

## Príloha č. 5

### K Prevádzkovej zmluve o poskytovaní služieb pre centrálné komponenty systému e-Kolok Zmenové konanie a organizácia zmenového konania:

#### 1 Štruktúra projektu

Celé dielo Služby eKolok je realizované ako množina požiadaviek vyplývajúcich z projektových zámerov alebo z Požiadaviek na Zmenu. Požiadavky sú tvorené požiadavkami na:

1. analytické a konzultačné činnosti, ktoré nemajú vplyv na zmenu funkčnosti IS PEP a ostatných komponentov Služby eKolok,
2. analýzu, návrh a vývoj rozšírenia, vylepšenia a /alebo modifikácie IS PEP a ostatných komponentov Služby eKolok podľa požiadavky alebo potreby Zmluvných strán, ktoré menia funkčnosť IS PEP a ostatných komponentov Služby eKolok.

#### 2 Štruktúra riadenia Služby eKolok vo vzťahu k zmenovým konaniam

Na riadení Služby eKolok sa podieľajú nasledovné riadiace funkcie:

- A. Tím MF SR  
Projektový manažér (MF SR)  
Business vlastník (MF SR)  
Manažér kvality (MF SR)
- B. Tím Prevádzkovateľa  
Projektový manažér Prevádzkovateľa  
Projektový manažér Zhotoviteľa  
Odborný garant systému
- C. Manažér zmien (Change manager) (Slovenská pošta)
- D. Integračný manažér (NASES)
- E. Release manažér (Slovenská pošta)
- F. Prevádzkový výbor eKolok
- G. Riadiaci výbor eKolok.

Pod Prevádzkovateľom sa v Prílohe č. 16 rozumie Prevádzkovateľ centrálnych komponentov (IS PEP, MSP, IS FO), ktorým je NASES a Prevádzkovateľ Služby eKolok, ktorým je Slovenská pošta.

Ich stručná definícia poslania a kompetencií okrem úpravy kompetencií a pôsobnosti Riadiaceho výboru eKolok a Prevádzkového výboru eKolok je nasledovná:

##### A. Tím MF SR

Tvoria ho Projektový manažér MF SR, Business vlastník MF SR, Manažér kvality MF SR.

##### Projektový manažér (MF SR)

Je to riadiaca funkcia projektu. Jeho poslaním je:

- pripravovať informácie o stave projektu pre členov Riadiaceho výboru eKolok a Prevádzkového výboru eKolok,
- koordinovať postup jednotlivých projektových zámerov a Požiadaviek na Zmenu vo vecnej a časovej rovine,
- riadiť činnosť členov projektového tímu z hľadiska dodržiavania dohodnutých formálnych postupov a termínov,
- eskalovať problémy presahujúce jeho kompetencie do Riadiaceho výboru eKolok alebo Prevádzkového výboru eKolok podľa ich závažnosti a priority.

Jeho kompetencie a povinnosti sú nasledovné:

- vecne kontrolovať faktúry za všetky položky projektu,
- zvolávať porady členov projektového tímu,
- vyžadovať stanoviská členov projektového tímu k nastoleným otázkam,
- predkladať námety do Riadiaceho výboru eKolok a Prevádzkového výboru eKolok,

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálné komponenty systému e-Kolok	odborný garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b>
		Klasifikácia informácií: *V*

- pripravovať detailné posúdenie návrhu na zmenu Zmluvy,
- predkladať návrh na veľkú zmenu alebo návrh požiadavky na rozvoj pri presiahnutí schváleného rozpočtu na zmeny v sume 200 000,-- € Služby eKoloK a zmenu Zmluvy väčšieho rozsahu do Riadiaceho výboru eKoloK,
- zúčastňovať sa porád riešiteľských tímov podľa vlastného uváženia, závažnosti a priority,
- zabezpečovať svojim podpisom ukončenie schvaľovacieho procesu zmenových konaní podľa definovaného popisu vyhodnotenia až na základe odsúhlasenia predmetných aktivít zmenového konania po podpise Odborným garantom, Manažérom kvality, Business vlastníkom, zodpovedným zástupcom Prevádzkovateľa a Manažérom zmien,
- schvaľovať zmeny v umiestnení technických zariadení v rozsahu limitov pre technické zariadenia, ustanovených Riadiacim výborom eKoloK,
- zabezpečovať záznam z rokovania Riadiaceho výboru eKoloK a Prevádzkového výboru eKoloK a predkladať ich predsedovi výboru na schválenie,
- archivovať originály dokumentácie služby eKoloK, ako sú písomné záznamy z rokovania Riadiaceho výboru eKoloK a Prevádzkového výboru eKoloK, písomné záznamy z pracovných porád so zainteresovanými subjektmi a pod.,
- kontrolovať rozpočet projektu,
- predkladať návrhy na rozšírenie systému eKoloK o nové agendy mimo rámca súčasného zamerania systému eKoloK do Riadiaceho výboru eKoloK.

### **Business vlastník (Business Owner - BO) MF SR**

Je to kľúčová funkcia projektu. Jeho poslaním je:

- pripravovať špecifikáciu potrieb z pohľadu používateľov koncového produktu systému eKoloK,
- vyjadrovať sa ku kritériám kvality kladeným na systém eKoloK z pohľadu platnej legislatívy a potrieb systému eKoloK,
- poskytovať vyjadrenie k schvaľovaniu a alokácii zdrojov pre vykonávanie zmien,
- participovať na prioritizácii zmien v procese zmenových konaní,
- poskytovať vyjadrenie opodstatnenosti zmenových konaní z pohľadu používateľa a platnej legislatívy,
- vyjadrovať sa k plánovaným aktivitám pre systém eKoloK,
- poskytovať vyjadrenie k akceptačným kritériám,
- poskytovať súčinnosť pri monitorovaní rizík,
- riešiť problémy používateľov na podnet odborných garantov.

Jeho kompetencie a povinnosti sú nasledovné:

- zabezpečiť správnosť funkcionalít systému eKoloK podľa platnej legislatívy a nastavení systému eKoloK,
- poskytovať vyjadrenie k nákladovosti a schvaľovaniu prostriedkov pre zmeny,
- zabezpečiť funkčnosť systému pre používateľov,
- zabezpečiť fungovanie systému z hľadiska kvality,
- zabezpečiť efektivitu fungovania systému eKoloK,
- pripravovať Požiadavku na Zmenu z pohľadu používateľa systému eKoloK,
- posudzovať Štúdiu realizovateľnosti a Analýzu dopadov,
- podpisovať akceptačné protokoly realizovaných zmenových konaní na základe akceptačných kritérií.

### **Manažér kvality (MF SR)**

Manažér kvality vykonáva nasledovné činnosti:

- definuje politiku kvality (stratégiu kvality), meria kvalitu, analyzuje a spracováva plány kvality, riadi a monitoruje dosiahnutie cieľov kvality,
- definuje kvalitatívne požiadavky služby eKoloK požiadavky pre ďalší rozvoj projektu, ktoré tvoria základ požiadaviek pre vytvorenie zmluvy s dodávateľom,
- definuje požiadavky na kvalitu vyvíjaných funkcionalít systému,
- pripravuje akceptačné kritériá pre realizovanú Zmenu,
- zabezpečuje, aby Služba eKoloK bola v súlade s vnútornými aj vonkajšími požiadavkami – súlad so štandardmi, normami, právnymi požiadavkami, požiadavkami poplatníkov a prevádzkovateľov systémov,
- posudzuje Štúdiu realizovateľnosti a Analýzu dopadov,
- sleduje a kontroluje kvalitu plnenia vecných požiadaviek definovaných v schválenej zmluve alebo v požiadavke na zmenu,

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálnu komponentu systému e-KoloK	odborný garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b>
		Klasifikácia informácií: **V*

- potvrdzuje splnenie vecných a kvalitatívnych požiadaviek v projekte svojím podpisom na akceptačnom protokole pri odovzdávaní jednotlivých fáz projektu/čiastkových projektov alebo pri odovzdávaní zmien vykonaných v rámci zmenových konaní,
- zúčastňuje sa rokovania projektových manažérov pokiaľ sa rokovanie týka vecných požiadaviek,
- reportuje o ďalšom rozvoji projektu eKolak a o postupe prác Projektovému manažérovi Ministerstva financií SR,
- úzko spolupracuje s Manažérom zmien, kde definuje požiadavky na kvalitu a definuje akceptačné kritéria pre navrhovanú zmenu Služby eKolak,
- sleduje a vyhodnocuje kvalitu údajov v systéme eKolak a navrhuje nápravné opatrenia za účelom zabezpečenia správnosti a konzistentnosti údajov.

## **B. Tím Prevádzkovateľa**

Tvorí ho projektový manažér Prevádzkovateľa, projektový manažér Zhotoviteľa, Odborný garant.

### **Projektový manažér Prevádzkovateľa**

Vykonáva najmä nasledovné aktivity:

- definovanie projektu a príprava plánu projektu,
- prezentácia a obhajoba plánu projektu,
- spolupráca so všeobecným manažmentom organizácie, s manažermi iných organizácií a s prijímateľmi rozhodnutí,
- získavanie zdrojov pre projekt,
- spolupráca s používateľmi projektu,
- príprava a úprava rozpočtu projektu a harmonogramov,
- delegovanie právomocí,
- definovanie otázok, príležitostí a problémov,
- riešenie personálnych, technických a finančných problémov,
- rekonštrukcia plánu projektu (preplánovanie),
- koordinácia členov projektového tímu,
- administratíva projektu, príprava projektových správ,
- monitoring priebehu implementácie projektu podľa schváleného harmonogramu,
- príprava a kompletizácia podpornej dokumentácie k monitorovacím správam a jej reportovanie,
- spracovanie monitorovacích správ podľa pokynov,
- poskytovanie súčinnosti s ďalšími členmi projektového tímu,
- iné zverejnené kompetencie v projekte v presne stanovenom rozsahu.

### **Projektový manažér Zhotoviteľa**

Zhotoviteľom je ten, kto realizuje Požiadavku na zmenu a následne ju odovzdáva. Zabezpečuje najmä, podľa pokynov Projektového manažéra Prevádzkovateľa:

- spracovanie indikatívneho finančného odhadu a časového plánu na zmenu za svoju oblasť,
- vypracovanie Štúdie realizovateľnosti a Analýzy dopadov za svoju oblasť,
- organizovanie a účasť na stretnutiach súvisiacich s riešením zmenových konaní,
- prípravu releasu s realizovanou zmenou na odovzдание,
- odovzdávanie zmien na základe schváleného zmenového konania,
- prípravu a odovzдание:
  - inštaláčnej dokumentácie,
  - prevádzkovej/administrátorskej a používateľskej dokumentácie,
  - testovacích scenárov,
  - havarijného plánu, resp. aktualizácie havarijného plánu,
  - popisu chybových stavov a ich riešení,
  - školenia vrátane školiacej dokumentácie, ak takéto je dohodnutá v rámci Štúdie realizovateľnosti,
  - odovzdávacieho protokolu,
- vykonanie testov pred odovzdaním,
- účasť Zhotoviteľa na testovaní v organizácii, ktorej odovzdáva Zmenu, resp. u Prevádzkovateľa Služby eKolak,
- predkladanie výkazov, ktoré slúžia ako podklad na fakturáciu, v prípade, ak je takéto vykazovanie stanovené,
- koordináciu zmien za svoju oblasť.

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálnu komponentu systému e-Kolak	odborný garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b>
		Klasifikácia informácií: **
Strana 3/24		

### **Odborný garant (Gestor)**

Odborný garant je zamestnanec, ktorý vecne zodpovedá za funkčnosť danej SW aplikácie, modulu, resp. priradenej Zmeny. Odborný garant je menovaný Prevádzkovateľom a ku zmene ho priraduje Manažér zmien. Zabezpečuje najmä:

- iniciáciu Zmeny na základe požiadaviek používateľov, vlastných odborných skúseností a pod.,
- definovanie vecných požiadaviek pre ďalší rozvoj systému elektronických kolkov,
- predkladanie požiadaviek v písomnej forme Manažérovi zmien,
- posúdenie vplyvov,
- poskytovanie súčinnosti s Manažérom zmien a so Zhotoviteľom v procese analýzy a implementácie Zmeny,
- testovanie zmeny ako odborný používateľ,
- akceptáciu riešenia Zmeny,
- spoluprácu na tvorbe Štúdie realizovateľnosti, predovšetkým na funkčnej špecifikácii Zmeny,
- konzultácie - je interným konzultantom pre procesy prebiehajúce v systéme eKolok alebo k príslušnému integrovanému systému.

### **C. Manažér zmien (Change manager)**

Manažér zmien je centrálnou rolou, ktorá má prehľad o všetkých Zmenách. Pozíciu Manažér zmien môže zabezpečovať Projektový manažér Prevádzkovateľa systému elektronických kolkov. Zabezpečuje najmä:

- riadenie životného cyklu všetkých Zmien,
- efektívne a rýchle nasadenie všetkých zmien použitím štandardných metód, procesov a procedúr,
- minimalizáciu vplyvu incidentov spôsobených zmenou na kvalitu služieb,
- riadenie procesu realizácie Zmeny pre všetky fázy procesu:
  - registráciu Zmeny a jej kategorizáciu,
  - posúdenie, či ide o Zmenu, t. j. vyhodnotenie odchýlky od špecifikácie (reklamácie) a Požiadavky na Zmenu,
  - návrh priradenia priority a po schválení Prevádzkovým výborom eKolok jej zaevidovanie,
  - priradenie typu Zmeny (malá, stredná, veľká, urgentná),
  - analyzovanie Zmeny a hodnotenie jej vplyvu na existujúce aj plánované konfiguračné položky.
  - priradenie odborného garanta ku Zmene,
  - predloženie Požiadavky na zmenu na počiatočné posúdenie a schválenie prioritizácie Prevádzkovému výboru eKolok prostredníctvom Projektového manažéra MF SR,
  - sledovanie čerpania rozpočtu na Zmeny, informovanie MF SR o stave rozpočtu a oznámenie dosiahnutia rozpočtu na Zmeny Prevádzkovému výboru eKolok prostredníctvom Projektového manažéra MF SR,
  - príprava indikatívneho finančného odhadu a časového plánu realizácie Požiadavky na Zmenu a predloženie na schválenie Prevádzkovému výboru eKolok prostredníctvom Projektového manažéra MF SR,
  - zabezpečenie prípravy Štúdie realizovateľnosti a Analýzy dopadov a ich predloženie na schválenie Prevádzkovému výboru eKolok, prípadne Riadiacemu výboru, prostredníctvom Projektového manažéra MF SR. V prípade potreby vykonáva sumarizáciu viacerých Štúdií realizovateľnosti a Analýz dopadov do jedného dokumentu,
  - posúdenie Štúdie realizovateľnosti a Analýzy dopadov,
  - vykonávanie konsolidácie zmien a plánovania vykonania Zmien v spolupráci s Release manažérom,
  - organizácia testovania podľa preddefinovaných akceptačných kritérií a testovacích scenárov (samotné testovanie nevykonáva),
  - koordinovanie realizácie Zmeny podľa plánu Zmeny a zaznamenanie priebehu Zmien,
- preverovanie, či bola Zmena úspešne vykonaná, identifikovanie prípadných nedostatkov a vytváranie poučení k zlepšeniu procesu,
- monitorovanie aktívnych aj vykonaných zmien, vytváranie správ o zmenách,
- vytváranie prehľadov všetkých implementovaných Zmien v pravidelných definovaných intervaloch,
- udržiavanie úplného a aktuálneho zoznamu Požiadaviek na Zmeny a stavu ich plnenia a ich predkladanie na MF SR prostredníctvom Projektového manažéra MF SR na Prevádzkový výbor eKolok na mesačnej báze,
- zúčastňovanie sa v závislosti od potreby pravidelných stretnutí Prevádzkového výboru eKolok alebo existujúcich riadiacich komisií, do pôsobnosti ktorej daná Zmena prislúcha, ktoré majú rolu „Rady pre riadenie zmien“ (CAB); na týchto komisiách predkladá zoznam Zmien a reportuje o Zmenách,
- spracovanie urgentných Zmien, ktoré nemôžu byť riešené v rámci štandardného procesu spracovania zmien,

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálnu komponentu systému e-Kolok	odborný garant:
		Ú IT
		číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b>
	Strana 4/24	Klasifikácia informácií: *V*

- pri zistení urgentnej zmeny požiadava Projektového manažéra MF SR o mimoriadne zvolanie zasadnutia Prevádzkového výboru,
- archivovanie originálov dokumentácie týkajúcej sa Zmien Služby eKolo a odosielanie kópií tejto dokumentácie Projektovému manažérovi MF SR.

#### D. Integročný manažér

Zabezpečuje najmä:

- aktivity na integračných riešeniach,
- posudzovanie Požiadaviek na Zmenu z pohľadu vplyvu na integrované systémy,
- posudzovanie Štúdií realizovateľnosti a Analýz dopadov z pohľadu integrovaných systémov,
- návrhy integrácie riešení s existujúcimi systémami/aplikáciami pri navrhovaných zmenách a s novými systémami/aplikáciami,
- podieľa sa na iniciovaní a príprave nových riešení a na rozvoji existujúceho riešenia systému eKolo,
- navrhuje a implementuje integračné riešenia,
- pripravuje a aktualizuje integračný manuál,
- definuje integračné potreby,
- zúčastňuje sa pracovných stretnutí súvisiacich s navrhovanými zmenami,
- komunikuje so Zhotoviteľmi a Zmluvnými stranami.

#### E. Release manažér

Hlavným cieľom činnosti Release manažéra vrátane deploymentu je:

- Naplánovať a riadiť testovanie, distribúciu a nasadenie releasu.
- Zaisťiť prevádzkovú post-implementačnú podporu používateľov služby IT (early life support).
- Zodpovedať za dodanie novej funkcionality požadovanej biznisom a zároveň chrániť integritu existujúcich služieb IT.

Jedná sa o komplexný proces, ktorý obsahuje niekoľko desiatok samostatných aktivít, zoskupených do 4 fáz:

- Plánovanie release a nasadenie (release & deployment planning).
- Vývoj a testovanie release (release build and test).
- Nasadenie (deployment).
- Vyhodnotenie a uzatvorenie (review and close),

pričom okrem tej poslednej je spustenie každej fázy autorizované procesom [Change management](#), ktorý riadi celý životný cyklus všetkých zmien.

Zabezpečuje najmä:

- riadenie životného cyklu releasu, a to:
  - posúdenie release,
  - plánovanie release,
  - návrh, vytvorenie a konfiguráciu release,
  - riadenie testovania a autorizáciu release,
  - plánovanie implementácie release,
  - komunikácia, príprava a školenie,
  - riadenie distribúcie, inštalácie a konfigurácie,
  - uzatvorenie releasu,
- definovanie princípov uvádzania releasov na jednotlivé prostredia,
- návrh, vytvorenie a konfiguráciu uvádzania releasov,
- zavádzanie všetkých potrebných procesov/činností súvisiacich s nasadzovaním zmien.
- organizovanie releasov.
- spracovávanie a zoskupovanie zmien cez Manažment zmien v súlade s definovanými požiadavkami,
- plánovanie a riadenie uvedenia verzií softvéru (vecné a časové) a s tým spojeného hardvéru, dokumentácie a prevádzkových procesov, pričom pri implementovaní zmien úzko spolupracuje s Manažérom zmien,
- inštaláciu nového a upgradovaného hardvéru,
- audit hardvéru, softvéru pred implementáciou a následne po implementácii zmien,
- riadenie nasadenia dodávky softvéru a jeho úprav na testovacie prostredie, FIX prostredie a do produkčného prostredia,

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálnu komponentu systému e-Kolo	odborný garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b>
		Klasifikácia informácií: *V*

- overenie úspešnej inštalácie,
- riadenie návratových procedúr, t. j. koordináciu roll backu, vrátane zostavenia deployment plánu (vrátane roll back plánov),
- distribúciu dokumentácie týkajúcej sa releasu,
- akceptáciu releasov,
- monitorovanie priebehu releasov a riadenie rizík súvisiacich s nasadzovaním releasov na jednotlivé prostredia,
- informovanie o aktivitách Manažéra zmien a koordináciu činností s Manažérom zmien.

### 3 Kategorizácia Požiadaviek na Zmenu

V rámci služby eKoloK budú realizované zmenové konania, ktoré je možné rozdeliť na tri kategórie, pre ktoré bude nastavený iný proces:

- Zmenové požiadavky s vplyvom na zmenu funkčnosti, ktoré sú realizované v rámci procesov ITIL:**
  - Realizované v rámci rezervy vytvorenej v nákladovom modeli do sumy 200 000,-- EUR bez DPH za rok a spadajúce do kompetencie Prevádzkového výboru eKoloK (ďalej uvádzané ako stredná Zmena),
  - realizované nad rámec rezervy vytvorenej v nákladovom modeli v príslušnom roku. Schvaľovanie spadá do kompetencie Prevádzkového výboru eKoloK a Riadiaceho výboru eKoloK (ďalej označovaná aj ako veľká Zmena).
- Zmenové požiadavky s charakterom veľkej zmeny realizovanej ako projekt s uplatnením metodiky PRINCE2** (ďalej označovaná aj ako veľká Zmena). Schvaľovanie spadá do kompetencie Riadiaceho výboru eKoloK.
- Zmenové požiadavky s charakterom urgentnej zmeny**, ktorú je nevyhnutné realizovať obratom skráteným konaním, aby sa predišlo vzniku škôd a závažných problémov v produkčnej prevádzke, resp. aby došlo k maximálnemu skráteniu doby, ktorá spôsobuje závažné problémy. Skrátené konanie prebieha na základe dohody zmluvných strán a reflektuje postup podľa článku 3 ods. a).

### 4 Spôsob riešenia požiadaviek

Pre účely riešenia Požiadaviek na Zmenu funkčnosti systému elektronických kolkov sa zavádza pojem „Zmena“ čo vyjadruje **pridanie, modifikáciu, zrušenie akejkoľvek časti systému elektronických kolkov a súvisiacej dokumentácie, ako aj rozšírenie systému elektronických kolkov o ďalšie oblasti.**

#### 4.1 Spôsob riešenia Požiadaviek na Zmenu funkčnosti a rozvoj systému eKoloK

- Tento postup sa použije v prípade, ak predmetom je rozvoj systému eKoloK alebo zmena jeho funkčnosti.
- V prípade strednej Zmeny a veľkej Zmeny presahujúcej rozpočet na zmenové konanie môže byť rola Manažéra zmien a Projektového manažéra Prevádzkovateľa zlúčená, prípadne rolu Projektového manažéra Prevádzkovateľa môže plniť Zodpovedný zástupca Prevádzkovateľa. Pri veľkých zmenách typu projekt, t. j. pri Zmenách nad scope riešenia systému eKoloK, musí byť definovaný Projektový manažér Prevádzkovateľa, ktorý postupuje podľa metodiky PRINCE2.
- Manažér zmien sám dáva námety na zmenu, prípadne zbiera námety na Zmenu od ostatných zmluvných strán a posudzuje ich. V prípade, že vyhodnotí námet na Zmenu ako opodstatnenú Zmenu a nejde o reklamáciu funkčnosti, v rámci procesu riadenia zmien spracuje Formulár:
  - V prípade strednej Zmeny, kompetencia Prevádzkového výboru (rozpočet na zmenové konania do 200 000 €)

„Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ (formulár 5.1).  
Vyplnený formulár Manažérom zmien a Business vlastníkom (vyplňa časť Detailný popis požiadavky) Projektový manažér MF SR predkladá na posúdenie Prevádzkovému výboru eKoloK, ktorý rozhodne o opodstatnenosti Zmeny a priradí Zmene prioritu. Následne Prevádzkový výbor eKoloK požiada Manažéra zmeny o Indikatívny finančný odhad a časový plán na Zmenu. Po vypracovaní Indikatívneho finančného odhadu a časového plánu tento predkladá Manažér zmeny Projektovému manažérovi MF SR a ten ho predkladá na posúdenie Prevádzkovému výboru eKoloK. Prevádzkový výbor eKoloK rozhodne o:
    - Zamietnutí Požiadavky na Zmenu na základe Indikatívneho finančného odhadu a časového plánu. V takomto prípade Požiadavka na Zmenu nebude realizovaná, prípadne bude odložená na realizáciu do ďalšieho obdobia.
    - Schválení Požiadavky na Zmenu na základe Indikatívneho finančného odhadu a časového plánu. Prevádzkový výbor eKoloK dá pokyn Manažérovi zmeny na vypracovanie „Štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.2) a „Analýzy dopadov“ (formulár 5.3). Manažér zmeny zasiela príslušnému

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálnu komponentu systému e-KoloK	odborný garant:
		Ú IT
		číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b>
	Strana 6/24	Klasifikácia informácií: **V*

Projektovému manažérovi Prevádzkovateľa vyplnený formulár „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ (formulár 5.1) spolu s kópiou podpísaného rozhodnutia Prevádzkového výboru. Následne Projektový manažér Prevádzkovateľa zabezpečí spracovanie „Štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.2) a „Analýzy dopadov“ (formulár 5.3). Vypracovaný a podpísaný dokument Projektový manažér Prevádzkovateľa zasiela Manažérovi zmien. V prípade viacerých Štúdií realizovateľnosti a viacerých Analýz dopadov vykoná Manažér zmien ich zlúčenie. Manažér zmien predkladá dokumenty Projektovému manažérovi MF SR, ktorý vypracované dokumenty predkladá Prevádzkovému výboru eKolo ako podklad pre schválenie / zamietnutie realizácie Zmeny.

Prevádzkový výbor eKolo rozhodne o:

- i. Zamietnutí realizácie „Požiadavky na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ (formulár 5.1) na základe „Štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.2) a „Analýzy dopadov“ (formulár 5.3). Alokuje financie na pokrytie nákladov spojených s vypracovaním dokumentu a dáva pokyn na vystavenie dokumentov súvisiacich s úhradou vykonaných činností v rámci spracovanej „Štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.2) a „Analýzy dopadov“ (formulár 5.3). V tomto prípade „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ (formulár 5.1) realizovaná nebude a uhradia sa len aktivity súvisiace s vykonanými prácami pri vypracovaní „Štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.2) a „Analýzy dopadov“ (formulár 5.3).
  - ii. Schválení realizácie „Požiadavky na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ (formulár 5.1) na základe „Štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.2) a „Analýzy dopadov“ (formulár 5.3). Prevádzkový výbor eKolo alokuje finančné prostriedky a dá pokyn na obstaranie Zmeny podľa „Požiadavky na zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ (formulár 5.1) a na objednanie Zmeny. Manažér zmeny zabezpečí vypracovanie „Objednávky podľa štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.4). Manažér zmeny odkomunikuje s Release manažérom zaradenie Zmeny do Release plánu. Po obstaraní a objednaní Zmeny a po zaradení Zmeny do Release plánu prebehne implementácia Zmeny, t. j. vývoj, odovzdanie Zmeny, nasadenie releasu so Zmenou, testovanie a akceptácia Zmeny s následným nasadením Zmeny do produktívnej prevádzky.
- b) V prípade veľkej Zmeny alebo požiadavky nad rámec scope riešenia, kompetencia Riadiaceho výboru (pri presiahnutí rozpočtu na zmenové konania 200 000 € alebo požiadavky na Zmenu, ktoré sú nad rámec scope riešenia)

„Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ (formulár 5.1).

Vyplnený formulár Manažérom zmien a Business vlastníkom (vyplňa časť Detailný popis požiadavky) Projektový manažér MF SR predkladá na posúdenie Prevádzkovému výboru eKolo, ktorý rozhodne o opodstatnenosti Zmeny a priradí Zmene prioritu. Prevádzkový výbor následne požiada Manažéra zmeny o Indikatívny finančný odhad a časový plán na Zmenu. Po vypracovaní Indikatívneho finančného odhadu a časového plánu tento predkladá Manažér zmeny Projektovému manažérovi MF SR a ten ho predkladá na posúdenie Prevádzkovému výboru eKolo. Prevádzkový výbor eKolo rozhodne o:

- 1) Zamietnutí „Požiadavky na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ (formulár 5.1) na základe Indikatívneho finančného odhadu a časového plánu. V takomto prípade „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ (formulár 5.1) nebude realizovaná, prípadne bude odložená na realizáciu do ďalšieho obdobia.
- 2) Schválení „Požiadavky na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ (formulár 5.1) na základe Indikatívneho finančného odhadu a časového plánu. Prevádzkový výbor eKolo dáva pokyn Manažérovi zmeny na vypracovanie „Štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.2) a „Analýzy dopadov“ (formulár 5.3). Manažér zmeny zasiela príslušnému Projektovému manažérovi Prevádzkovateľa vyplnený formulár „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ (formulár 5.1). Následne Projektový manažér Prevádzkovateľa zabezpečí spracovanie „Štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.2) a „Analýzy dopadov“ (formulár 5.3). Vypracovaný a podpísaný dokument Projektový manažér Prevádzkovateľa zasiela Manažérovi zmien. V prípade viacerých Štúdií realizovateľnosti a viacerých Analýz dopadov vykoná Manažér zmien ich zlúčenie. Manažér zmien predkladá dokumenty Projektovému manažérovi MF SR, ktorý dokumenty predkladá Prevádzkovému výboru eKolo a po jeho odsúhlasení následne Riadiacemu výboru eKolo ako podklad pre schválenie / zamietnutie realizácie Zmeny.

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálnu komponentu systému e-Kolo	odborný garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b>
	Strana 7/24	Klasifikácia informácií: *V*

Riadiaci výbor eKoloK rozhodne o:

- i. Zamietnutí realizácie „Požiadavky na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ (formulár 5.1 na základe „Štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.2) a „Analýzy dopadov“ (formulár 5.3). Alokuje financie na pokrytie nákladov spojených s vypracovaním dokumentu a dáva pokyn na vystavenie dokumentov súvisiacich s úhradou vykonaných činností v rámci spracovanej „Štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.2) a „Analýzy dopadov“ (formulár 5.3). V tomto prípade „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ (formulár 5.1) realizovaná nebude a uhradia sa len aktivity súvisiace s vykonanými prácami pri vypracovaní „Štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.2) a „Analýzy dopadov“ (formulár 5.3).
  - ii. Schválení realizácie „Požiadavky na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ (formulár 5.1 na základe „Štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.2) a „Analýzy dopadov“ (formulár 5.3). Riadiaci výbor eKoloK alokuje finančné prostriedky a dá pokyn na obstaranie Zmeny podľa „Požiadavky na zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“ (formulár 5.1 a na Objednanie Zmeny. Manažér zmeny zabezpečí vypracovanie „Objednávky podľa štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.4). Manažéra zmeny odkomunikuje s Release manažérom zaradenia Zmeny do Release plánu. Po obstaraní a objednaní Zmeny a po zaradení Zmeny do Release plánu prebehne implementácia Zmeny, t. j. vývoj, odovzdanie Zmeny, nasadenie releasu so Zmenou, testovanie a akceptácia Zmeny s následným nasadením Zmeny do produktívnej prevádzky.
4. Spracovaný dokument „Štúdia realizovateľnosti“ (formulár 5.2) a „Analýza dopadov“ (formulár 5.3) predloží Projektový manažér Prevádzkovateľa Manažérovi zmien.-
- a. V prípade Zmeny typu stredná Zmena, predloží Projektový manažér Prevádzkovateľa Manažérovi zmien ako prílohu k dokumentu „Štúdia realizovateľnosti“ (formulár 5.2) a „Analýza dopadov“ (formulár 5.3) aj projektový plán implementácie Zmeny s uvedením etáp realizácie vrátane etapy vypracovania „Štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.2) a „Analýzy dopadov“ (formulár 5.2). V každej etape bude definovaný zoznam výstupov, termín odovzdania a finančná náročnosť. Projektový plán je možné na základe podnetu Projektového manažéra Prevádzkovateľa prostredníctvom Manažéra zmien a následne cez Projektového manažéra MF SR predložiť na posúdenie Prevádzkovému výboru eKoloK. Po odsúhlasení zmien Prevádzkovým výborom eKoloK je možné harmonogram v priebehu projektu aktualizovať. Vypracovanú „Štúdiu realizovateľnosti“ (formulár 5.2) a „Analýzu dopadov“ (formulár 5.3) posudzuje Odborný garant, Manažér kvality, Business vlastník, Projektový manažér Prevádzkovateľa, Manažér zmien a na základe ich odporúčania Prevádzkový výbor eKoloK tieto dokumenty schvaľuje/zamieta.
  - b. V prípade Zmeny typu veľká Zmena, predloží Projektový manažér Prevádzkovateľa Manažérovi zmien ako prílohu k dokumentu „Štúdia realizovateľnosti“ (formulár 5.2) a „Analýza dopadov“ (formulár 5.3) aj projektový plán implementácie Zmeny s uvedením etáp realizácie vrátane etapy vypracovania „Štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.2) a „Analýzy dopadov“ (formulár 5.3). V každej etape bude definovaný zoznam výstupov, termín odovzdania a finančná náročnosť. Projektový plán je možné na základe podnetu Projektového manažéra Prevádzkovateľa prostredníctvom Manažéra zmien a následne cez Projektového manažéra MF SR predložiť na posúdenie Riadiacemu výboru eKoloK. Po odsúhlasení zmien Riadiacim výborom eKoloK je možné harmonogram v priebehu projektu aktualizovať. Vypracovanú „Štúdiu realizovateľnosti“ (formulár 5.2) a „Analýzu dopadov“ (formulár 5.3) posudzuje Odborný garant, Manažér kvality, Business vlastník, Projektový manažér Prevádzkovateľa, Manažér zmien a na základe ich odporúčania Prevádzkový výbor eKoloK a následne Riadiaci výbor eKoloK tieto dokumenty schvaľuje/zamieta. Riadiaci výbor eKoloK môže Zmenu odsunúť do ďalšieho obdobia.
5. Dokument „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.4)
- a. V prípade strednej Zmeny  
Ak Prevádzkový výbor eKoloK schválil predmet výkonu podľa „Štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.2) a „Analýzy dopadov“ (formulár 5.3) a zároveň dal Manažérovi zmien pokyn na objednanie zmeny, Manažér zmien vystaví dokument „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.4) a odošle ho e-mailom Projektovému manažérovi Prevádzkovateľa. Následne dokument vytlačí (dva originály – jeden pre Zhotoviteľa

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálnu komponentu systému e-KoloK	odborný garant:
		Ú IT
		číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b>
	Strana 8/24	Klasifikácia informácií: *V*



a jeden pre svoje potreby). Podpísaný dokument uschováva Projektový manažér Prevádzkovateľa, podpísanú kópiu (sken) posiela Manažérovi zmien a Projektovému manažérovi MF SR. V prípade potreby, v súlade s internými postupmi Prevádzkovateľa, tento dokument slúži ako podklad pre vystavenie oficiálnej objednávky vystavovanej príslušným organizačným útvarom Prevádzkovateľa a tvorí jej prílohu.

- b. V prípade veľkej Zmeny  
Ak Riadiaci výbor eKolak schválil predmet výkonu podľa „Štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.2) a „Analýzy dopadov“ (formulár 5.3) a zároveň dal Manažérovi zmien pokyn na objednanie zmeny, Manažér zmien vystaví dokument „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.4) a odošle ho e-mailom Projektovému manažérovi Prevádzkovateľa. Následne dokument vytlačí (dva originály – jeden pre Zhotoviteľa a jeden pre svoje potreby). Podpísaný dokument uschováva Projektový manažér Prevádzkovateľa, podpísanú kópiu (sken) posiela Manažérovi zmien a Projektovému manažérovi MF SR. V prípade potreby, v súlade s internými postupmi Prevádzkovateľa, tento dokument slúži ako podklad pre vystavenie oficiálnej objednávky vystavovanej príslušným organizačným útvarom Prevádzkovateľa a tvorí jej prílohu. V prípade potreby tento dokument slúži ako podklad pre začatie procesu verejného obstarávania.

6. Projektový manažér Zhotoviteľa zabezpečí po prijatí dokumentu „Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.4) práce na realizácii Zmeny podľa schválenej „Štúdie realizovateľnosti“ (formulár 5.2), „Analýzy dopadov“ (formulár 5.3) a projektového plánu implementácie. O postupe prác, problémoch, rizikách informuje priebežne Projektového manažéra Prevádzkovateľa a Manažéra zmien. V súlade s plánom realizácie Zmeny následne zabezpečí proces odovzdania Zmeny. NASES ako Prevádzkovateľ centrálnych komponentov (s výnimkou mobilnej aplikácie a virtuálneho kiosku) poskytuje priebežné informácie Projektovému manažérovi Prevádzkovateľa Služby eKolak.

7. Proces odovzdania Zmeny a jej nasadzovania:

- a. Projektový manažér Zhotoviteľa po otestovaní Zmeny pripraví na odovzdanie Release manažérovi:
- i. inštalačnú dokumentáciu,
  - ii. prevádzkovú/administrátorskú a používateľskú dokumentáciu,
  - iii. testovacie scenáre (testovacie scenáre budú obsahovať návrh postupu na otestovanie zmenenej funkcionality).
  - iv. havarijný plán, resp. aktualizáciu havarijného plánu,
  - v. popis chybových stavov a ich riešení,
  - vi. školenia vrátane školiacej dokumentácie, ak takáto je dohodnutá v rámci Štúdie realizovateľnosti,
  - vii. „Odovzdávací protokol k Zmene“ (formulár 5.5).

Odovzdanie je kompletne, ak sú odovzdané všetky požadované dokumenty. Ich neodovzdanie môže byť dôvodom na odmietnutie prevzatia Zmeny a jej nasadenia na testovacie prostredie, čo môže spôsobiť nedodržanie termínu na odovzdanie Zmeny.

- b. Projektový manažér Zhotoviteľa zabezpečí po odovzdaní Zmeny vrátane vyššie uvedených dokumentov a po jej implementovaní na testovacie prostredie súčinnosť pri vykonávaní testov, pričom podľa potreby sa realizujú testy funkčnosti, výkonnostné testy, bezpečnostné testy, integračné testy. Prevádzkovateľ Služby eKolak má oprávnenie použiť ďalšie testovacie scenáre podľa svojho uváženia, ako aj na základe odporúčani Manažéra kvality a Business vlastníka.
- c. V rámci procesu odovzdávania komunikuje Projektový manažér Zhotoviteľa s Projektovým manažérom Prevádzkovateľa, ktorý úzko spolupracuje s Release manažérom a Manažérom zmien. Proces nasadzovania Zmeny koordinuje Release manažér.
- d. Prevádzkovateľ centrálnych komponentov eKolu (okrem mobilnej aplikácie a virtuálneho kiosku) zabezpečuje vo svojej kompetencii všetky aktivity vo vzťahu k svojim Zhotoviteľom. Po absolvovaní úspešných testov realizuje proces odovzdávania vo vzťahu k Prevádzkovateľovi Služby eKolak, kedy sa dostáva do pozície Zhotoviteľa a postupuje podľa písmena a) tohto bodu. Zároveň odovzdáva výsledky testov. Na základe pokynov Release manažéra je Zmena implementovaná na testovacie prostredie, na ktorom prebiehajú podľa testovacích scenárov jednotlivé typy testov a vyhodnocuje sa splnenie akceptačných kritérií. Testovací manažér zabezpečí vykonanie testov a vyhodnotenie akceptačných kritérií. Na testovaní sa zúčastňuje aj Manažér kvality a Business vlastníka. Z testovania sa spracúva Register pripomienok s označením závažnosti chyby a Vyhodnotenie akceptačných kritérií, ktoré sú zaslané Release manažérovi, Manažérovi zmien, Projektovému manažérovi Prevádzkovateľa a Manažérovi kvality. Register pripomienok a vyhodnotenie akceptačných kritérií ako prílohu k Odovzdávaciemu protokolu k Zmene odovzdá Release manažér Projektovému manažérovi Zhotoviteľa/Prevádzkovateľa centrálnych komponentov (okrem mobilnej aplikácie a

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálnu komponenty systému e-Kolak	odborný garant:
		Ú IT
		číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b>
	Strana 9/24	Klasifikácia informácií: *V*

virtuálneho kiosku), s ktorými dohodne termín nasadenia opráv podľa release plánu, resp. podľa dohody s Manažérom zmien. V tomto prípade sa uskutoční odstránenie chýb Zhotoviteľom a opakuje sa celý proces implementácie Zmeny na testovacie prostredie. Všetky aktivity sa zaevidujú do formulára „*Odvzdávací protokol k Zmene*“ (formulár 5.5).

- e. Výsledky testovania sa predkladajú Projektovému manažérovi Prevádzkovateľa, ktorý vystavuje po testovaní na testovacom prostredí „*Akceptačný protokol k Zmene*“ (formulár 5.6):
    - i. „*Akceptačný protokol k Zmene*“ – bez podmieneného súhlasu (formulár 5.6) – ak implementovaná Zmena neobsahuje chyby a sú splnené akceptačné kritériá.
    - ii. „*Akceptačný protokol k Zmene – s podmieneným súhlasom*“ (formulár 5.6) – ak implementovaná Zmena obsahuje nízky počet nezávažných chýb a sú splnené akceptačné kritériá. Prílohou Akceptačného protokolu je zoznam chýb a zoznam akceptačných kritérií s ich vyhodnotením,
    - iii. „*Akceptačný protokol k Zmene - zamietnutie*“ (formulár 5.6) - zamietnutie akceptácie so zoznamom chýb a nesplnených akceptačných kritérií. V tomto prípade Zmena nie je nasaditeľná na produkčné prostredie z dôvodu existencie závažných chýb, ktoré by spôsobili v produkčnej prevádzke závažné problémy (napr. z dôvodu výkonnosti).
  - f. „*Akceptačný protokol k Zmene*“ (formulár 5.6) po otestovaní v testovacom prostredí podpisujú Odborní garanti, Manažér kvality, Business vlastník, Projektový manažér Prevádzkovateľa a Manažér zmien, ako aj Projektový manažér Zhotoviteľa. Odborní garanti a Projektový manažér Zhotoviteľa môžu potvrdiť akceptáciu Zmeny zaslaním e-mailu Projektovému manažérovi Prevádzkovateľa, ktoré budú tvoriť prílohu „*Akceptačného protokolu k Zmene*“ (formulár 5.6).
  - g. Počas testovania Zmeny na testovacom prostredí sa v prípade potreby pripraví zmena procesov, zaktualizujú sa metodiky, príručky a prípadne aj Obchodné podmienky.
  - h. Po akceptácii na testovacom prostredí naplánuje Release manažér implementáciu Zmeny do produkčného prostredia, a to po dohode s Manažérom zmien a Projektovým manažérom Prevádzkovateľa.
  - i. Po vykonaní releasu v produkčnom prostredí podpisuje jej vykonanie na „*Akceptačnom protokole k Zmene*“ (formulár 5.6) Release manažér, Manažér kvality a Projektový manažér Prevádzkovateľa.
  - j. Manažér zmien informuje používateľov a príslušné organizačné útvary (napr. Zákaznícky servis, HelpDesk, ...) o vykonaných zmenách, distribuuje nové metodiky, príručky a v prípade potreby zabezpečuje publikovanie aktualizovaných Obchodných podmienok systému eKolak.
8. Projektový manažér Prevádzkovateľa dáva pokyn na vystavenie faktúry za akceptované Zmeny, akceptované etapy na základe projektového plánu implementácie Zmeny alebo za vybrané vypracované „*Štúdie realizovateľnosti*“ (formulár 5.2) a „*Analýzy dopadov*“ (formulár 5.3) pri zamietnutí Zmeny Prevádzkovým výborom eKolak alebo Riadiacim výborom eKolak. Prílohou faktúry bude podpísaný „*Akceptačný protokol k Zmene*“ (formulár 5.6) po nasadení do produkčného prostredia.
  9. O stave akceptácie Zmeny a uvedení do produkčnej prevádzky reportuje Manažér zmien do troch pracovných dní od nasadenia Zmeny Projektovému manažérovi MF SR, Projektovému manažérovi Prevádzkovateľa a Business vlastníkovi. Informácia o ukončení procesu zmenového konania po odovzdaní a akceptácii Zmeny sa následne prostredníctvom Projektového manažéra MF SR predkladá na Prevádzkový výbor eKolak, prípadne Riadiaci výbor eKolak.
  10. Zmluvné strany si dohodnú vo svojich zmluvách sankcie/zmluvné pokuty pri nedodržaní termínov odovzdania.

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálnu komponentu systému e-Kolak	odborný garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b>
		Klasifikácia informácií: *V*
Strana 10/24		

## Riadiace funkcie (roly) Služby eKoloK

Akékoľvek zmeny, ktoré v komunikačnej matici nastanú sú zmluvné strany povinné oznámiť najneskôr do 10 pracovných dní.

A. Tím MF SR	MF SR
Projektový manažér MF SR	Ing. Lenka Hasprová
Business vlastník	Ing. Daniela Klučková v zastúpení Ing. Marekom Kuľkom
Manažér kvality	Ing. PhD. Ján Luchava

B. Tím Prevádzkovateľa	NASES	SP, a.s.	Subdodávateľ / partner SP, a.s.
<b>Projektový manažér Prevádzkovateľa</b>	Mgr. Ing. Lýdia Michalíková	Ing. Tomáš Sztraka (pre Zmeny ako Zodpovedná osoba Prevádzkovateľa)	
<b>Projektový manažér Zhotoviteľa</b>			
- IS PEP / IS FO	Mgr. Ing. Lýdia Michalíková	-	-
- MSP vrátane SWP	Mgr. Ing. Lýdia Michalíková	-	-
- MASP	-		Ing. Eva Galliková
- Virtuálny kiosk	-		Ing. Eva Galliková
- Kiosky (GAMO a.s.)	-		Ing. Kristián Alakša
- MS SR (súdny manažment, Justičná pokladnica)	-		Ing. Dáša Borzovičová Ing. Zita Šupáková
- APONET (Plaut Slovensko, s.r.o.)	-	Ing. Ľubomír Kúdela	Ing. David Sládeček
- Vefkoodber	-		Bez PM - CHR jednorazovo
- SAP (ANEXT, a. s.)	-	Ing. Kralovičová Brigita	
- JSSA (GAMO a.s.)	-	Adriena Štubniaková	Ing. Kristián Alakša
- Platobné operácie (Poštová banka, a.s.)	-	-	Ing. Gabriel VÖRÖS
<b>Odborní garanti:</b>			
- IS PEP / IS FO	Ing. Klára Svítková	Ing. Tomáš Sztraka	
- Číselníky	Ing. Klára Svítková	Ing. Ondrej Barič	
- Refundácie	Ing. Klára Svítková	Mgr. Peter Kovalický Mgr. Ivana Pondelová (za OES)	
- Reklamácie	Ing. Klára Svítková	Bc. Soňa Ľureková	
- Účtovníctvo	Ing. Klára Svítková	Bc. Hana Zvozilová	
- MSP	Ing. Klára Svítková	Mgr. Ivana Pondelová	
- SWP	Ing. Klára Svítková	Ing. Silvia Mifkovičová	

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálnu komponentu systému e-KoloK	odborný garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b>
		Klasifikácia informácií: *V*

- MASP	-	Mgr. Ivana Pondelová	
- Virtuálny kiosk	-	Mgr. Ivana Pondelová (za OES)	
- Dátové intervencie a Testovací manažér	Ing. Klára Svítková	Ing. Silvia Mifkovičová	
- Kiosky	-	Ing. Tomáš Sztraka	
- MS SR (súdny manažment, Justičná pokladnica)			Ing. Dáša Borzovičová Ing. Zita Šupáková
- MV SR - osobitná verzia MSP			
- APONET	-	Ing. Adriana Pazerová	
- Veľkoodber			
- SAP	-	Ing. Katarína Holčáková	
- JSSA	-		
- SLA	Ing. Klára Svítková	Tibor Borsányi	

<b>C. Manažér zmeny</b>	-	Mgr. Kristína Nagyová
<b>D. Integrovaný manažér</b>	Ing. Klára Svítková	-
<b>E. Release manažér</b>	Ing. Klára Svítková	Dočasne tím: Ing. Ivan Loučka (+ Ing. Pavel.Sulík)

<b>F. Prevádzkový výbor eKolak</b>	<b>MF SR</b>	<b>SP, a.s.</b>	<b>NASES</b>
Predseda	Ing. Daniela Klučková v zastúpení Ing. Marek Kuľka	-	-
Členovia	Ing. Erik Minarovič	René Kubiš	Mgr. Mário Kulašik
	Ing. Roman Navrátil	Ing. Tomáš Sztraka	-

<b>G. Riadiaci výbor eKolak</b>	<b>MF SR</b>	<b>SP, a.s.</b>	<b>Ostatní</b>
Predseda	Ing. Radko Kuruc, PhD.	-	-
Členovia	Ing. Daniela Klučková	Mgr. Peter Helexa	Ing. Peter Ďurica
	Ing. Erik Minarovič		Ing. Denisa Saková
			Ing. Juraj Slaný

## 5 Vzory formulárov

### 5.1 Požiadavka na Zmenu (Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov)

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálnu komponentu systému e-Kolak	odborný garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b>
		Klasifikácia informácií: *V*
Strana 12/24		

Ministerstvo financií SR (eKolok)	<b>Požiadavka na Zmenu</b> <b>Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti</b> <b>a analýzu dopadov</b>  Proces Change Management <b>Názov Požiadavky na Zmenu</b>	Číslo Zmeny:  <b>####</b>
--------------------------------------	---	---------------------------------

## Identifikácia požiadavky

<b>Žiadateľ zmeny:</b> <b>Telefón:</b> <b>Zadávatel' Zmeny (SPOC):</b> <b>Change Manager:</b> <b>Dátum vystavenia požiadavky:</b> <b>Kategória Zmeny (HW, SW,...)</b> SW/Aplikačný/SAP/ HW/Server/NT <b>Identifikácia zmenovej položky (CI):</b> <b>Priorita:</b> 1, 2, 3, urgentná zmena <b>Riešenie požadované:</b> <input checked="" type="checkbox"/> Štúdiá realizovateľnosti	<b>Organizácia:</b>  <b>Organizácia:</b>  <b>Požadovaný termín odovzdania plnenia:</b> Testovacie prostredie: Produkčné prostredie:  <b>Verzia of CI:</b> V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov  <b>Štandardná zmena</b> /Áno , Nie/ <input type="checkbox"/> Analýza dopadov	<input type="checkbox"/> Reklamácia
---	---	-------------------------------------

## Popis požiadavky

<b>Krátky popis požiadavky:</b> <b>Dôvod pre realizáciu Zmeny:</b>          <b>Detailný popis požiadavky:</b>
--

## 5.2 Štúdiá realizovateľnosti

### Štúdiá realizovateľnosti č. ###

k Požiadavke na Zmenu: názov

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálnu komponentu systému e-Kolok	odborný garant: Ú IT číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b> Klasifikácia informácií: *V*
Strana 13/24		

Spracovateľ štúdie vyplní nasledujúce informácie:

1. Špecifikácia služby / akej služby sa požiadavka týka:
2. Analýza požiadavky / spracovanie funkčnej špecifikácie:
3. Návrh implementácie požiadavky:
4. Návrh testovania a akceptácie požiadavky:
5. Návrh harmonogramu plnenia:
6. Požadovaná súčinnosť Objednávateľa:
7. V týchto tabuľkách Zhotoviteľ uvedie časovú náročnosť a cenovú kalkuláciu.

#### Náročnosť zapracovania pre Zmenu aplikačného SW

Termíny	Dátum
Predpokladaný začiatok realizácie:	
Predpokladané ukončenie realizácie (termín nasadenie do testovacieho prostredia):	
Navrhovaný termín nasadenia do produkčného prostredia:	
Činnosť	Náročnosť (človekodni)
<b>Spolu:</b>	

#### Náročnosť zapracovania pre Zmenu mimo aplikačný SW

Termíny navrhovaných činností	Dátum
Navrhovaný termín realizácie Zmeny:	
Činnosť	Náročnosť (človekodni)
<b>Spolu:</b>	

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálnu komponentu systému e-Kolok	odborný garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b>
		Klasifikácia informácií: *V*
Strana 14/24		

**Cena**

Popis jednotlivých položiek	Cena
Spolu:	

**8. Podpisová časť:**

Odovzdávajúca zmluvná strana	Dátum	Organizácia	Meno a priezvisko	Podpis
Projektový manažér Zhotoviteľa				

Preberajúca zmluvná strana	Dátum	Organizácia	Meno a priezvisko	Podpis
Odborní garanti				
Manažér kvality				
Business vlastník				
Projektový manažér Prevádzkovateľa				
Manažér zmeny				
Prevádzkový výbor (predseda)				

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálnu komponentu systému e-Kolok	odborný garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b>
		Klasifikácia informácií: *V*

### 5.3 Analýza dopadov

**Analýza dopadov**                      č. ###

k Požiadavke na Zmenu:            názov

(Vyplní spracovateľ analýzy):

1. Vplyv na používateľov:
2. Vplyv na prevádzku fungujúcich systémov, infraštruktúry a zaistení poskytovaných služieb (Podľa definovaných SLA):
3. Vplyv na kapacitu, výkonnosť, spoľahlivosť, bezpečnosť:
4. Vplyv na iné služby (iné aplikácie) bežiacie na rovnakej infraštruktúre alebo vplyv na súvisiace aplikácie, resp. systémy, napr., portály atď.:
5. Vplyv v organizácii mimo IT – bezpečnosť, help desk, ...:
6. Vplyv pri nerealizácii Zmeny:
7. Požadované zdroje z IT, čas kľúčových používateľov, časové vplyvy, požiadavky na nové prvky:

Podpisová časť:

Odozdvávajúca zmluvná strana	Dátum	Organizácia	Meno a priezvisko	Podpis
Projektový manažér Zhotoviteľa				

Preberajúca zmluvná strana	Dátum	Organizácia	Meno a priezvisko	Podpis
Odborní garanti				
Manažér kvality				
Business vlastník				
Projektový manažér Prevádzkovateľa				
Manažér zmeny				
Prevádzkový výbor (predseda)				

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálnu komponentu systému e-Kolok	odborný garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b>
		Klasifikácia informácií: *V*



## 5.4 Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti

Ministerstvo financií SR (eKoloK)	<b>Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti</b> Proces Change Management <b>Názov Požiadavky na Zmenu</b>	Číslo Zmeny:  ####
--------------------------------------	--	--------------------------

Formulár je určený pre Change managera, ktorý objednáva spracovanie Zmeny.

### Identifikácia požiadavky

<b>Žiadateľ zmeny:</b>	<b>Organizácia:</b>
<b>Telefón:</b>	
<b>Zadávatel' Zmeny (SPOC):</b>	<b>Organizácia:</b>
<b>Change Manager:</b>	
<b>Dátum vystavenia požiadavky:</b>	<b>Požadovaný termín odovzdania plnenia:</b> Testovacie prostredie: Produkčné prostredie
<b>Kategória Zmeny (HW, SW,...)</b>	SW/Aplikačný/Manex/ HW/Server/NT
<b>Identifikácia zmenovej položky (CI):</b>	<b>Verzia of CI:</b> V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov
<b>Priorita:</b> 1, 2, 3, urgentná zmena	<b>Štandardná zmena</b> /Áno , Nie/

### Popis požiadavky

**Krátky popis požiadavky:** Krátky a výstižný popis požiadavky na Zmenu.

Objednávame si spracovanie Zmeny č. #### v rámci zmenového konania v zmysle štúdie realizovateľnosti č. #### prevedenej k tejto Zmene.

### Identifikácia výkonu

<b>Oprávnená osoba Objednávateľa/Prevádzkovateľa:</b>	<b>Oprávnená osoba Zhotoviteľa:</b>
<b>Dátum vystavenia Objednávky:</b>	
<b>Požadovaný termín začatia plnenia:</b>	<b>Potvrdený termín plnenia:</b>

Príloha: Požiadavka na Zmenu RFC č. #### obsahujúca štúdiu realizovateľnosti č. ####

Dátum:

Oprávnená osoba Objednávateľa/Prevádzkovateľa:

Organizácia:

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálnu komponentu systému e-KoloK	odborný garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b>
		Klasifikácia informácií: *V*

## 5.5 Odovzdávací protokol k Zmene

Ministerstvo financií SR (eKoloK)	<b>Odovzdávací protokol</b>	Číslo Zmeny:  ####
	<b>k Zmene</b>	
	(Dokumentácia priebehu Zmeny a testovania)	
	Proces Change Management	
<b>Názov Požiadavky na Zmenu</b>		

Formulár je určený pre plánovanie a dokumentovanie priebehu Zmeny a vyplňa ho realizátor Zmeny (pracovníci tímu).

### Identifikácia požiadavky

<b>Žiadateľ zmeny:</b>	<b>Organizácia:</b>
<b>Telefón:</b>	
<b>Zadávateľ Zmeny (SPOC):</b>	<b>Organizácia:</b>
<b>Change Manager:</b>	
<b>Dátum vystavenia požiadavky:</b>	<b>Požadovaný termín odovzdania plnenia:</b> Testovacie prostredie: Produkčné prostredie
<b>Katégoria Zmeny (HW, SW,...)</b> SW/Aplikačný/ HW/Server/NT	
<b>Identifikácia zmenovej položky (CI):</b>	<b>Verzia of CI:</b> V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov
<b>Priorita:</b> 1, 2, 3, urgentná zmena	<b>Štandardná zmena</b> /Áno , Nie/
<b>Zmena schválená:</b>	<b>Dátum schválenia:</b>

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálnu komponentu systému e-KoloK	odborný garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b>
		Klasifikácia informácií: *V*



### 3. Popis testu funkcionality v testovacom prostredí:

<b>Stručný popis vykonaných testov :</b>	/Popis vykonaných testov a popis ich priebehu/
<b>Výsledok testu:</b>	/Prípadný popis chýb a nedostatkov zistených počas testovania – zistené chyby prosím očísľujte Chyba1, Chyba 2 . . ./
<b>Záverečné vyjadrenie:</b>	Súhlasím s realizáciou do produkčného systému <input type="checkbox"/> Nesúhlasím <input type="checkbox"/> Podmienečne súhlasím <input type="checkbox"/>
<b>Podmienky:</b>	/Uvedte podmienky pre realizáciu do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu/
<b>Testoval :</b>	_____ <b>Dátum:</b> _____

### 4. Popis integračného testu v testovacom prostredí:

<b>Stručný popis vykonaných testov :</b>	/Popis vykonaných testov a popis ich priebehu. /
<b>Výsledok testu:</b>	/Prípadný popis chýb a nedostatkov zistených počas testovania – zistené chyby prosím očísľujte Chyba1, Chyba 2 . . ./
<b>Záverečné vyjadrenie:</b>	Súhlasím s realizáciou do produkčného systému <input type="checkbox"/> Nesúhlasím <input type="checkbox"/> Podmienečne súhlasím <input type="checkbox"/>
<b>Podmienky:</b>	/Uvedte podmienky pre realizáciu do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu/
<b>Testoval :</b>	_____ <b>Dátum:</b> _____
<b>Poznámka:</b>	Musia byť podpísané osoby, ktoré vykonali integračný test za každú aplikáciu.

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálnu komponentu systému e-Kolok	odborný garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b>
		Klasifikácia informácií: *V*

## 5. Popis bezpečnostného testu:

<b>Stručný popis vykonaných testov :</b>	/Popis vykonaných testov a popis ich priebehu. /
<b>Výsledok testu:</b>	/Prípadný popis chýb a nedostatkov zistených počas testovania – zistené chyby prosím očísľujte Chyba1, Chyba 2 . . . /
<b>Záverečné vyjadrenie:</b>	Súhlasím s realizáciou do produkčného systému <input type="checkbox"/> Nesúhlasím <input type="checkbox"/> Podmienečne súhlasím <input type="checkbox"/>
<b>Podmienky:</b>	/Uveďte podmienky pre realizáciu do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu/
<b>Testoval :</b>	_____ <b>Dátum:</b> _____

## 6. Popis výkonnostného testu:

<b>Stručný popis vykonaných testov :</b>	/Popis vykonaných testov a popis ich priebehu. /
<b>Výsledok testu:</b>	/Prípadný popis chýb a nedostatkov zistených počas testovania – zistené chyby prosím očísľujte Chyba1, Chyba 2 . . . /
<b>Záverečné vyjadrenie:</b>	Súhlasím s realizáciou do produkčného systému <input type="checkbox"/> Nesúhlasím <input type="checkbox"/> Podmienečne súhlasím <input type="checkbox"/>
<b>Podmienky:</b>	/Uveďte podmienky pre realizáciu do produkčného prostredia v prípade podmieneného súhlasu/
<b>Testoval :</b>	_____ <b>Dátum:</b> _____

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálnu komponentu systému e-Kolok	odborný garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b>
		Klasifikácia informácií: *V*
Strana 21/24		

## 7. Realizácia do produkčného prostredia:

Realizáciu schválil: _____	Dátum: _____
Realizáciu vykonal: _____	Dátum a čas realizácie: _____
Pribeh realizácie: /Popis priebehu - bez problémov, vyskytli sa chyby – ich popis/	
Výsledok základného otestovania funkcionality:	
Podpis: _____	

## 8. Informácie pre používateľa:

Zoznam modulov:		
Popis zmien: /Popis zmien z pohľadu koncového používateľa/		
Zverejnenie zabezpečil: _____	_____	_____
Meno	Dátum	Podpis

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálnu komponentu systému e-Kolok	odborný garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b>
		Klasifikácia informácií: *V*
Strana 22/24		

## 5.6 Akceptačný protokol k Zmene

Ministerstvo financií SR (eKoloK)	<b>Akceptačný protokol k Zmene</b> (Dokumentácia priebehu Zmeny a testovania) Proces Change Management <b>Názov Požiadavky na Zmenu</b>	Číslo Zmeny:
--------------------------------------	--	--------------

Formulár je určený pre plánovanie a dokumentovanie priebehu Zmeny a vyplňa ho realizátor Zmeny (pracovníci tímu).

### Identifikácia požiadavky

<b>Žiadateľ zmeny:</b>	<b>Organizácia:</b>
<b>Telefón:</b>	
<b>Zadávatel' Zmeny (SPOC):</b>	<b>Organizácia:</b>
<b>Change Manager:</b>	
<b>Dátum vystavenia požiadavky:</b>	<b>Požadovaný termín odovzdania plnenia:</b> Testovacie prostredie: Produkčné prostredie
<b>Kategória Zmeny (HW, SW,...)</b>	
<b>Identifikácia zmenovej položky (CI):</b>	<b>Verzia of CI:</b> V prípade aplikačného SW či konfigurácie aktívnych prvkov
<b>Priorita:</b>	<b>Štandardná zmena</b> /Áno , Nie/
<b>Zmena schválená:</b>	<b>Dátum schválenia:</b>

### 1. Popis a plán realizácie Zmeny:

<b>Krátky popis požiadavky:</b>
<b>Dôvod pre realizáciu Zmeny:</b>

### 2. Akceptácia Požiadavky na Zmenu:

- a) Bez podmieneného súhlasu:
- b) S podmienčným súhlasom:
- Termín vyriešenia:
- c) Zamietnutá:

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálnu komponentu systému e-KoloK	odborný garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b>
		Klasifikácia informácií: *V*

Realizáciu vykonal:

Dátum  
a čas  
realizácie  
:

Priebeh  
Implementácie:

(do test  
a prod  
prostredia  
)

Akceptáciu vykonal:

Podpis:

Preberajúca zmluvná strana	Dátum	Organizácia	Meno a priezvisko	Podpis
Odborní garanti				
Manažér kvality				
Business vlastník				
Projektový manažér Prevádzkovateľa				
Manažér zmeny				
Prevádzkový výbor (predseda)				

	Dátum	Organizácia	Meno a priezvisko	Podpis
Projektový manažér Zhotoviteľa				

parafy:	Prevádzková zmluva o poskytovaní služieb pre centrálnu komponentu systému e-Kolok	odborný garant: Ú IT
		číslo v CEEZ: <b>1392/2019</b>
		Klasifikácia informácií: *V*