



Financované
Európskou úniou
NextGenerationEU

PLÁN [OBNOVY]



MINISTERSTVO
INVESTÍCIÍ, REGIONÁLNEHO ROZVOJA
A INFORMATIZÁCIE
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Plán obnovy a odolnosti Slovenskej republiky

Komponent 17 Digitálne Slovensko

Investícia č. 1: Lepšie služby pre občanov a podnikateľov

Príloha č. 4 k usmerneniu č.1/2025

Kritériá vecnej akceptácie a princípy k UX/CX dizajnu služieb ŽS

1 Cieľ dokumentu

Tento dokument je neoddeliteľnou súčasťou usmernenia k riadeniu Aktivít Projektu na Budovanie životných situácií a na Vytvorenie kapacít pre implementáciu životných situácií, v rámci Investície č. 1: Lepšie služby pre občanov a podnikateľov. (č.1/2025)

Dokument sa venuje detailnému popisu kritérií vecnej akceptácie e- government riešení dodávaných v rámci programu Budovanie životných situácií, ktoré boli riadne schválené riadiacim výborom programu. Taktiež sa venuje princípom dizajnu pre používateľskú skúsenosť, ktorými sa prijímateľ musí riadiť pri stavbe služieb.

2 Kritéria vecnej akceptácie

Kritériá zahŕňajú viaceré aspekty, ktoré musia byť zohľadnené pri akceptácii dodania riešenia konkrétnej biznis požiadavky zo strany vykonávateľa. Vyhodnotenie týchto kritérií po dodaní hodnotiteľných celkov (BP, ŽS) spracováva vykonávateľ, a finálnym výsledkom tejto aktivity je protokol vecnej akceptácie Životnej situácie.

Oblasť	Akceptačné kritérium	Vysvetlenie	Akceptuje
ImP	Dodané riešenie napĺňa, resp. prispieva k naplneniu user story a popisu BP definovanými v Implementačnom pláne	Dodané riešenie spĺňa user story z implementačného plánu k danej BP	PdM BA
CJ	Dodané riešenie je v súlade s TO-BE stavom definovanom v CJ	Dodané riešenie BP spĺňa naplnenie CJ občana pre ŽS	PdM BA
KRImp B	Riešenie je v súlade s prístupom k realizácii jednotlivých biznis požiadaviek podľa Konceptu realizácie časť B	Súlad s popisom BP v KRimp B	PdM BA
KRImp B	Riešenie je implementované na dotknuté IS uvedené v Koncepte realizácie časť B	Súlad s popisom IS v rámci BP v KRimp B	PdM BA
UX	Súlad s prototypom MIRRI/prototyp OVM schválený MIRRI/služba je v súlade s princípmi vzorového prototypu	Možnosti akceptácie: - je súlad s prototypom MIRRI - alebo MIRRI schválilo prototyp OVM a služba je v súlade s princípmi vzorového prototypu MIRRI	PdM OKPS/ BRISK
CSRÚ	Integrácia zrealizovaná a/alebo vypublikovaná v integračnom manuáli CSRÚ	Spolupráca s OCDK MIRRI	OCDK

Legal	Legislatíva vypublikovaná v Zbierke zákonov a účinná najneskôr k 31.3.2026, prípadný neskorší termín odsúhlasený MIRRI	Spolupráca s OCDK MIRRI	OCDK
UX/služba	Akceptačný/preberací protokol	K akceptácii BP sú dodané zo strany OVM/prijímateľa akceptačné protokoly resp. Testovacie protokoly, ak ide o kategóriu BP - elektronická služba/eFormulár. Protokoly z testovania (aj formatívneho aj sumatívneho) služby od dodávateľa pre OVM. V prípade, ak je to iná požiadavka ako služba, tak je potrebný preberací protokol medzi OVM a jeho dodávateľom	PdM BA Architekt OKPSaP ITVS/ BRISK
Služba	Riešenie nasadené do produkcie	Riešenie konkrétnej BP bolo nasadené do produkcie	PdM BA
Služba	Termín nasadenia do produkcie	Dodržanie termínu nasadenia BP do produkcie podľa implementačného plánu	PdM BA
Služba	Akceptácia biznisového riešenia	Vyjadrenie v rámci celkovej akceptácie BP, vid' odsek 2.2.2	PdM BA

3 Proces celkovej akceptácie

Na základe akceptácie jednotlivých biznis požiadaviek (BP) je zo strany vykonávateľa pre každé OVM resp. prijímateľa vyhotovený protokol vecnej akceptácie dodania ŽS. Protokol poskytuje komplexné vyhodnotenie dodaného riešenia z pohľadu koncového používateľa (občana) v súlade s princípmi e-Government riešení (podľa zákona č. 305/2013 Z. z.). Je to set dokumentov a záznamov vytvorených na základe kritérií vecnej akceptácie (KVA).

Ak vykonávateľ vystaví prijímateľovi protokol vecnej akceptácie ŽS bez závažných výhrad, môže ďalej postupovať k finálnej akceptácii diela s dodávateľom.

Sú definované 3 úrovne vyjadrenia celkovej akceptácie BP:

- akceptované** - daná BP spĺňa všetky kritériá akceptácie, riešenie BP je kompletne dodané zo strany OVM/prijímateľa, zo strany OVM/prijímateľa bola dodaná kompletná dokumentácia, OVM resp. dodávateľ OVM odprezentoval projektovému tímu MIRRI nasadenie riešenia do testovacieho prostredia, ktoré bude odzrkadľovať reálne nasadenie riešenia do produkcie – z tohto stretnutia je vyhotovený video záznam pre potreby archivácie, auditu a kontroly, zápis zo stretnutia a validácia projektového tímu MIRRI.
- akceptované s výhradou** - daná BP spĺňa všetky kritériá akceptácie, riešenie BP je kompletne dodané zo strany OVM/prijímateľa, zo strany OVM/prijímateľa bola dodaná kompletná dokumentácia, OVM resp. dodávateľ OVM odprezentoval projektovému tímu MIRRI nasadenie riešenia do testovacieho prostredia, ktoré bude odzrkadľovať reálne nasadenie riešenia do produkcie – avšak riešenie nie je kompletne dodané za všetky zúčastnené strany/OVM, ktoré majú vplyv na dodanie celej BP (časť plnenia musí byť dopracované v čase/v

rámci časového ohraničenia POO) – z tohto stretnutia je vyhotovený video záznam pre potreby archivácie, auditu a kontroly, zápis zo stretnutia a validácia projektového tímu MIRRI. Tento status akceptácie nepredstavuje žiadne finančné dôsledky pre dané OVM.

3. **neakceptované** daná BP nespĺňa všetky kritériá akceptácie, riešenie BP nie je kompletne dodané zo strany OVM/prijímateľa, alebo zo strany OVM/prijímateľa nebola dodaná kompletná dokumentácia, OVM resp. dodávateľ OVM odprezentoval projektovému tímu MIRRI nasadenie riešenia do testovacieho prostredia, ktoré bude odzrkadľovať reálne nasadenie riešenia do produkcie – z tohto stretnutia je vyhotovený video záznam pre potreby archivácie, auditu a kontroly, zápis zo stretnutia a validácia projektového tímu MIRRI. Tento status akceptácie predstavuje finančné dôsledky pre dané OVM a suma za danú BP nebude OVM/prijímateľovi zaplatená/preplatená.

Usmernenie k UX/CX

Jednotlivé OVM sú všeobecne povinné pri vytváraní elektronickej agendy, resp. vytváraní alebo zmene elektronických služieb a formulárov vychádzať z Vyhlášky č. 547/2021 Z.z. o elektronizácii agendy verejnej správy, tiež jednotným dizajn manuálom elektronických služieb a webových sídiel Slovenska (IDSK) a vyhláškou 78/2020 Vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy - príloha č. 12 Špecifikácia minimálnych povinných komponentov grafického používateľského rozhrania.

Ďalšie špecifiká pre program budovania životných situácií, ktoré nie sú zahrnuté v hore uvedenej vyhláške definujú nasledovné dokumenty [ŽS akceptácie kritéria testovanie](#) resp. k tomu prislúchajúca infografika [Princípy vecnej akceptácie realizácie služieb ŽS z pohľadu UX infografika.pdf](#), kde sú špecifikované formy testovania a postup testovania elektronickej agendy, resp. elektronických služieb/formulárov, princípy, atď.

Šablóny:

- [šablóna pre testovacie protokoly](#)
- [testovací hárok k sumatívnomu testovaniu](#)
- [príloha č. 2 k vyhláške č. 547/2021 Z. z.](#)

Testovanie prototypov elektronických služieb alebo formulárov prebieha buď v kompetencii UX/CX odborníkov či už na strane OVM, alebo dodávateľa OVM. Ak však pri formatívnom testovaní OVM alebo dodávateľ OVM nedisponuje UX/CX rolou v rámci projektového tímu, vybraný člen projektového tímu sa riadi pravidlami uvedenými dokumente – [Pravidla testovania](#).