

# Spis treści

Wykaz podstawowych skrótów . . . . .	7
Wstęp . . . . .	11
1. Określenie usług teleinformatycznych, e-usługi . . . . .	15
2. Uwarunkowania budowy i rozwoju usług teleinformatycznych . . . . .	25
3. Usługi teleinformatyczne społeczeństwa informacyjnego . . . . .	32
3.1. Rodzaje usług teleinformatycznych . . . . .	32
3.2. Usługi chmury obliczeniowej . . . . .	42
3.2.1. Określenie chmur obliczeniowych i ich bezpieczeństwa . . . . .	42
3.2.2. Rodzaje i modele chmur obliczeniowych . . . . .	45
3.2.3. Zastosowania i korzyści chmur obliczeniowych . . . . .	53
3.2.4. Wady i problemy zapewnienia bezpieczeństwa chmur obliczeniowych . . . . .	57
3.2.5. Rozwiązania wspierające zapewnienie bezpieczeństwa informacji i usług chmur obliczeniowych . . . . .	66
4. E-usługi administracji publicznej . . . . .	70
4.1. Modele e-usług . . . . .	71
4.2. Rodzaje e-usług . . . . .	74
4.3. E-deklaracje w sektorze finansowym . . . . .	84
4.4. E-usługi w sektorze służby zdrowia . . . . .	87
4.5. Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej ePUAP . . . . .	94
4.5.1. Ogólna charakterystyka platformy ePUAP . . . . .	94
4.5.2. Katalog usług . . . . .	97
4.5.3. Podsystem bezpieczeństwa . . . . .	108
4.5.4. Profil zaufany . . . . .	110
4.5.5. Portal interoperacyjności . . . . .	111
4.5.6. Funkcjonowanie ePUAP . . . . .	112
4.6. Usługi e-administracji w Polsce na tle organizacji międzynarodowych . . . . .	114
5. Właściwości oraz metody badania jakości usług telekomunikacyjnych i teleinformatycznych . . . . .	122
5.1. Określenie jakości usług telekomunikacyjnych i teleinformatycznych . . . . .	122
5.2. Właściwości usług telekomunikacyjnych i teleinformatycznych . . . . .	126
5.2.1. Dostępność usługi . . . . .	127
5.2.2. Wierność/dokładność usługi . . . . .	127
5.2.3. Szybkość usługi . . . . .	128

5.2.4. Zdolność/potencjał	128
5.2.5. Niezawodność	128
5.2.6. Bezpieczeństwo	129
5.2.7. Elastyczność	130
5.2.8. Użyteczność	131
5.2.9. Interoperacyjność	131
5.3. Metody badania jakości usług telekomunikacyjnych i teleinformatycznych	132
5.3.1. Metody subiektywne oceny jakości usług	133
5.3.2. Metody obiektywnej oceny jakości usług	134
5.3.3. Metody parametrycznej oceny jakości usług	134
5.4. Badania pokrycia sygnałem radiowym	135
5.4.1. Obszar pokrycia sygnałem radiowym	135
5.4.2. Badania funkcjonalne i jakości usług	137
5.4.3. Przewoźne stanowisko pomiarowe	137
5.4.4. Określanie pokrycia wewnątrz budynków	138
5.4.5. Badania jakości transmisji mowy	138
5.5. Badanie jakości obrazu	140
5.6. Badanie transmisji danych	140
5.7. Badanie bezpieczeństwa usług	140
6. Interoperacyjność usług administracji publicznej	142
6.1. Określenie i znaczenie interoperacyjności sieci i usług teleinformatycznych	142
6.2. Europejskie Ramy Interoperacyjności	144
6.2.1. Europejskie Ramy Interoperacyjności dla europejskich usług użyteczności publicznej	145
6.2.2. Europejskie Ramy Interoperacyjności – strategia wdrożenia	157
6.3. Krajowe Ramy Interoperacyjności	175
6.4. Wymagania WCAG	183
6.4.1. Postrzegalność	185
6.4.2. Funkcjonalność	190
6.4.3. Zrozumiałość	194
6.4.4. Solidność	196
6.5. Zasady wdrażania Europejskich i Krajowych Ram Interoperacyjności	197
7. Zarządzanie usługami teleinformatycznymi	200
7.1. Elementy i procesy zarządzania usługami	200
7.2. System Zarządzania Usługami (SMS)	214
7.2.1. Architektura i podstawowe wymagania SMS	214
7.2.2. Organizacja SMS	217
7.2.3. Wdrożenie SMS	218
8. Rozwój usług teleinformatycznych administracji publicznej	222
8.1. Uwarunkowania rozwoju e-usług administracji publicznej	222
8.2. Systemy teleinformatyczne 5G i ich usługi	227
Zakończenie	231
Bibliografia	232
Załączniki	236
Wykaz rysunków	244
Wykaz tablic	245