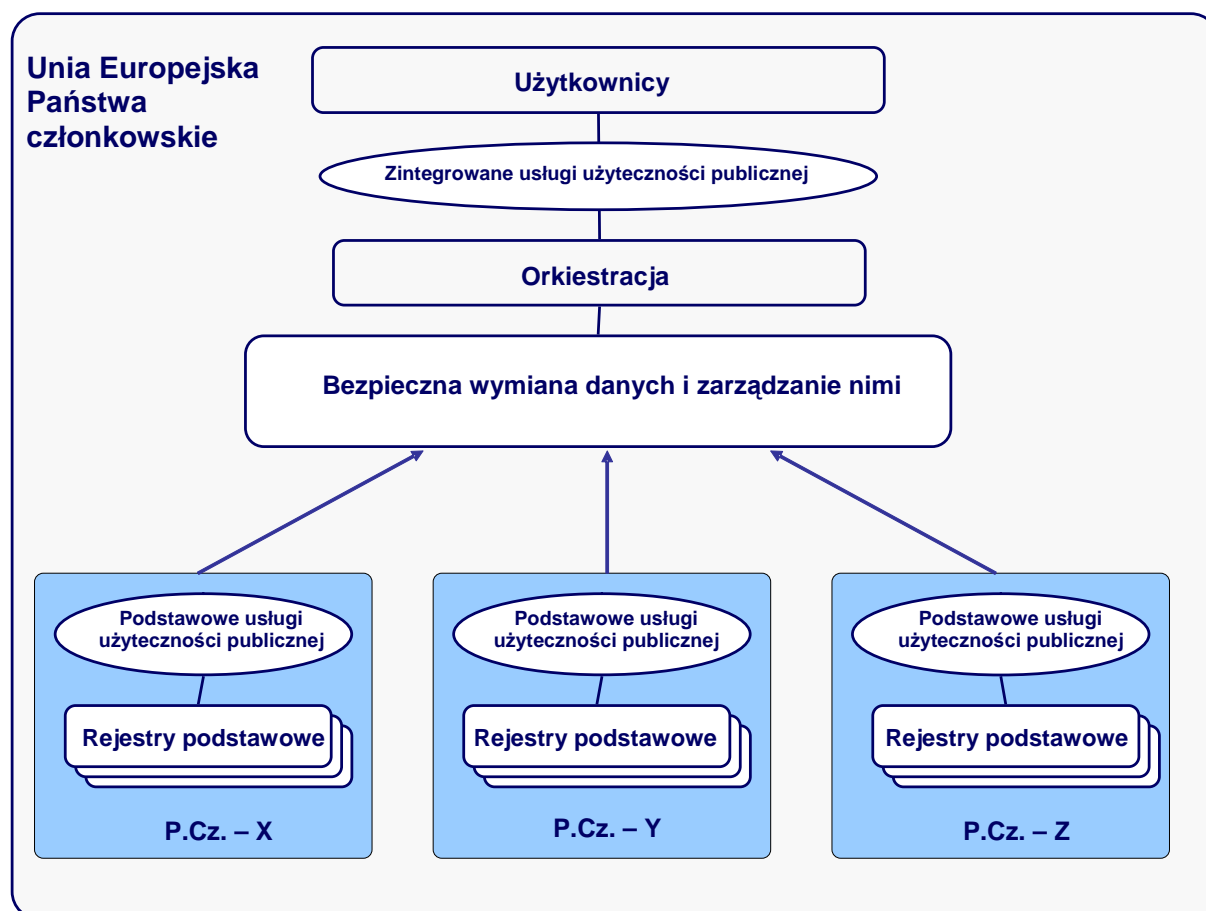
- proces autoryzacji służący określaniu, które podstawowe usługi użyteczności publicznej mogą być ujawnione danemu pośrednikowi; oraz
- proces certyfikowania pośredników służący budowaniu zaufania między użytkownikami a usługodawcami.

3.3 Zastosowanie modelu konceptualnego

Siła tego modelu tkwi w jego elastyczności, umożliwiającej tworzenie różnych zintegrowanych usług poprzez łączenie podstawowych usług użyteczności publicznej wielu usługodawców. Model ten uwalnia potencjał dalszego integrowania i łączenia poszczególnych dostępnych usług. Poniższe podrozdziały zawierają opis trzech przypadków, z których wszystkie charakteryzują się dużą wartością dodaną w kontekście UE. Są to przykłady: transgraniczny, międzysektorowy i międzyadministracyjny.

3.3.1 Przykład transgraniczny

Przedstawiono tu przykład europejskiej usługi użyteczności publicznej wdrożonej poprzez połączenie podstawowych usług użyteczności publicznej, w tym przypadku polegających na dostępie do krajowych rejestrów podstawowych, funkcjonujących w różnych państwach członkowskich.



Powyższy model został uproszczony w celu uzyskania większej przejrzystości.

Rys. 3-5

Sytuacja przedstawiona na wykresie jest wariantem pierwotnego modelu konceptualnego, który ma na celu przedstawienie jego transgranicznego zastosowania będącego wynikiem dodania granic krajowych i wskazanie tym samym, gdzie zlokalizowane są poszczególne pakiety podstawowych usług użyteczności publicznej.

Wiąże się to z wieloma kwestiami:

Zaufanie: Transgraniczne zastosowanie modelu wiąże się z zezwoleniem na dostęp do krajowych rejestrów podstawowych z zewnątrz, co wymaga wysokiego poziomu bezpieczeństwa i zaufania.

Zależność europejskich usług użyteczności publicznej i poziomu usług od usług niższego szczebla: Usługi zintegrowane zależą od podstawowych usług użyteczności publicznej świadczonych przez różne podmioty.

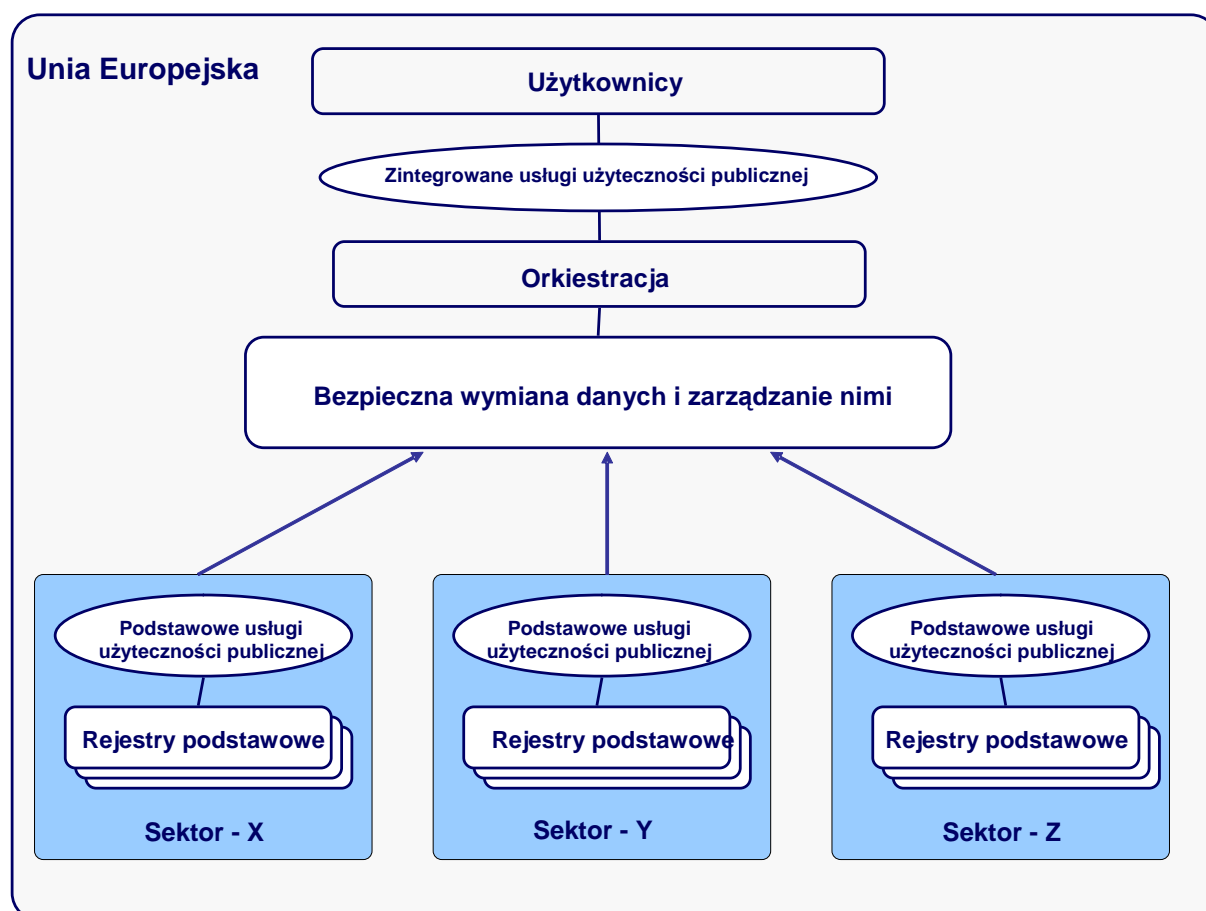
Wspólne specyfikacje podstawowych usług użyteczności publicznej: Fakt, że podstawowe usługi użyteczności publicznej, na których bazują zintegrowane usługi użyteczności publicznej, są opracowywane przez różne administracje publiczne, oznacza potrzebę wspólnych specyfikacji interfejsów na szczeblu technicznym i semantycznym.

Ochrona prywatności i danych: Krajowe przepisy dotyczące ochrony danych mają zastosowanie nawet w przypadku transgranicznej wymiany danych osobowych. Poprzez warstwę bezpiecznej wymiany danych wdrażane są i egzekwowane wymogi bezpieczeństwa mające zastosowanie do usług zintegrowanych. Ponieważ dane pochodzące z różnych państw członkowskich mogą podlegać różnym wymogom ochrony danych, aby wdrożyć usługi zintegrowane, należy uzgodnić zestaw wspólnych wymogów w zakresie ochrony danych.

Zalecenie 13. Pracując wspólnie nad ustanowieniem europejskich usług użyteczności publicznej, administracje publiczne powinny korzystać ze wspólnej taksonomii podstawowych usług użyteczności publicznej i uzgodnić minimalne wymogi dotyczące usług w zakresie bezpiecznej wymiany danych.

3.3.2 Przykład międzysektorowy

To zastosowanie modelu konceptualnego polega na połączeniu podstawowych usług użyteczności publicznej z różnych sektorów w celu świadczenia nowych zintegrowanych usług użyteczności publicznej.



Powyższy model został uproszczony w celu uzyskania większej przejrzystości.

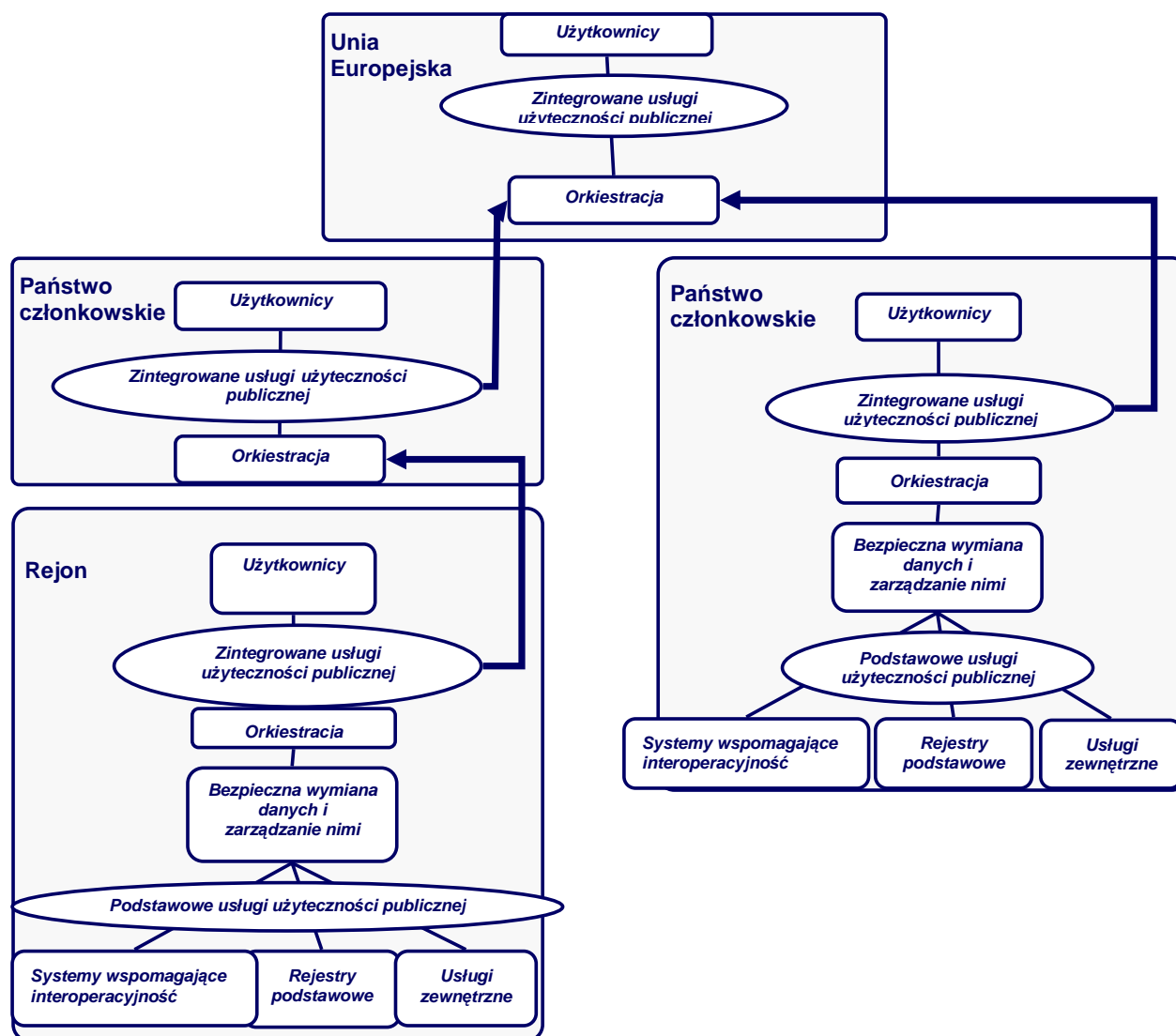
Rys. 3-6

W ramach tego zastosowania modelu interakcja między użytkownikami a zintegrowanymi usługami użyteczności publicznej świadczonymi w ramach współpracy między różnymi sektorami jest regulowana za pomocą pojedynczego punktu kontaktowego.

Aby podejście to było skuteczne, konieczne jest przyjęcie przez sektory wspólnego podejścia w zakresie definiowania usług.

3.3.3 Przykład międzyadministracyjny

Przykład ten obrazuje zintegrowanie usług świadczonych na różnych szczeblach administracji rządowej na poziomie lokalnym, regionalnym, krajowym i unijnym. Poniżej przedstawiono hipotetyczny przykład.



Powyższy model został uproszczony w celu uzyskania większej przejrzystości.

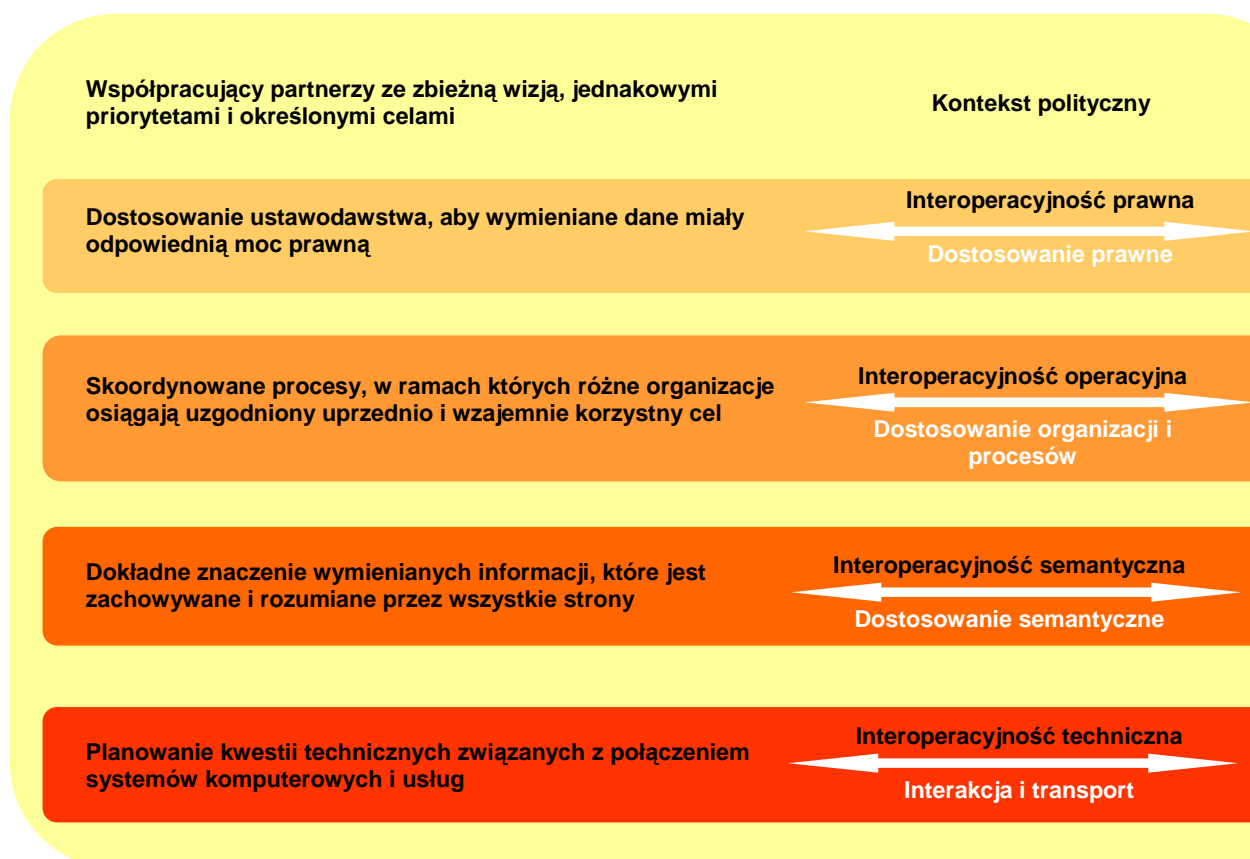
Rys. 3-7

Wyzwanie związane z tym wariantem modelu polega na konieczności uwzględnienia złożoności wynikającej z faktu istnienia wielu usługodawców. Konieczna jest współpraca między administracjami publicznymi wszystkich szczebli.

4 Poziomy interoperacyjności

4.1 Wstęp

W niniejszym rozdziale opisano cztery poziomy interoperacyjności. Każdy z nich wymaga szczególnej uwagi w trakcie tworzenia europejskich usług użyteczności publicznej. Praktyczne zastosowanie modelu konceptualnego w odniesieniu do usług transgranicznych/międzysektorowych wymaga uwzględnienia każdego z poniższych poziomów.



Rys. 4-1

4.2 Kontekst polityczny

Tworzenie nowych europejskich usług użyteczności publicznej jest wynikiem bezpośrednich i pośrednich działań na szczeblu politycznym, tj. nowych umów dwustronnych, wielostronnych lub europejskich.

Jeżeli wprowadzenie nowej usługi jest bezpośrednią konsekwencją nowego ustawodawstwa UE, przy okazji przyjmowania tego ustawodawstwa konieczne jest określenie zakresu, priorytetów i zasobów potrzebnych do stworzenia tej usługi i do jej funkcjonowania.

Polityczne wsparcie i środki są jednak konieczne również w przypadku, gdy nowe usługi nie są bezpośrednio powiązane z nowym ustawodawstwem, ale są tworzone z myślą o świadczeniu nowych, bardziej zorientowanych na użytkownika usług użyteczności publicznej.

Podobnie, wsparcie polityczne jest również konieczne dla działań w ramach interoperacyjności transgranicznej, tak by ułatwić współpracę między administracjami publicznymi.¹⁷ Aby współpraca ta była skuteczna, wszystkie zainteresowane strony muszą dzielić wspólną wizję, uzgadniać cele i

¹⁷ Program ISA jest przykładem takiego wsparcia politycznego.

ustalać zbieżne priorytety. Działania na poziomie transgranicznym będą skuteczne tylko wówczas, gdy wszystkie zaangażowane państwa członkowskie wystarczająco poważnie potraktują swoje działania na rzecz realizacji uzgodnionych celów w wyznaczonych terminach i przeznaczą na ten cel wystarczające środki.

4.3 Interoperacyjność prawna

Każda administracja publiczna biorąca udział w świadczeniu europejskich usług użyteczności publicznej funkcjonuje w kontekście własnych krajowych ram prawnych.

Czasami rozbieżności pomiędzy ustawodawstwem różnych państw członkowskich utrudniają, a nawet uniemożliwiają współdziałanie, nawet w przypadku gdy ustawodawstwo to jest wynikiem transponowania europejskich dyrektyw do prawa krajowego. Aby zaradzić takim sytuacjom, konieczne mogą okazać się inicjatywy ustawodawcze.

W przypadku gdy państwa członkowskie wymieniają informacje w celu świadczenia europejskich usług użyteczności publicznej, konieczne jest zachowanie ważności prawnej tych informacji po ich przekazaniu za granicę, a także przestrzeganie przepisów o ochronie danych obowiązujących zarówno w kraju wysyłającego dane, jak i w kraju odbierającego je.

Zalecenie 14. Realizując działania na rzecz ustanowienia europejskich usług użyteczności publicznej, administracje publiczne powinny należycie uwzględnić wszystkie istotne przepisy dotyczące wymiany danych, w tym przepisy o ochronie danych.

4.4 Interoperacyjność organizacyjna

Ten aspekt interoperacyjności dotyczy sposobów współpracy między organizacjami, takimi jak organy administracji publicznej różnych państw członkowskich, na rzecz osiągnięcia wspólnie uzgodnionych celów. W praktyce interoperacyjność organizacyjna oznacza zintegrowanie procesów biznesowych i związanej z nimi wymiany danych. Celem interoperacyjności organizacyjnej jest również spełnianie wymagań użytkowników poprzez udostępnianie usług, czynienie ich łatwo identyfikowalnymi, dostępnymi i zorientowanymi na użytkowników.

4.4.1 Dostosowanie procesów biznesowych

Aby różne organy administracji mogły współdziałać wydajnie i skutecznie w ramach świadczenia europejskich usług użyteczności publicznej, będą być może zmuszone ujednolicić swoje istniejące procesy biznesowe, a nawet określić i ustanowić nowe procesy.

Ujednolicenie procesów biznesowych oznacza ich dokumentowanie w ustalony sposób, tak by wszystkie administracje publiczne biorące udział w świadczeniu europejskich usług użyteczności publicznej mogły zrozumieć ogólny proces biznesowy oraz własną rolę w tym procesie.

Zalecenie 15. Administracje publiczne powinny dokumentować swoje procesy biznesowe i uzgodnić, w jaki sposób procesy te będą ze sobą współdziałały w ramach świadczenia europejskich usług użyteczności publicznej.

4.4.2 Relacje organizacyjne

Zorientowanie usług, na którym opiera się konceptualny model usług użyteczności publicznej, oznacza, że stosunki między usługodawcami a odbiorcami usług muszą mieć wyraźną strukturę.

Wymaga to znalezienia instrumentów umożliwiających sformalizowanie wzajemnej pomocy, wspólnych działań i wzajemnie powiązanych procesów biznesowych w związku ze świadczeniem usług transgranicznych. Przykładem takich instrumentów są protokoły ustaleń (MoU) w sprawie wspólnych działań i współpracy lub umowy o poziomie usług (SLA) podpisywane między uczestniczącymi administracjami publicznymi. W przypadku działań transgranicznych najlepiej powinny to być umowy wielostronne.

Zalecenie 16. Administracje publiczne powinny określić swoje relacje organizacyjne w ramach ustanawiania europejskich usług użyteczności publicznej.

4.4.3 Zarządzanie zmianą

Ponieważ dostarczenie danej europejskiej usługi użyteczności publicznej jest wynikiem wspólnej pracy stron zapewniających część tej usługi lub jej odbiorców, procesy zarządzania zmianą mają zasadnicze znaczenie dla zapewnienia adekwatności, rzetelności i ciągłości usługi świadczonej na rzecz innych administracji publicznych, przedsiębiorstw i obywateli.

Zalecenie 17. Administracje publiczne współdziałające ze sobą w ramach świadczenia europejskich usług użyteczności publicznej powinny uzgodnić procesy zarządzania zmianą, by zapewnić ciągłość świadczenia usług.

4.5 Interoperacyjność semantyczna

Interoperacyjność semantyczna umożliwia organizacjom przetwarzanie informacji pochodzących z różnych źródeł zewnętrznych w sensowny sposób. Zapewnia ona precyzyjne zrozumienie i zachowanie wymienianych informacji w trakcie całego procesu wymiany między stronami.

Budowanie interoperacyjności semantycznej w kontekście UE jest stosunkowo nowym przedsięwzięciem, nierealizowanym wcześniej na taką skalę. Mimo to wiele administracji publicznych zdobyło niedawno doświadczenia w tym zakresie.

Punktem wyjścia jest stworzenie przewidzianych dla danego sektora zbiorów struktur danych i elementów danych, które można określić mianem *zasobów interoperacyjności semantycznej*. Po ich utworzeniu współpracujące ze sobą organizacje będą musiały uzgodnić znaczenie informacji, które będą przedmiotem wymiany. Zważywszy na istnienie różnych uwarunkowań lingwistycznych, kulturowych, prawnych i administracyjnych w państwach członkowskich, będzie to stanowiło znaczne wyzwanie. Dodatkowo sytuację komplikuje wielojęzyczność w UE.

W kontekście EIF interoperacyjność semantyczna obejmuje następujące aspekty:

- *interoperacyjność semantyczna*, która odnosi się do znaczenia elementów danych i relacji między nimi. Wymaga opracowania słownictwa, które posłuży opisywaniu wymiany danych i sprawi, że elementy danych będą rozumiane przez komunikujące się ze sobą strony w ten sam sposób;
- *interoperacyjność syntaktyczna*, która polega na dokładnym określeniu formatu informacji, które mają być przedmiotem wymiany pod względem gramatyki, formatu i schematów.

Uzyskanie interoperacyjności semantycznej na szczeblu europejskim wymaga przynajmniej:

- uzgodnienia procesów i metodyki utworzenia zasobów interoperacyjności semantycznej;
- uzgodnienia przez społeczności sektorowe i międzysektorowe sposobu korzystania z zasobów interoperacyjności semantycznej na szczeblu UE.

W związku ze złożonością zadania i znaczną liczbą zainteresowanych stron, zharmonizowanie procesów i metodyki będzie wymagało podjęcia wspólnych wysiłków.

4.5.1 Inicjatywa UE na rzecz interoperacyjności semantycznej¹⁸

Uzyskanie interoperacyjności semantycznej jest celem kilku inicjatyw, zarówno na szczeblu krajowym, jak i unijnym. Inicjatywa UE na rzecz interoperacyjności ma na celu położenie fundamentów interoperacyjności semantycznej dla europejskich usług użyteczności publicznej, we wszystkich sektorach i w ścisłej koordynacji z inicjatywami krajowymi. Zapewnia ona usługi szkoleniowe w odniesieniu do etapów projektowania i wdrażania, a także internetową platformę współpracy i dzielenia się rozwiązaniami problemów związanych z interoperacyjnością semantyczną.

¹⁸ SEMIC.EU: Europejskie Centrum Interoperacyjności Semantycznej.

Administracje publiczne tworzące usługi użyteczności publicznej powinny sprawdzić, na wczesnym etapie realizacji każdego projektu, czy możliwe jest ponowne wykorzystanie istniejących zasobów interoperacyjności semantycznej. Jeżeli nie, mogą one skorzystać z unijnej platformy interoperacyjności semantycznej, by ogłosić swoje cele i podejście wśród szerszego grona europejskich odbiorców w celu znalezienia kontaktów i podjęcia współpracy z podmiotami realizującymi inne projekty i mającymi podobne potrzeby.

Zalecenie 18. Administracje publiczne powinny wspierać zakładanie sektorowych i międzysektorowych społeczności mających na celu ułatwianie interoperacyjności semantycznej i powinny zachęcać społeczności do dzielenia się rezultatami za pomocą platform krajowych i europejskich.

4.6 Interoperacyjność techniczna

Interoperacyjność techniczna obejmuje techniczne aspekty łączenia systemów informatycznych. Chodzi o takie aspekty jak specyfikacje interfejsów, usługi w zakresie zapewniania wzajemnych połączeń, usługi integrowania danych, prezentacja i wymiana danych itp.

O ile administracje publiczne mają określoną charakterystykę na poziomie politycznym, prawnym, organizacyjnym i częściowo semantycznym, o tyle na poziomie technicznym interoperacyjność nie charakteryzuje się cechami szczególnymi dla danej administracji publicznej. Dlatego też interoperacyjność techniczną należy zapewnić, o ile to możliwe, poprzez wykorzystanie specyfikacji sformalizowanych – albo norm określonych w dyrektywie UE 98/34, albo specyfikacji publikowanych przez fora i konsorcja branży TIK.

Zalecenie 19. Ustanawiając europejskie usługi użyteczności publicznej, administracje publiczne powinny uzgodnić sformalizowane specyfikacje mające na celu zapewnienie interoperacyjności technicznej.

5 Umowy w sprawie interoperacyjności

5.1 Wstęp

W niniejszym rozdziale przedstawiono podejście, które ma w zamierzeniu ułatwić współpracę między administracjami publicznymi w ramach świadczenia danej usługi użyteczności publicznej.

Jak wielokrotnie stwierdzono w niniejszym dokumencie, świadczenie europejskich usług użyteczności publicznej wymaga współpracy między różnymi administracjami publicznymi na poszczególnych poziomach interoperacyjności opisanych w poprzednim rozdziale. W przypadku każdego poziomu zaangażowane organizacje powinny sformalizować uzgodnienia w sprawie współpracy, zawierając **umowy w sprawie interoperacyjności**.

Umowy te należy sporządzać z zachowaniem poziomu szczegółowości wystarczającego do zapewnienia osiągnięcia ich celu – świadczenia określonych europejskich usług użyteczności publicznej – pozostawiając jednocześnie każdej organizacji maksymalną autonomię wewnętrzną.

Na poziomie prawnym umowy w sprawie interoperacyjności są uszczegółowiane i uzyskują moc prawną na mocy ustawodawstwa, w tym europejskich dyrektyw oraz przepisów transponujących je do krajowych porządków prawnych, lub na podstawie umów dwustronnych i wielostronnych, które nie wchodzą w zakres EIF.

Na poziomie organizacyjnym umowy w sprawie interoperacyjności mogą na przykład mieć formę MoU lub SLA określających obowiązki każdej strony uczestniczącej w transgranicznych procesach biznesowych. Umowy w sprawie interoperacyjności na poziomie organizacyjnym będą określały przewidywany poziom świadczenia usług, procedury obsługi/procedury postępowania w przypadku problemów, dane kontaktowe itp., odnosząc się, o ile to będzie konieczne, do umów podstawowych na poziomie semantycznym i technicznym.

Na poziomie semantycznym umowy w sprawie interoperacyjności mogą mieć formę taksonomii referencyjnych, schematów, wykazów kodów, słowników danych, bibliotek uporządkowanych według sektorów itd.

Na poziomie technicznym umowy w sprawie interoperacyjności zawierają specyfikacje interfejsu, protokoły komunikacyjne, specyfikacje komunikatów, formaty danych, specyfikacje bezpieczeństwa lub specyfikacje dynamicznej rejestracji i specyfikacje wykrywania usług.

O ile na poziomie prawnym i organizacyjnym umowy w sprawie interoperacyjności będą zazwyczaj ściśle uzależnione od danej usługi użyteczności publicznej, o tyle na poziomie technicznym – i w mniejszym stopniu na poziomie semantycznym – mogą one często zostać wbudowane do istniejących sformalizowanych specyfikacji.

Zalecenie 20. Ustanawiając europejskie usługi użyteczności publicznej, administracje publiczne powinny sporządzać umowy w sprawie interoperacyjności w oparciu o istniejące sformalizowane specyfikacje, a gdy takie nie istnieją, w oparciu o współpracę ze społecznościami pracującymi w tych samych obszarach.

W trakcie wdrażania umów w sprawie interoperacyjności na poziomie technicznymi i semantycznym, może istnieć wybór pomiędzy wieloma równoważnymi, konkurencyjnymi specyfikacjami, z których wszystkie mogą stanowić podstawę takich umów.

Administracje publiczne mogą zdecydować się na korzystanie z wielu sformalizowanych specyfikacji lub technologii w celu komunikowania się z obywatelami i przedsiębiorstwami. Jednak ze względów efektywności, współdziałając na rzecz świadczenia europejskich usług użyteczności publicznej powinny one w jak największym stopniu ograniczyć liczbę sformalizowanych specyfikacji i technologii.

Podobne decyzje są często podejmowane nie tylko po to, by świadczyć daną usługę użyteczności publicznej, ale w szerszym kontekście współpracy w ramach organizacji i między nimi. W tym

kontekście organizacje powinny być świadome, że interfejsy wewnętrzne mogą w przyszłości stać się interfejsami zewnętrznymi, gdy tworzone będą nowe usługi użyteczności publicznej.

Decyzje dotyczące tego, jakie sformalizowane specyfikacje i technologie należy wykorzystać dla zapewnienia interoperacyjności w zakresie europejskich usług użyteczności publicznej powinny być podejmowane w oparciu o zasady przejrzystości, sprawiedliwości i niedyskryminacji. Jednym ze sposobów zapewnienia tego jest uzgodnienie wspólnej metodyki oceny i procesu wyboru.

5.2 Ocena i wybór sformalizowanych specyfikacji

W trakcie wybierania sformalizowanych specyfikacji i technologii w celu zapewnienia interoperacyjności administracje publiczne powinny dokonać oceny stosownych sformalizowanych specyfikacji.

Ocena ta powinna być dopasowana do szczególnych potrzeb danej administracji publicznej w zakresie interoperacyjności, ale powinna być również oparta na kryteriach obiektywnych, związanych głównie z potrzebami w zakresie interoperacyjności funkcjonalnej. W przypadku gdy kilka sformalizowanych specyfikacji spełnia potrzeby interoperacyjności funkcjonalnej, można skorzystać z dodatkowych kryteriów związanych z jakością wdrożenia, powszechnością występowania na rynku, możliwością ponownego wykorzystania i otwartością.

Zalecenie 21. Administracje publiczne powinny stosować ustrukturyzowane, przejrzyste i obiektywne podejście do oceny i wyboru specyfikacji sformalizowanych

5.2.1 Specyfikacje, otwartość i ponowne wykorzystanie

Poziom otwartości sformalizowanej specyfikacji jest ważnym elementem, który determinuje możliwość współdzielenia i ponownego wykorzystywania komponentów oprogramowania, które stosuje tę specyfikację. Otwartość ma również zastosowanie, gdy komponenty te wykorzystywane są do tworzenia nowych europejskich usług użyteczności publicznej.

W przypadku pełnego zastosowania zasady otwartości:

- wszystkie zainteresowane strony mają taką samą możliwość uczestniczenia w opracowywaniu specyfikacji, a częścią procesu decyzyjnego jest publiczne sprawdzenie specyfikacji;
- specyfikacja jest powszechnie dostępna dla wszystkich i może być poddana analizie;
- prawa własności intelektualnej do specyfikacji udostępniane są na sprawiedliwych, rozsądnych i niedyskryminujących warunkach (ang. FRAND)¹⁹, nieodpłatnie, w sposób, który umożliwia jej stosowanie zarówno w przypadku oprogramowania licencjonowanego, jak i otwartego;
- specyfikacja może być wdrażana i przekazywana innym w ramach różnych rozwiązań w zakresie tworzenia oprogramowania.²⁰

W związku z ich pozytywnym oddziaływaniem na interoperacyjność, korzystanie z takich specyfikacji, charakteryzujących się wyżej wymienionymi cechami, oraz współdzielenie i ponowne wykorzystanie oprogramowania wykorzystującego takie otwarte specyfikacje, jest propagowane w wielu deklaracjach politycznych i jest zalecane w odniesieniu do świadczenia europejskich usług użyteczności publicznej. Pozytywne efekty otwartych specyfikacji potwierdza również ekosystem Internetu.

¹⁹ FRAND: sprawiedliwy, rozsądny i niedyskryminujący (ang. fair, reasonable and non discriminatory).

²⁰ Przyczyni się to zwiększenia konkurencji, ponieważ usługodawcy działający w oparciu o różne modele biznesowe mogą konkurować ze sobą w celu dostarczenia produktów, technologii i usług opartych na takich specyfikacjach.

Administracje publiczne mogą jednak zdecydować się na użycie specyfikacji otwartych w mniejszym stopniu w przypadku gdy specyfikacje otwarte nie istnieją albo nie spełniają potrzeb interoperacyjności funkcjonalnej.

We wszystkich przypadkach specyfikacje powinny być wystarczająco sprawdzone i powszechne na rynku, z wyjątkiem sytuacji, w których stosowane są w kontekście tworzenia rozwiązań innowacyjnych.

Zalecenie 22. Ustanawiając europejskie usługi użyteczności publicznej, administracje publiczne powinny preferować specyfikacje otwarte, należycie uwzględniając spełnienie potrzeb funkcjonalnych, długość obecności w użyciu i powszechność występowania na rynku.

5.3 Wkład w proces normalizacji

W niektórych przypadkach administracje publiczne mogą stwierdzić, że dla określonej potrzeby w określonej dziedzinie nie są dostępne żadne sformalizowane specyfikacje. Gdy istnieje potrzeba opracowania nowych specyfikacji, administracje publiczne mogą albo same opracować te specyfikacje i zgłosić uzyskany w ten sposób rezultat do normalizacji, albo złożyć wniosek do organizacji normalizacyjnej o opracowanie nowej sformalizowanej specyfikacji. Powstałe w ten sposób sformalizowane specyfikacje powinny charakteryzować się cechami określonymi w podrozdziale 5.2.1.

Nawet jeżeli są już dostępne sformalizowane specyfikacje, ewoluują one w czasie, a doświadczenie pokazuje, że ich udoskonalenie jest często długotrwałe. Aktywne uczestnictwo rządów w procesie normalizacji łagodzi obawy związane z opóźnieniami, poprawia dostosowywanie sformalizowanych specyfikacji do potrzeb sektora publicznego i może pomóc rządowi nadążyć za rozwojem innowacji technologicznych.

Zalecenie 23. Administracje publiczne powinny przewodzić pracom normalizacyjnym lub aktywnie w nich uczestniczyć, w zależności od potrzeb.

6 Zarządzanie interoperacyjnością

Ze względu na swój transgraniczny, a w niektórych przypadkach międzysektorowy charakter, europejskie usługi użyteczności publicznej funkcjonują w złożonym i zmieniającym się otoczeniu.

Zapewnianie interoperacyjności instrumentów prawnych, procesów biznesowych organizacji, wymiany danych, usług i komponentów wspierających świadczenie europejskich usług użyteczności publicznej jest zadaniem ciągłym, ponieważ interoperacyjność zakłócają zmiany otoczenia, np. zmiany w zakresie ustawodawstwa, potrzeb przedsiębiorstw lub obywateli, organizacji administracji publicznej oraz zmiany w zakresie procesów biznesowych i wykorzystywanych w nich technologii.

Zalecenie 24. Zarządzając europejskimi usługami użyteczności publicznej i świadcząc je, administracje publiczne powinny zapewnić trwałość interoperacyjności.

Nawet jeżeli interoperacyjność danej usługi użyteczności publicznej jest utrzymywana, możliwość jej realizowania zależy od elementów, które są wspólne dla wielu europejskich usług użyteczności publicznej. Elementy te, które wynikają z umów w sprawie interoperacyjności zawartych poza zakresem tej europejskiej usługi użyteczności publicznej, powinny również być również stale udostępnione.

Ponadto, ponieważ wspólne elementy i umowy w sprawie interoperacyjności są wynikiem prac prowadzonych przez administracje publiczne na różnych szczeblach (lokalnym, regionalnym, krajowym, unijnym), koordynowanie i monitorowanie tych prac wymaga podejścia całościowego.

Zalecenie 25. Administracje publiczne powinny ustanowić ramy zarządzania własnymi działaniami w zakresie interoperacyjności na wszystkich szczeblach administracji.

7 Skróty i glosariusz

7.1 Skróty

A2A	administracja-administracja (ang. Administration to Administration)
A2B	administracja-przedsiębiorstwo (ang. Administration to Business)
A2C	administracja-obywatel (ang. Administration to Citizen)
ABC	administracja, przedsiębiorstwo, obywatel (ang. Administration, Business and Citizen)
EIF	europejskie ramy interoperacyjności (ang. European Interoperability Framework)
EIS	europejska strategia interoperacyjności (ang. European Interoperability Strategy)
EUPL	licencja publiczna Unii Europejskiej (ang. European Union Public Licence)
IDABC	interopertywne świadczenie ogółośeuropejskich usług eGovernment dla administracji publicznej, przedsiębiorstw i obywateli (ang. Interoperable delivery of European eGovernment services to public administrations, businesses and citizens)
ISA	rozwiązania interoperacyjne dla europejskich administracji publicznych (ang. Interoperability solutions for European public administrations)
KE	Komisja Europejska
MoU	protokół ustaleń (ang. Memorandum of Understanding)
NIF	krajowe ramy interoperacyjności (ang. National Interoperability Framework)
NIFO	Obserwatorium Krajowych Ram Interoperacyjności (ang. National Interoperability Framework Observatory)
OSOR	Obserwatorium i Repozytorium Oprogramowania Otwartego (ang. Open Source Observatory and Repository)
P.Cz.	państwo członkowskie
SEMIC.EU	Europejskie Centrum Interoperacyjności Semantycznej (ang. Semantic Interoperability Centre Europe)
SLA	umowa o poziomie usług (ang. Service Level Agreement)
SOA	architektura zorientowana na usługi (ang. Service Oriented Architecture)
TIK	technologie informacyjno-komunikacyjne
UE	Unia Europejska

7.2 Glosariusz

Administracja elektroniczna	Administracja elektroniczna polega na korzystaniu z narzędzi i systemów dostępnych dzięki technologiom informacyjno-komunikacyjnym (TIK) w celu lepszego świadczenia usług użyteczności publicznej na rzecz obywateli i przedsiębiorstw.
Architektura zorientowana na usługi	Architektura zorientowana na usługi (ang. Service Oriented Architecture, SOA) jest paradygmatem służącym organizowaniu i wykorzystywaniu rozproszonego potencjału, który może niejednokrotnie znajdować się pod kontrolą różnych domen właścicielskich. Zapewnia ona jednolite sposoby oferowania, znajdowania i używania potencjału, a także współdziałania z jego wykorzystaniem, w celu uzyskania pożądanych efektów odpowiadających mierzalnym warunkom wstępnym i oczekiwaniom (z referencyjnego modelu SOA OASIS: http://www.oasis-open.org/committees/download.php/19679/soa-rm-cs.pdf).
Autentyczne źródło	Autentyczne źródło oznacza informacje zarejestrowane tylko raz i uznawane za prawidłowe, w związku z czym mogą one być ponownie wykorzystane.
Bezpieczna wymiana danych	Jest to element konceptualnego modelu europejskich usług użyteczności publicznej. Jego celem jest zapewnienie, by wszystkie transgraniczne wymiany danych odbywały się w sposób bezpieczny i kontrolowany.
Certyfikacja elektroniczna	Certyfikacja elektroniczna oznacza używanie podpisu elektronicznego przez specjalnie upoważnioną osobę lub podmiot w określonej sytuacji i w określonym celu. Jest ona zazwyczaj stosowana, by wskazać, że wykonano określony proces walidacji i że osoba składająca podpis poświadcza dany rezultat. W najprostszym przypadku może to wyłącznie oznaczać potwierdzenie danego faktu przez uprawnioną osobę.
Dokument	Zapisana informacja lub obiekt, które można traktować jako osobną jednostkę (zob. specyfikacje MOREQ na stronie internetowej http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf).
Dostępność	<p>Tu rozumiana jako dostępność do Internetu, oznaczająca, że wszyscy – w tym osoby niepełnosprawne – mogą odbierać i rozumieć Internet, nawigować po nim i wchodzić z nim w interakcje, mając tym samym sposobność wniesienia swojego wkładu na rzecz społeczeństwa.</p> <p>O ile dostępność jest pojęciem szerokim, o tyle e-dostępność polega na zapewnieniu osobom niepełnosprawnym i osobom starszym dostępu do TIK na takich samych zasadach jak pozostałym.</p>
Europejska strategia interoperacyjności (EIS)	Europejska strategia interoperacyjności (EIS) stanowi podstawę określania organizacyjnych, finansowych i operacyjnych ram (w tym zarządzania) potrzebnych do zapewnienia ciągłego wspierania interoperacyjności transgranicznej i międzysektorowej, a także do wymiany informacji między europejskimi administracjami publicznymi.
Europejskie Centrum Interoperacyjności Semantycznej (SEMIC.EU)	SEMIC.EU (Europejskie Centrum Interoperacyjności Semantycznej) jest platformą współpracy i usługą świadczoną przez Komisję Europejską w celu ułatwiania dzielenia się zasobami interoperacyjności przeznaczonymi do wykorzystywania przez administracje publiczne i w ramach administracji elektronicznej (http://www.semic.eu).
Europejskie usługi użyteczności publicznej	Transgraniczne usługi sektora publicznego świadczone przez administracje publiczne albo sobie nawzajem, albo na rzecz europejskich przedsiębiorstw i obywateli.

Informacje	Informacje są danymi wzbogaconymi semantycznie, tj. zbiorami danych, którym nadano znaczenie i cel.
Interfejs	Interfejs jest koncepcyjną lub fizyczną granicą, na której dochodzi do interakcji między dwoma (lub więcej niż dwoma) niezależnymi systemami prawnymi, organizacjami, procesami, komunikatorami, systemami informatycznymi lub dowolnymi ich wariantami/kombinacjami.
Interoperacyjność	Możliwość współdziałania różnych odrębnych organizacji na rzecz osiągnięcia uzgodnionych i korzystnych dla wszystkich stron celów, które obejmuje dzielenie się informacjami i wiedzą pomiędzy tymi organizacjami w ramach wykorzystywanych przez nie procesów biznesowych, za pomocą wymiany danych między odpowiednimi systemami TIK.
Krajowe ramy interoperacyjności (NIF)	NIF są ramami interoperacyjności określanymi przez indywidualne państwa członkowskie w celu regulowania krajowych systemów i infrastruktury informatycznej w kraju.
Luźne powiązanie	Luźne powiązanie oznacza komunikację między systemami, które zasadniczo funkcjonują niezależnie od siebie (asynchronicznie) i których wewnętrzne stany nie są ściśle od siebie uzależnione. Ten rodzaj powiązania polega na przekazywaniu komunikatów między systemami, zazwyczaj poprzez zastosowanie platformy oprogramowania pośredniczącego lub systemu kolejkowego, które umożliwiają docelowemu systemowi przetwarzanie zadania we właściwy dla siebie sposób i w stosownym czasie. Tym samym system docelowy może nawet nie być dostępny w czasie nadesłania zadania, które jest po prostu kolejkowe w celu późniejszego wykonania.
Magazyn danych	Zbiór danych przeznaczonych do użycia (przetworzenia, przechowywania, kwerendy itp.) w ramach danego systemu informatycznego. Zazwyczaj magazyn danych zawiera dodatkowe informacje strukturalne i semantyczne na temat przechowywanych danych, które mają w zamierzeniu ułatwiać korzystanie z nich (model danych, związki między elementami danych, metadane itp.). Magazyn danych może posiadać specjalne funkcje, ściśle powiązane z danymi przechowywanymi w magazynie (przeszukiwanie, indeksowanie itp.).
Norma	<p>Zgodnie z definicją określoną w ustawodawstwie europejskim (art. 1 ust. 4 dyrektywy 98/34/WE), norma oznacza specyfikację techniczną zatwierdzoną przez uprawniony organ normalizacyjny do ciągłego lub wielokrotnego zastosowania, z którą zgodność nie jest obowiązkowa, a która jest jedną z poniższych kategorii:</p> <ul style="list-style-type: none"> - norma międzynarodowa: norma przyjęta przez międzynarodową organizację normalizacyjną i powszechnie dostępna, - norma europejska: norma przyjęta przez europejską organizację normalizacyjną i powszechnie dostępna, - norma krajowa: norma przyjęta przez krajową organizację normalizacyjną i powszechnie dostępna,
Obciążenia administracyjne	Koszty działań administracyjnych wykonywanych przez przedsiębiorstwa wyłącznie w celu dopełnienia obowiązków prawnych (http://ec.europa.eu/enterprise/policies/better-regulation/glossary/index_en.htm).
Obserwatorium i Repozytorium Oprogramowania Otwartego (Open Source Observatory and Repository –	Obserwatorium i repozytorium oprogramowania otwartego dla europejskiej administracji publicznej (OSOR) jest platformą wymiany informacji, doświadczeń i kodów opartych na OSS na potrzeby ich wykorzystania przez administracje publiczne (http://www.osor.eu/).

OSOR)	
Open source lub otwarte oprogramowanie (OSS)	<p>Zob. 10 kryteriów definicji otwartego oprogramowania (ang. Open Source Software, OSS) na stronie internetowej inicjatywy „Open Source”: http://www.opensource.org/docs/osd.</p> <p>Alternatywną definicję (wolnego oprogramowania) można znaleźć na stronie: http://www.gnu.org/philosophy/free-sw.html.</p>
Oprogramowanie licencjonowane	Oprogramowanie, które może być używane – na ogół za opłatą – na ograniczonej liczbie komputerów lub przez ograniczoną liczbę użytkowników. Wewnętrzny mechanizm pracy oprogramowania (kod źródłowy) nie jest udostępniany użytkownikom do badań i/lub modyfikacji.
Oprogramowanie wykonane na zamówienie	Specjalne oprogramowanie, albo opracowane w obrębie danej organizacji (w obrębie administracji publicznej w kontekście EIF), albo opracowane dla tej organizacji przez danego wykonawcę w celu spełnienia określonych wymagań tej organizacji. W większości przypadków całość kosztów oprogramowania wykonanego na zamówienie ponosi organizacja, w związku z czym posiada ona wszystkie prawa związane z dalszym korzystaniem z tego oprogramowania.
Organizacja normalizacyjna	<p>Uprawniona organizacja, której zadaniem jest opracowywanie norm i specyfikacji według szczegółowych, ściśle określonych wymogów, procedur i zasad.</p> <p>Do organizacji normalizacyjnych należą:</p> <ul style="list-style-type: none"> - uznane organy normalizacyjne, takie jak międzynarodowe komitety normalizacyjne, np. Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna (ISO), trzy europejskie organizacje normalizacyjne: Europejski Komitet Normalizacyjny (CEN), Europejski Komitet Normalizacyjny Elektrotechniki (CENELEC) i Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych (ETSI); - inicjatywy normalizacyjne forów i konsorcjów, takie jak organizacja na rzecz promowania standaryzacji norm transmisji danych (ang. Organisation for the Advancement of Structured Information Standards - OASIS), konsorcjum „World Wide Web” (W3C) lub grupa zadaniowa ds. inżynierii internetowej (ang. Internet Engineering Task Force, IETF).
Orkiestracja	Zintegrowanie i sekwencyjne wykonywanie szeregu transakcji z wykorzystaniem innych usług i funkcji, zgodnie z zasadami biznesowymi wynikającymi z jednego lub kilku udokumentowanych procesów biznesowych, czego ostatecznym celem jest wykonanie lub dostarczenie innej funkcji lub usługi o wartości dodanej. Orkiestracja jest ściśle powiązana z koncepcją przepływu pracy. Orkiestracja polega zazwyczaj na wykonaniu zestawu procesów – opisanych w jednym ze standardowych języków – przez „silnik orkiestracji”, który jest konfigurowalny i zdolny do realizowania wszystkich wymaganych wniosków o usługę i do ukierunkowywania danych wejściowych i wyników procesów zgodnie z zasadami określonymi w ramach tego języka.
Platforma współpracy	<p>Zestaw określonych usług i narzędzi służących wykorzystywaniu danej społeczności i jej interakcji w celu ułatwienia współpracy na rzecz realizacji wspólnych celów. Usługi te najczęściej wiążą się z komunikacją i wykorzystaniem magazynu danych, w którym przechowywane są wymieniane obiekty, informacje, materiały itp.</p> <p>Wartym odnotowania przykładem jest platforma ePractice.eu, która została zaprojektowana, by ułatwiać pracownikom administracji publicznej zajmującym się świadczeniem usług użyteczności publicznej wzajemne korzystanie z pracy,</p>

	wiedzy i doświadczeń. Innymi przykładami są OSOR.eu i SEMIC.eu.
Podejście modułowe	Podejście do budowania systemów informatycznych – począwszy od architektury, skończywszy na wdrożeniu – polegające na projektowaniu systemu informatycznego jako zbioru lub zestawu komponentów ujmującego dane i funkcje w grupy, które mogą być ponownie wykorzystywane jako moduły do tworzenia innych usług użyteczności publicznej lub systemów informatycznych.
Podpis elektroniczny	Zgodnie z dyrektywą 1999/93/WE „podpis elektroniczny” oznacza dane w formie elektronicznej dodane do innych danych elektronicznych lub logicznie z nimi powiązane i służące jako metoda uwierzytelnienia.
Podstawowe usługi użyteczności publicznej	Podstawowe usługi użyteczności publicznej to najbardziej podstawowe komponenty usług, które mogą posłużyć do budowania europejskich usług użyteczności publicznej. Zgodnie z konceptualnym modelem EIF istnieją trzy główne rodzaje podstawowych usług użyteczności publicznej: rejestry podstawowe, systemy wspomagające interoperacyjność i usługi zewnętrzne.
Pojedynczy punkt kontaktowy	Pojedynczy pośrednik instytucjonalny dla danego usługodawcy, za pośrednictwem którego usługodawca ten może uzyskiwać wszelkie istotne informacje i łatwo dopełniać na odległość i drogą elektroniczną wszelkich procedur i formalności w celu podjęcia i prowadzenia działalności usługowej (zob. art. 8 dyrektywy o usługach — Dz.U. L 376 z 27.12.2006).
Poziomy interoperacyjności	Poziomy interoperacyjności służą klasyfikacji kwestii związanych z interoperacyjnością według zaangażowanych osób oraz zakresu i obejmują, w określonym kontekście politycznym, interoperacyjność prawną, organizacyjną, semantyczną i techniczną.
Proces biznesowy	Proces biznesowy jest sekwencją połączonych ze sobą działań generujących wartość poprzez przekształcanie danych wejściowych w bardziej wartościowe dane wyjściowe. Przebiegiem tego procesu mogą kierować ludzie albo może on się odbywać za pośrednictwem systemów TIK, lub za pomocą obu metod.
Proces ustanawiania europejskich usług użyteczności publicznej	Działania potrzebne do ustanowienia danej europejskiej usługi użyteczności publicznej i wprowadzenia jej do użycia.
Protokół	Zbiór zasad, które regulują interakcję procesów, urządzeń i innych elementów wewnątrz systemów i między systemami.
Protokół ustaleń	Dwustronna lub wielostronna pisemna umowa między dwoma organizacjami określająca szereg obszarów i środków, które posłużą współpracy, współdziałaniu lub świadczeniu wzajemnej pomocy między tymi organizacjami. Dokładny charakter tych działań zależy od charakteru dwóch zawierających umowę organizacji, przedmiotowej dziedziny działań oraz zakresu przewidzianej współpracy.
Przebieg pracy	Uporządkowanie danego procesu według sekwencji zadań realizowanych przez odpowiednio wyznaczone podmioty wypełniające określone funkcje w celu zrealizowania tego procesu.
Ramy interoperacyjności	Ramy interoperacyjności to uzgodnione podejście w zakresie interoperacyjności przewidziane dla organizacji pragnących współdziałać ze sobą na rzecz wspólnego świadczenia usług użyteczności publicznej. Z zastrzeżeniem zakresu ich zastosowania, ramy określają zbiór wspólnych elementów, takich jak słownictwo, koncepcje, zasady, strategie, wytyczne, zalecenia, normy, specyfikacje i praktyki.

Rejestry podstawowe	Autentyczne źródła informacji kontrolowane przez administrację publiczną. Należą do nich na przykład rejestry osób, pojazdów, przedsiębiorstw, pozwoleń, numerów identyfikacyjnych VAT, gruntów, budynków, dróg itp.
Reprezentacja danych	Metoda symbolicznego wyrażania danych za pomocą znaków dwójkowych w komputerze.
Słownictwo	Słownictwo stanowi zasób terminów (słów lub wyrażen) opisujących informacje w danej dziedzinie.
Specyfikacje licencjonowane	Są to na ogół specyfikacje, które nie są udostępniane, albo w całości albo w części, lub które są dostępne tylko u jednego sprzedawcy za znaczną opłatą i/lub na ograniczonych warunkach, co sprawia, że wdrożenie i wykorzystywanie produktów zgodnych z daną specyfikacją przez strony trzecie podlega kontroli.
Specyfikacje sformalizowane	Specyfikacje sformalizowane to normy określone w unijnej dyrektywie 98/34 lub specyfikacje opracowane przez fora lub konsorcja branży TIK.
System zastany	Zasadniczo termin ten odnosi się do starszych systemów, które nadal będą pełnić podstawowe funkcje lub dostarczać/zapewniać dostęp do podstawowych danych, ale które korzystają ze starszej technologii, stwarzają problemy pod względem ich zintegrowania z nowymi systemami i których zastąpienie jest uznawane za trudne lub kosztowne. Ściśle rzecz biorąc jednak, dowolny system informatyczny, niezależnie od wieku, w tym wdrożony niedawno, ale nie zaprojektowany z myślą o jego ponownym wykorzystaniu lub zintegrowaniu z innymi systemami, może być również uznawany za system zastany.
Taksonomia	Taksonomia stanowi klasyfikację znormalizowanej terminologii dla wszystkich terminów używanych w ramach określonej dziedziny wiedzy. W danej taksonomii wszystkie elementy są pogrupowane w ściśle hierarchiczny sposób i są zazwyczaj reprezentowane w formie drzewka. Jednym z wymogów taksonomii jest to, by poszczególne elementy były umieszczone w tym samym zakresie semantycznym, tak by wszystkie elementy były ze sobą powiązane semantycznie w określonym stopniu.
Technologia informacyjno-komunikacyjna	Technologia, np. komputery, oprogramowanie komputerowe i technologie komunikacyjne wykorzystywane do konwertowania, przechowywania, ochrony, przesyłania i wyszukiwania informacji.
Umowa o poziomie usług	Sformalizowana umowa między dwoma współpracującymi ze sobą podmiotami, zazwyczaj między usługodawcą a użytkownikiem. Umowa ma postać pisemnego, wynegocjowanego kontraktu. Zazwyczaj w tego rodzaju umowach określone są mierniki (kluczowe wskaźniki wyników – ang. Key Performance Indicators, KPI) służące mierzeniu wyników usługodawcy (które łącznie oddają „poziom usług”) i wiążące zobowiązania zdefiniowane jako osiągnięcie określonych celów w zakresie KPI, a także wymagane do tego działania, takie jak środki naprawcze. Umowy o poziomie usług mogą również określać zobowiązania użytkownika, na przykład w zakresie dotrzymania wyznaczonych terminów zgłoszenia, zapewnienia instrumentów i innych zasobów potrzebnych usługodawcy w trakcie świadczenia usług, rozwiązywania problemów lub przetwarzania danych wejściowych przekazywanych użytkownikowi przez usługodawcę.
Umowy w sprawie interoperacyjności	Pisemne umowy w sprawie interoperacyjności są konkretnymi wiążącymi dokumentami określającymi szczegółowe zobowiązania dwóch stron współpracujących ze sobą za pośrednictwem danego interfejsu w celu uzyskania interoperacyjności.
Wielokanałowe świadczenie	Kanał oznacza metodę wykorzystywaną przez daną administrację do interakcji z użytkownikami i świadczenia na ich rzecz usług, natomiast z punktu widzenia

usług	użytkowników – do kontaktowania się z administracją publiczną w celu uzyskania usług użyteczności publicznej. Termin „użytkownik” obejmuje obywateli, przedsiębiorstwa i organizacje jako odbiorców usług użyteczności publicznej. Zakres możliwych „metod” elektronicznego świadczenia usług ciągle się zmienia, obejmując obecnie wykorzystanie technologii internetowych, telefonii, mediów papierowych, kontaktów osobistych i wielu innych metod, takie zastosowania tych technologii jak Internet, poczta elektroniczna, SMS, centra obsługi telefonicznej lub punkty obsługi, a także takie urządzenia służące tym zastosowaniom, takie jak komputery osobiste, telefony komórkowe, kioski internetowe lub telewizja cyfrowa. Wielokanałowe świadczenie usług oznacza świadczenie usług równocześnie i niezależnie za pośrednictwem dwóch lub więcej kanałów, wybieranych przez użytkownika w zależności od jego potrzeb.
Wielokrotne wykorzystanie	Stopień, w jakim dany moduł oprogramowania lub inny produkt może być wykorzystany w innych celach niż cel pierwotny, zamierzony lub główny.
Włączenie cyfrowe	Włączenie cyfrowe ma na celu zapobieganie ryzyku „wykluczenia cyfrowego”, tj. zapewnienie, by osoby znajdujące się w niekorzystnej sytuacji nie zostały pozostawione w tyle, a także unikanie nowych form wykluczenia wynikających z braku podstawowych umiejętności wykorzystywania technologii cyfrowych i dostępu do Internetu.
Zapis	Dokument (dokumenty) wytworzony (wytworzone) lub otrzymany (otrzymane) przez osobę lub organizację w trakcie prowadzenia działalności i zachowywany przez tę osobę lub organizację (patrz specyfikacje MOREQ na stronie internetowej http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf). Uwaga: zapis może składać się z kilku dokumentów (np. gdy jeden dokument ma załączniki) i może być przechowywany na dowolnym medium i w dowolnym formacie. Oprócz samej treści dokumentu (dokumentów) powinien zawierać informacje kontekstowe, a w stosownych przypadkach również informacje strukturalne (informacje opisujące elementy zapisu). Jedną z głównych cech zapisu jest to, że nie może być modyfikowany.
Zapisy elektroniczne	Zapis w formie elektronicznej (zob. specyfikacje MOREQ na stronie internetowej http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf).
Zarządzanie interoperacyjnością	Zarządzenie interoperacyjnością obejmuje stworzenie koncepcji, definiowanie, opracowywanie, utrzymywanie, monitorowanie, promowanie i wdrażanie ram interoperacyjności w środowisku wielu organizacji współpracujących ze sobą na rzecz świadczenia usług (użyteczności publicznej). Jest to funkcja sprawowana na wysokim szczeblu polegająca na zapewnieniu kierownictwa, struktur organizacyjnych i procesów, mająca na celu utrwalenie i rozbudowę strategii i celów tych organizacji.
Zasoby interoperacyjności semantycznej	Zasoby interoperacyjności semantycznej stanowią podzbiór zasobów interoperacyjności i obejmują wszelkie elementy warstwy semantycznej, takie jak nazewnictwo, tezaury, słowniki wielojęzyczne, ontologie, tabele odwzorowania, reguły odwzorowania, opisy usług, kategorie i usługi internetowe.
Zintegrowane usługi użyteczności publicznej	Termin ogólny używany w ramach conceptualnego modelu usług użyteczności publicznej w odniesieniu do pakietu podstawowych usług użyteczności publicznej udostępnianych w sposób bezpieczny i kontrolowany oraz łączonych, a następnie świadczonych na rzecz użytkowników końcowych w sposób całościowy.
Zorientowanie na usługi	Zorientowanie na usługi oznacza tworzenie i stosowanie procesów biznesowych będących pakietami usług.

