

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, verzia 2
11.05.2026**

Postup overenia nasadenia prioritných životných situácií a princípy k UX/CX dizajnu služieb ŽS

1 Cieľ dokumentu

Tento dokument je neoddeliteľnou súčasťou usmernenia č.1/2025, verzia 2 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.

Dokument sa venuje detailnému popisu overenia akceptačnej dokumentácie, overenia implementácie biznis požiadaviek a overenia naplnenia životnej situácie. Taktiež sa venuje princípom dizajnu pre používateľskú skúsenosť, ktorými sa prijímateľ musí riadiť pri stavbe služieb.

2 Overenie nasadenia prioritných životných situácií

Metodika overenia nasadenia prioritných životných situácií zahŕňa tri samostatné úrovne overenia, v rámci ktorých sa overuje:

1. Akceptačná dokumentácia;
2. Implementácia biznis požiadaviek;
3. Spustenie životných situácií.

1. Akceptačná dokumentácia

Prvým stupňom overenia je overenie akceptačnej dokumentácie, ktorého cieľom je zdokladovať, že i) akceptačné testovanie prebehlo metodicky správne (rešpektujúc vyhlášku MIRRI č. 401/2023 Z. z.), ii) splnilo stanovené kritéria akceptácie a iii) testovali sa všetky biznis požiadavky.

Akceptačná dokumentácia, ktorá podlieha overeniu zo strany MIRRI SR, zahŕňa:

1. Testovacie scenáre;
2. RT maticu (requirement-test priradenie);
3. Report z akceptačného testovania;
4. Akceptačný/preberací protokol;
5. Protokol o nasadení do produkcie.

Zodpovedné osoby:

- OVM: Programový manažér;
- MIRRI SR: Programový manažér pre OVM.

Výsledkom úspešného overenia akceptačnej dokumentácie je vydanie **Protokolu o predložení a posúdení akceptačnej dokumentácie**.

Postup:

Dokumentácia	Popis	Vysvetlenie	Formát	Zodpovedný	Umiestnenie	Kontrola
Testovacie scenáre	Testovacie scenáre vytvorené zo strany OVM pre účely otestovania dodaných riešení zo strany ich dodávateľov	Každá biznis požiadavka z implementačného plánu musí byť v rámci dodávaného riešenia riadne otestovaná na strane OVM. Evidencia testovacích scenárov zabezpečí objektívnu kontrolu dodania a naplnenia jednotlivých biznis požiadaviek.	Textový dokument	OVM	Sharepoint MIRRI SR	Formálna kontrola programový manažér MIRRI SR
RT matica	Matica, ktorá priradzuje ku každej biznis požiadavke aspoň jeden testovací scenár	Táto matica zabezpečí jednak pokrytie každej biznis požiadavky aspoň jedným testovacím scenárom a zároveň zabezpečí prehľad testovacích scenárov pre jednotlivé biznis požiadavky.	Xlsx (nie je predpísaná konkrétna šablóna, zo súboru musí byť zrejme priradenie biznis požiadaviek a testovacích scenárov)	OVM	Sharepoint MIRRI SR	Formálna kontrola programový manažér MIRRI SR
Report z akceptačného testovania	Report z každého kola akceptačného testovania uskutočneného zo strany OVM voči svojmu dodávateľovi	Report z akceptačného testovania slúži k potvrdeniu prejdenia všetkých testovacích scenárov pre každú biznis požiadavku. Report zároveň musí obsahovať čísla verzie aplikácií, na ktorých testovanie prebehlo.	V súlade so 401/2023 Z.z.	OVM	Sharepoint MIRRI SR	Formálna kontrola programový manažér MIRRI SR
Akceptačný/Preberací protokol	Akceptačný, prípadne aj preberací protokol, ktorým OVM akceptuje, prípadne aj preberá dodané riešenie od dodávateľa.	Akceptačný, prípadne preberací protokol v súlade so 401/2023 Z.z., ktorým OVM preukáže, že dodané riešenie bolo akceptované, prípadne prebrané.	V súlade so 401/2023 Z.z.	OVM	Sharepoint MIRRI SR	Formálna kontrola programový manažér MIRRI SR

Protokol o nasadení do produkcie	Protokol o nasadení dodaného riešenia na produkciu.	Protokol slúži k osvedčeniu najvyššieho čísla verzie aplikácie, ktorá bola otestovaná a nasadená do produkcie.	V súlade so 401/2023 Z.z.	OVM	Sharepoint MIRRI SR	Formálna kontrola programový manažér MIRRI SR
----------------------------------	---	--	---------------------------	-----	---------------------	---

Na záver po splnení overenia všetkej dokumentácie vystaví MIRRI SR **Protokol o predložení a posúdení akceptačnej dokumentácie**, ktorým programový manažér za OVM potvrdzuje dodanie kompletnej akceptačnej dokumentácie a programový manažér za MIRRI SR potvrdzuje prebratie a formálne overenie dokumentácie.

2. Implementácia biznis požiadaviek

Druhým stupňom overenia je overenie implementácie biznis požiadaviek, ktorého cieľom je skontrolovať otestovaním aspoň jedným testovacím scenárom implementáciu každej biznis požiadavky. Overovacie testovacie scenáre môžu byť vybrané aj z testovacích scenárov, ktorými OVM testujú dodané riešenia voči svojim dodávateľom. Pre každú biznis požiadavku musí byť vopred pripravený aspoň jeden overovací testovací scenár, čo zabezpečí, že pri overovaní implementácie biznis požiadaviek sa pôjde vopred známym formalizovaným a štandardizovaným postupom. Ak nie je technicky možné pre danú biznis požiadavku vykonať overovacie testovanie, overenie bude naplnené iným doložitelným dôkazom.

Podklady pre overenie naplnenia biznis požiadaviek:

1. Overovacie testovacie scenáre k biznis požiadavkám;
2. Report z overovacieho testovania;
3. Poskytnuté dôkazy.

Zodpovedné osoby:

- OVM: Programový manažér, testovací manažér;
- MIRRI SR: Programový manažér pre OVM, analytici.

Výsledkom úspešného overenia naplnenia biznis požiadaviek je vydanie **Protokolu o overení implementácie biznis požiadaviek**.

Postup:

Poradie	Krok	Zodpovedný	Výstup
1.	OVM navrhne pre každú biznis požiadavku aspoň jeden overovací testovací scenár. Overovacie testovacie scenáre môžu byť vybrané aj z testovacích scenárov, ktorými OVM testuje dodané riešenia voči svojim dodávateľom.	OVM	Navrhnuté overovacie testovacie scenáre

2.	MIRRI SR posúdi primeranosť navrhnutých overovacích testovacích scenárov.	MIRRI SR	Dohodnuté overovacie testovacie scenáre
3.	Po vzájomnom odsúhlasení navrhnutých overovacích scenárov predloží OVM dohodnuté overovacie testovacie scenáre na RV pre ŽS na schválenie.	OVM	Finálne overovacie testovacie scenáre
4.	Schválenie overovacích testovacích scenárov na RV pre ŽS	RV pre ŽS	Schválené overovacie testovacie scenáre
5.	Zorganizovanie stretnutia k vykonaniu overovacieho testovania na mieste alebo cez vzdialený prístup. V odôvodnených prípadoch po predchádzajúcej dohode postačí dodanie video záznamu z testovania biznis požiadaviek zo strany OVM. V prípade, ak daná biznis požiadavka je overiteľná end to end testom, tak tento end to end test postačuje na jej overenie.	MIRRI SR (OVM v prípade dodania video záznamu)	Dohodnuté maximálne tri termíny na vykonanie overovacieho testovania.
6.	Ak nebude dodaný záznam z testovania biznis požiadaviek, na stretnutí k overovaciemu testovaniu sa prejdú overovacie testovacie scenáre, z čoho sa vyhotoví dôkazový materiál a report potvrdzujúci prejdenie overovacích testovacích scenárov na evidovaných číslach verzií aplikácií.	MIRRI SR	Video nahrávka. V odôvodnených prípadoch iný vhodný dôkazový materiál.
7.	OVM dodá MIRRI SR protokol o nasadení do produkcie testovaných aplikácií. MIRRI SR porovná čísla testovaných a nasadených verzií. OVM čestne prehlasuje nasadenie všetkých dodaných biznis požiadaviek v najvyššej verzii.	OVM	Skontrolované číslo nasadenej verzie do produkcie v porovnaní s testovanou verzou.
poznámka	Ak nie je technicky možné danú biznis požiadavku overiť overovacím testovacím scenárom, OVM predloží iný doložitelný dôkaz.	OVM	Predložený dôkaz o implementácii biznis požiadavky

Výsledkom overenia je identifikácia zistených nezrovnalostí a nedostatkov.

Sú definované 3 úrovne nezrovnalostí a nedostatkov:

- „**Kritický nedostatok (A)**“ je nedostatok informačného systému, ktorý spôsobuje tak závažné problémy, že informačný systém alebo jeho časť nie je možné používať, resp. ide o vady jeho bezpečnosti a ďalšie

overovacie testovanie musí byť zastavené, dokiaľ nie je nedostatok odstránený. Nedostatok (A) nie je možné prechodne vyriešiť organizačným opatrením na strane OVM. V prípade výskytu nedostatku (A) bude overenie zamietnuté.

- **„Vážny nedostatok (B)“** je nedostatok informačného systému, ktorý by vážne ohrozoval ďalšiu prevádzku iných častí testovaných informačných systémov, ak by nedošlo k jeho odstráneniu. Nedostatok (B) je možné prechodne vyriešiť organizačným opatrením na strane OVM. V prípade maximálne 5% nedostatkov (B) z celkového počtu biznis požiadaviek bude overenie potvrdené s identifikovanými nedostatkami a takýto nedostatok musí byť odstránený najneskôr do jedného mesiaca od jeho identifikácie. V prípade výskytu viac ako 5% nedostatkov (B) z celkového počtu biznis požiadaviek bude overenie zamietnuté.
- **„Bežný nedostatok (C)“** je nedostatok informačného systému, ktorý nie je nedostatkom (A) ani nedostatkom (B), najmä nedostatok, ktorý neohrozuje prevádzku informačného systému, alebo ktorý sa prejaví iba niekedy alebo nedostatok je spôsobený drobnými konštrukčnými nedostatkami alebo je výlučne kozmetického povahy. V prípade maximálne 20% nedostatkov (C) z celkového počtu biznis požiadaviek bude overenie potvrdené s identifikovanými nedostatkami a takýto nedostatok musí byť odstránený najneskôr do šiestich mesiacov od jeho identifikácie. V prípade výskytu viac ako 20% nedostatkov (C) z celkového počtu biznis požiadaviek bude overenie zamietnuté. UX/CX nedostatky ako celok sú brané ako jeden bežný nedostatok (C).

Na záver po splnení overenia implementácie biznis požiadaviek vystaví MIRRI SR **Protokol o overení implementácie biznis požiadaviek**, ktorým programový manažér za OVM, projektový manažér za ŽS za OVM a testovací manažér za OVM potvrdzujú svoje akceptačné a tiež overovacie testovanie a programový manažér za MIRRI SR a analytici za MIRRI SR potvrdzujú overovacie testovanie a vyhotovenie dôkazov.

Sú definované 3 úrovne vyjadrenia overovateľa:

- Potvrdenie overenia bez nedostatkov;
- Potvrdenie overenia s identifikovanými nedostatkami;
- Zamietnutie overenia.

3. Spustenie životných situácií

Tretím stupňom overenia je overenie životnej situácie, ktorého cieľom je urobiť medzirezortné otestovanie end to end testovacími scenármi pre každú jednu životnú situáciu. Overovacie end to end testovacie scenáre budú dopredu definované a dohodnuté s každým zapojeným OVM na danej životnej situácii. To zabezpečí, že pri overovaní životnej situácie sa pôjde vopred známym formalizovaným a štandardizovaným postupom. Všetky end to end testy budú zdokumentované aj s ich výsledkom. UX/CX sa overuje v rámci druhej úrovne overovania implementácie biznis požiadaviek.

Podklady pre overenie životnej situácie:

1. Testovacie scenáre k end to end testovaniu životnej situácie;
2. Report z overovacieho testovania;
3. Poskytnuté dôkazy.

Zodpovedné osoby:

- OVM: Projektový manažér pre ŽS, testovací manažér;
- MIRRI SR: Produktový manažér pre ŽS, analytici.

Výsledkom úspešného overenia životnej situácie je vydanie **Protokolu o overení naplnenia životnej situácie**.

Postup:

Poradie	Krok	Zodpovedný	Výstup
1.	MIRRI SR vypracuje end to end testovacie scenáre pre životné situácie a predloží ich návrh dotknutým OVM na pripomienkovanie a dohodu k i) identitám a ii) údajom.	MIRRI SR	Navrhnuté end to end testovacie scenáre pre životné situácie.
2.	Dotknuté OVM poskytnú súčinnosť, pripomienky a odsúhlasenie end to end testovacích scenárov vrátane identít a údajov.	OVM	Odsúhlasené vstupy pre end to end testovacie scenáre pre životné situácie spolu s identitami a údajmi.
3.	MIRRI SR zapracuje pripomienky a sfinalizuje dohodnuté end to end testovacie scenáre pre životné situácie a predloží dohodnuté end to end testovacie scenáre pre životné situácie na schválenie na RV pre ŽS.	MIRRI SR	Dohodnuté end to end testovacie scenáre pre životné situácie.
4.	Schválenie end to end testovacích scenárov na RV pre ŽS.	RV pre ŽS	Schválené end to end testovacie scenáre pre životné situácie.
5.	Zorganizovanie stretnutia k vykonaniu overovacieho end to end testovania pre životné situácie na mieste alebo cez vzdialený prístup.	MIRRI SR	Dohodnuté maximálne dva termíny na vykonanie end to end testovania pre životné situácie
6.	Na stretnutí sa v spolupráci so všetkými dotknutými OVM prejdú a overia end to end testovacie scenáre pre životné situácie, z čoho sa vyhotoví dôkazový materiál a vyhotoví sa report potvrdzujúci prejedenie end to end testovacích scenárov pre životné situácie na evidovaných číslach verzií aplikácií.	MIRRI SR	Video nahrávka. V odôvodnených prípadoch iný vhodný dôkazový materiál.
7.	OVM dodá MIRRI SR protokol o nasadení do produkcie testovaných aplikácií.	OVM	Protokol o nasadení do produkcie.

8.	MIRRI SR porovná čísla testovaných a nasadených verzíí.	MIRRI SR	Skontrolované čísla nasadených verzíí do produkcie v porovnaní s testovanými verziami.
----	---	----------	--

Výsledkom overenia je identifikácia zistených nezrovnalostí a nedostatkov.

Sú definované 3 úrovne nezrovnalostí a nedostatkov:

- **„Kritický nedostatok (A)“** je nedostatok informačného systému, ktorý spôsobuje tak závažné problémy, že informačný systém alebo jeho časť nie je možné používať, resp. ide o vady jeho bezpečnosti a ďalšie overovacie testovanie musí byť zastavené, dokiaľ nie je nedostatok odstránený. Nedostatok (A) nie je možné prechodne vyriešiť organizačným opatrením na strane OVM. V prípade výskytu nedostatku (A) bude overenie zamietnuté.
- **„Vážny nedostatok (B)“** je nedostatok informačného systému, ktorý by vážne ohrozoval ďalšiu prevádzku iných častí testovaných informačných systémov, ak by nedošlo k jeho odstráneniu. Nedostatok (B) je možné prechodne vyriešiť organizačným opatrením na strane OVM. V prípade jedného alebo dvoch nedostatkov (B) pre celú end to end testovanú životnú situáciu bude overenie potvrdené s identifikovanými nedostatkami a takýto nedostatok musí byť odstránený najneskôr do jedného mesiaca od jeho identifikácie. V prípade výskytu viac ako dvoch vážnych nedostatkov (B) bude overenie zamietnuté.
- **„Bežný nedostatok (C)“** je nedostatok informačného systému, ktorý nie je nedostatkom (A) ani nedostatkom (B), najmä nedostatok, ktorý neohrozuje prevádzku informačného systému, alebo ktorý sa prejaví iba niekedy alebo nedostatok je spôsobený drobnými konštrukčnými nedostatkami alebo je výlučne kozmetického povahy. V prípade jedného až desiatich nedostatkov (C) pre celú end to end testovanú životnú situáciu bude overenie potvrdené s identifikovanými nedostatkami a takýto nedostatok musí byť odstránený najneskôr do šiestich mesiacov od jeho identifikácie. V prípade výskytu viac ako desiatich bežných nedostatkov (C) bude overenie zamietnuté.

Na záver po splnení overenia životnej situácie vystaví MIRRI SR **Protokol o overení naplnenia životnej situácie**, ktorým projektový manažér za ŽS za OVM a testovací manažér za OVM potvrdzujú overovacie testovanie životnej situácie za svoju stranu a produktový manažér za MIRRI SR a analytici za MIRRI SR potvrdzujú overovacie testovanie a vyhotovenie dôkazov o životnej situácii.

Sú definované 3 úrovne vyjadrenia overovateľa:

- Potvrdenie overenia bez nedostatkov;
- Potvrdenie overenia s identifikovanými nedostatkami;
- Zamietnutie overenia.

3 Proces záverečného vyhodnotenia

Na základe overenia jednotlivých úrovní a úspešného vystavenia protokolu za každú jednu úroveň je v závere zo strany MIRRI SR vyhotovený **Záverečný protokol o overení akceptačnej dokumentácie, implementácii biznis požiadaviek a nasadení životnej situácie**.

MIRRI SR preplatí záverečnú žiadosť o platbu v prípade, ak bude zo strany MIRRI SR vyhotovený Záverečný protokol o overení akceptačnej dokumentácie, implementácii biznis požiadaviek a nasadení životnej situácie. V prípade, ak nebude zo strany MIRRI SR vyhotovený Záverečný protokol o overení akceptačnej dokumentácie, implementácii biznis požiadaviek a nasadení životnej situácie, všetky výdavky v rámci projektu budú uznané ako neoprávnené. Už vyplatené finančné výdavky bude povinnosť vrátiť späť na MIRRI SR.

4 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 pravidlá pre oblasti UX:

1. Portály / webstránky:

Pri biznis požiadavkách týkajúcich sa portálov/ webstránok budú súčasťou Protokolu o overení implementácie biznis požiadaviek **dokumenty k výsledkom overenia za oblasť UX, IDSK a prístupnosť** s uvedenými nálezi.

- Daný portál/ webstránku je pre potreby overovania za menované UX oblasti potrebné **sprístupniť vo vhodnom prostredí** na základe dohody medzi projektovým tímom ŽS MIRRI SR a OVM.
- Uvedené dokumenty zasiela UX odborník projektového tímu ŽS MIRRI SR po vykonanom overovaní.

Elektronické služby:

Pri biznis požiadavkách týkajúcich sa elektronických služieb sa v oblasti UX postupuje nasledovne:

a. ide o tzv. hlavnú elektronicкую službu v rámci ŽS

- Výber hlavnej elektronickej služby bude dohodnutý projektovým tímom ŽS MIRRI SR a OVM.
- Cieľom je validácia správnej implementácie princípov dizajnu a testovania pre digitálne služby štátu.
- UX odborník projektového tímu ŽS MIRRI SR vstupuje do procesu tvorby digitálnej služby nasledovne:
 - Validácia prototypu vybranej služby pred prvým testovaním prototypu používateľského rozhrania (formatívne testovanie).
 - Validácia finálnej verzie funkčného prototypu pred samotnou implementáciou služby. Je potrebné poskytnúť testovací protokol z posledného testovania funkčného prototypu používateľského rozhrania.
 - Validácia zapracovania výstupov - testovacieho protokolu z používateľského testovania funkčného používateľského rozhrania (sumatívne testovanie).

Súčasťou Protokolu o overení implementácie biznis požiadaviek týkajúcich sa hlavnej služby budú aj dôkazy validácie zo strany UX odborníka.

Pomocné dokumenty pre proces validácie hlavnej služby:

- [Princípy vecnej akceptácie realizácie služieb ŽS z pohľadu UX infografika.pdf](#), kde sú špecifikované formy testovania a postup testovania elektronických služieb/formulárov, princípy, definície pojmov atď.
- Formatívne testovanie - [Pravidla testovania](#).
- Sumatívne testovanie
 - [šablóna pre testovacie protokoly](#)
 - [testovací hárok k sumatívne testovaniu](#)
 - [príloha č. 2 k vyhláške č. 547/2021 Z. z.](#)

b. ide o ostatné elektronické služby v rámci ŽS

- v rámci overovania BP bude zo strany MIRRI zaslaná písomná informácia:
„V nadväznosti na ustanovenia vyhlášky č. 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy (ďalej len „vyhláška o elektronizácii“), ktorá upravuje spôsob a postup orgánu riadenia pri elektronizácii agendy verejnej správy na zabezpečenie riadneho výkonu poskytovania služieb verejnej správy, služieb vo verejnom záujme a verejných služieb Vás žiadame o predloženie:
 - *používateľskej cesty,*
 - *prototypov a*
 - *dokumentácie z testovania používateľského rozhrania (výstupy z formatívneho a sumatívneho testovania), a to pre všetky vaše elektronické služby, ktoré sú súčasťou životnej situácie.*

Uvedené podklady si dovoľujeme vyžiadať za účelom doplnenia overenia súladu realizovaných riešení s požiadavkami vyhlášky o elektronizácii.

V prípade, že uvedené dokumenty aktuálne nie je možné z Vašej strany predložiť, dovoľujeme si Vás informovať, že s odvolaním sa na príslušné ustanovenia vyhlášky o elektronizácii vznikne povinnosť ich predloženia v budúcnosti; z uvedeného dôvodu odporúčame zabezpečiť ich riadne vypracovanie a uchovávanie.“

Súčasťou Protokolu o overení implementácie biznis požiadaviek týkajúcich sa ostatných služieb bude mail s uvedenou formuláciou a prípadná odpoveď OVM.