



**Realizačná zmluva č OVO1-2016/000229-104**  
**uzatvorená podľa čl. III Zmluvy o poskytovaní audítorských služieb č. OVO2-2013/000501-21**  
**pre časť 01 z 13.1.2014**  
**(ďalej len „Realizačná zmluva“)**

**Zmluvné strany**

**Audítor:** PricewaterhouseCoopers Slovensko, s.r.o.  
Sídlo: Karadžičova 2, 815 32 Bratislava, Slovenská republika  
IČO: 35 739 347  
DIČ alebo IČ DPH: SK2020270021  
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s.  
IBAN: SK71 1100 0000 0026 2374 0004  
Osoba oprávnená konať: Ivo Doležal, partner splnomocnený konateľom  
*(ďalej len „Audítor“)*

**Klient:** Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky  
Sídlo: Pribinova 2, 812 72 Bratislava, Slovenská republika  
IČO: 00 151 866  
Identifikačné číslo pre DPH: SK 2020571520  
Bankové spojenie: Štátna pokladnica  
Číslo účtu: SK78 8180 0000 0070 0018 0023  
Osoba oprávnená konať: Ing. Ondrej Varačka  
vedúci služobného úradu Ministerstva vnútra SR na základe plnej moci č. p.: KM-  
OPS4-2016/000623-044 zo dňa 6. apríla 2016  
*(ďalej len „Klient“)*

*(ďalej len zmluvné strany)*

**Článok I**

**Predmet Realizačnej zmluvy**

- 1.1. Predmetom tejto Realizačnej zmluvy je určenie obsahu a rozsahu Audítorských služieb, ktoré sa Audítor zaviazal poskytovať podľa Zmluvy o poskytovaní audítorských služieb č. OVO2-2013/000501-21 pre časť 01 z 13.1.2014 (ďalej len „Zmluva“), lehoty ich poskytovania, odmena Audítora za ich poskytovanie a ďalšie podrobnosti ich poskytovania v súlade so Zmluvou.
- 1.2. Pojmy použité v tejto Realizačnej zmluve majú rovnaký význam, ako pojmy v Zmluve, ak nie je v tejto Realizačnej zmluve výslovne dohodnuté inak.

**Článok II**

**Rozsah Audítorských služieb**

- 2.1. Vecný rozsah Audítorských služieb a lehoty plnenia sú určené v Špecifikácii plnenia, ktorá tvorí prílohu č. 1 k tejto Realizačnej zmluve.
- 2.2. Zmluvné strany sa dohodli, že ak sú rozsah a lehoty plnenia Špecifikácii plnenia určené všeobecne, Klient je oprávnený tieto spresniť, a to v rámci pokynov udelených Audítorovi podľa Zmluvy.
- 2.3. Zmluvné strany sa dohodli, že si po uzatvorení tejto Realizačnej zmluvy vzájomne odsúhlasia zásady vzájomnej spolupráce a podrobnosti o komunikácii pri poskytovaní Audítorských služieb.
- 2.4. Zmluvné strany sa dohodli, že v situácii podľa čl. IV ods. 4.10. Zmluvy môže vykonávať oprávnenia Klienta podľa ods. 3.2. a 3.3. odberateľ Audítorských služieb.

**Článok III**  
**Odmena Audítora**

Odmena Audítora je určená v prílohe č. 2 k tejto Realizačnej zmluve.

**Článok IV**  
**Záverečné dojednania**

- 4.1. Realizačná zmluva je vyhotovená v takom počte rovnopisov, aby 3 (tri) rovnopisy dostal Klient a 1 (jeden) rovnopis Audítora.
- 4.2. Zmluvné strany sa dohodli, že právne vzťahy, práva a povinnosti založené Realizačnou zmluvou sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to najmä Obchodným zákonníkom.
- 4.3. Túto realizačnú zmluvu je možné meniť iba formou písomných, očíslovaných a zmluvnými stranami podpísaných dodatkov, ktoré budú tvoriť neoddeliteľnú súčasť tejto Realizačnej zmluvy.
- 4.4. Realizačná zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu všetkými Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia podľa osobitného zákona.
- 4.5. Zmluvné strany vyhlasujú, že si Realizačnú zmluvu riadne prečítali, jej obsahu porozumeli a táto plne zodpovedá ich skutočnej vôli, ktorú prejavili slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, bez omylu, bez časového tlaku alebo za jednostranne nápadne nevýhodných podmienok, na znak čoho ju podpísali.
- 4.6. Prílohami, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto Realizačnej zmluvy, sú
  - a) Príloha 1: Rozsah a lehoty plnenia
  - b) Príloha 2: Odmena Audítora

**Klient: Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky**

**Audítor: PricewaterhouseCoopers Slovensko, s.r.o.**

Podpis: \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

Meno: Ing. Ondrej Varačka

Meno: Ivo Doležal

PricewaterhouseCoopers Slovensko, s.r.o.  
Karadžičova 2  
815 32 Bratislava  
IČO: 35739347  
IČ DPH: SK2020270021

-4-

Funkcia: vedúci služobného úradu

Funkcia: partner splnomocnený konateľom

Dátum podpisu:

25-07-2016

Dátum podpisu:

3.8.2016

**Názov predmetu zákazky/projektu: Zabezpečenie realizácie aktivít v rámci národného projektu „Optimalizácia procesov vo verejnej správe“**

**1. Predmet zákazky:**

Predmetom zákazky je tvorba podkladov a výstupov pre podporu reformy verejnej správy, poskytovanie odborných poradenských služieb, vrátane audítorských, poradenských a konzultačných služieb, asistencie, vypracovanie metodických materiálov a štúdií, odborných stanovísk, v zastupovaní klienta v pozícii experta na stretnutiach s tretími osobami a poskytovaní ostatných audítorských služieb a uisťovacích služieb v zmysle prílohy č.1 Opis predmetu zákazky Zmluvy o poskytovaní audítorských služieb č. OVO2-2013/000501-21, a ktoré sú bližšie špecifikované v bode 2 – rozsah a obsah plnenia zákazky tejto prílohy.

**2. Rozsah a obsah plnenia zákazky**

Cieľom predmetu zákazky je realizácia 2 aktivít s nasledovnou špecifikáciou:

**Aktivita 1: Vytvorenie architektúry výkonu procesov VS vo väzbe na životné situácie,** ktorá bude zahŕňať tieto činnosti:

**1. Vytvorenie biznis architektúry procesov VS**

Kľúčovým aspektom optimalizácie procesov VS je definícia procesov, ich vstupov, výstupov, vlastníkov a prípadných KPI, podpora IT v procesoch životných situácií, resp. revízia v súčasnosti platného číselníka a okruhov životných situácií pre účely optimalizácie procesov VS.

Na základe zoznamu životných situácií, definovaných horizontálnych procesov (ako napríklad dozor a dohľad), bude možné následne určiť previazanosť poskytovaných služieb VS na úrovni legislatívnych a inštitucionálnych väzieb. Do každej životnej situácie vstupuje niekoľko zainteresovaných strán, ktorých previazanosť a následná kooperácia signifikantne ovplyvňuje optimálne vyriešenie životnej situácie občana. Na tomto základe sa určí korelácia medzi životnou situáciou; definovaním legislatívnych väzieb, ktoré ovplyvňujú výkon procesov VS a jej medziinštitucionálneho rozhrania.

Zároveň bude realizovaná identifikácia procesov na najvyššej úrovni, prostredníctvom ktorých je životná situácia riešená. Podstatným prvkom pre získanie komplexného pohľadu na životnú situáciu je aj identifikácia horizontálnych procesov VS a ich umiestnenie v biznis architektúre procesov. Prepojením všetkých predpokladov do jedného modelu bude vytvorená biznis architektúra procesov VS vo väzbe na riešenie životných situácií.

Rovnako je nevyhnutné definovanie odborných garantov (vlastníkov) životných situácií a horizontálnych procesov, hlavne tých, ktoré sú realizované v rámci niekoľkých inštitúcií a ich zapojenie je kľúčové pre úspešnú realizáciu NP.

Súčasťou je aj identifikácia existujúcich kľúčových ukazovateľov výkonnosti tzv. „KPI“ odvodených zo strategických cieľov inštitúcie napr. definovaných legislatívne (najčastejšie lehoty). Procesy, pri ktorých už existuje KPI a je identifikovaný aj ich zdroj hodnôt, je možné

priamo zaradiť do monitorovania procesov. V prípade, že KPI nie sú identifikované, budú definované v rámci dizajnu a implementácie inovovaných procesov.

Zároveň pri tejto aktivite sa bude budovať aj znalosť a prípadná identifikácia nákladov, ktoré vznikajú pri uplatňovaní regulačných politík v rámci jednotlivých ŽS (napr. náklady spojené so získaním povolenia, vytváranie a uchovávanie informácií na strane regulovaných subjektov, náklady spojené s vymáhaním regulácií na strane regulovaných subjektov a štátu). Táto časť biznis architektúry bude vždy aktualizovaná pri realizácii jednotlivých optimalizačných opatrení.

## **2. Prioritizácia životných situácií a horizontálnych procesov pre optimalizáciu procesov VS**

Po definovaní zoznamu životných situácií a ich príslušných inštitucionálnych a legislatívnych väzieb, bude nevyhnutné prioritizovať ŽS a ich horizontálne procesy, na základe definovaných kritérií:

1. agendy VS, kde bol definovaný optimalizačný potenciál v rámci výstupu projektu Budovanie kapacít a zlepšenie efektivity VS (Analýza kvality riadenia ľudských zdrojov vo verejnej správe a návrhy opatrení v oblasti procesov, kompetencií a systému riadenia organizácií verejnej správy);
2. podľa množstva a frekvencie podaní od občanov a podnikateľov pre ostatné agendy (aby sa neoptimalizovali procesy s nízkym optimalizačným potenciálom);
3. podľa nákladov, ktoré vznikajú pri uplatňovaní regulačných politík v rámci ŽS (napr. náklady spojené so získaním povolenia, vytváranie a uchovávanie informácií na strane regulovaných subjektov, náklady spojené s vymáhaním regulácií na strane regulovaných subjektov a štátu).

Agendy bodu č. 1 budú optimalizované ako prvé. Následne aj na základe výsledkov merania sa vyhodnotia jednotlivé agendy podľa množstva a frekvencie uvedené v bode č. 2. Bod č. 3 bude realizovaný priebežne v závislosti od budovania znalostí a nákladovosti procesov a prípadne realizácie ďalších aktivít projektu.

Súčasťou prioritizácie bude jednoznačné ohraničenie rozsahu životných situácií, ktorých riešenie bude predmetom následnej optimalizácie procesov VS. Predmetné životné situácie si budú vyžadovať zapojenie spolupracujúcich subjektov pre potreby úspešného riešenia projektu optimalizácie procesov VS. Súčasťou tejto aktivity je aj určenie formy a rozsahu zapojenia spolupracujúcich subjektov pre zabezpečenie jednotnej a efektívnej realizácie aktivít projektu.

## **3. Vytvorenie plánu optimalizačných aktivít**

Cieľom uvedenej činnosti je vytvorenie plánu pozostávajúceho z čiastkových plánov aktivít (mikrocyclov popísaných vyššie) pre analýzu a optimalizáciu procesov jednotlivých vybraných životných situácií, resp. pre optimalizáciu horizontálnych procesov VS. Plán bude slúžiť ako nástroj Centra metodického riadenia a vedenia projektu pre fázoanie projektu do menších, lepšie manažovateľných a časovo ohraničených celkov (mikrocyclov) podľa výsledkov predchádzajúcej činnosti (Prioritizácia ŽS). Tvorba plánu bude zohľadňovať výstupy činností v rámci aktivity 1.

Plán bude obsahovať:

- Definíciu životnej situácie s jasným ohraničením na základe vstupov a výstupov ŽS;
- Určenie zodpovedného garanta za optimalizáciu ŽS;
- Termín začiatku a ukončenie jednotlivých fáz optimalizácie (analýza, dizajn, implementácia, monitoring);
- Potrebné zdroje na optimalizáciu ŽS.

### Výstupy Aktivity 1:

Dokumentácia vytvorená v papierovej a elektronickej podobe (**rozsah** 800 - 900 strán). Dokumentácia musí byť označená v súlade s pravidlami stanovenými Manuálom pre informovanie a komunikáciu OP EVS.

1. Katalóg životných situácií a horizontálne integrovaných procesov bude obsahovať:
  - zoznam životných situácií;
  - inštitúcie zabezpečujúce riešenie životných situácií vrátane určenia odborných garantov (vlastníkov) životných situácií;
  - identifikáciu zainteresovaných subjektov;
  - legislatívu upravujúcu životné situácie;
  - procesy realizované v rámci predmetných životných situácií;
  - existujúce KPI;
  - náklady, ktoré vznikajú pri uplatňovaní regulačných politík v rámci jednotlivých ŽS.
2. Biznis architektúra procesov VS vo väzbe na riešenie životných situácií a horizontálne integrovaných procesov bude obsahovať väzby životných situácií na:
  - spúšťače udalosti,
  - výsledok životnej situácie,
  - procesy životnej situácie,
  - účastníkov životnej situácie,
  - používané nástroje,
  - meranie životnej situácie pomocou KPI.
3. Zoznam prioritných životných situácií/procesov bude obsahovať prioritizáciu životných situácií podľa stanovených kritérií:
  1. agendy VS, kde bol definovaný optimalizačný potenciál v rámci výstupu projektu Budovanie kapacít a zlepšenie efektivity VS (Analýza kvality riadenia ľudských zdrojov vo verejnej správe a návrhy opatrení v oblasti procesov, kompetencií a systému riadenia organizácií verejnej správy);
  2. podľa množstva a frekvencie podaní od občanov a podnikateľov pre ostatné agendy (aby sa neoptimalizovali procesy s nízkym optimalizačným potenciálom);
  3. podľa nákladov, ktoré vznikajú pri uplatňovaní regulačných politík v rámci ŽS (napr. náklady spojené so získaním povolenia, vytváranie a uchovávanie informácií na strane regulovaných subjektov, náklady spojené s vymáhaním regulácií na strane regulovaných subjektov a štátu).

Zoznam prioritných životných situácií/procesov bude priebežne aktualizovaný podľa realizácie nasledujúcich aktivít projektu.

4. Plán optimalizačných aktivít bude štruktúrovaný:
- Životná situácia s jasným ohraničením na základe vstupov a výstupov ŽS;
  - Zodpovedný garant za optimalizáciu ŽS;
  - Termín začiatku a ukončenie jednotlivých fáz optimalizácie (analýza, dizajn, implementácia, monitoring);
  - Potrebné zdroje na optimalizáciu ŽS.

**Aktivita 2: Vytvorenie metodiky optimalizácie procesov VS,** ktoré bude zahŕňať nasledovné činnosti:

1. Vytvorenie metodiky optimalizácie procesov bude obsahovať:

- popis a kreslenie procesov,
- analýza súčasného stavu,
- dizajn optimalizačných opatrení vrátane legislatívy a popisu IT požiadaviek (pre OP II),
- implementácia optimalizačných opatrení,
- meranie (napr. lean metriky ako lead time process time, prípadne iné relevantné metriky k danému procesu),
- vyhodnocovanie a následné opätovné realizovanie optimalizácie procesov.

Pri definovaní metodiky budú využité existujúce štandardy (napr. Lean Government pre účely optimalizácie a BPMN v.2.0 na popisovanie procesov), a zároveň budú zohľadnené špecifické podmienky vyplývajúce z:

- rôznorodosti realizovaných procesov v rámci životných situácií;
- odlišnosti zainteresovaných inštitúcií s rôznym stupňom zrelosti procesného riadenia;
- účelu optimalizácie procesov VS (vo vzťahu k času, kvalite a nákladom).

V rámci tvorby metodiky optimalizácie procesov je nevyhnutné taktiež zohľadniť biznis princípy informatizácie VS, ktoré sú definované v dokumente Ciele, princípy a prístup k tvorbe strategickej architektúry VS pre obdobie 2015 – 2020<sup>1</sup>.

Návrh osnovy metodiky optimalizácie procesov:

- Identifikácia spúšťačích udalostí a obslužných kanálov (napr. udalosť, čas, podmienka);
- Identifikácia výstupov a obslužných kanálov pre každého stakeholdera (napr. FO, PO, zamestnanec, organizácia);
- Identifikácia podprocesov (napr. identifikácia významných míľnikov na ceste od spúšťačích udalostí k výstupom);
- Identifikácia variácií procesov (napr. vydanie rodného listu v prípade narodenia na Slovensku alebo v zahraničí);
- Identifikácia zapojených organizácií v procese;
- Identifikácia individuálnych rolí a hlavných zodpovedností;
- Identifikácia podporných mechanizmov (napr. IT, technické vybavenie, špeciálny materiál s ochrannými prvkami);
- Identifikácia miest, v ktorých sa meria proces (KPI, kvalita).

<sup>1</sup> <http://informatizacia.sk/architektura-verejnej-spravy/21708s>

Dokumentácia bude vytvorená v papierovej a elektronickej podobe, a zároveň musí byť označená v súlade s pravidlami stanovenými Manuálom pre informovanie a komunikáciu OP EVS.

## 2. Školiace materiály vo forme prezentácií, často kladených otázok a pod.

Od dodávateľa bude požadované vytvorenie školiacich materiálov vychádzajúcich z metodiky pre analýzu a optimalizáciu procesov v zjednodušenej forme pre zamestnancov podľa zapojenia do realizácie jednotlivých aktivít. Dokumentácia bude vytvorená v papierovej a elektronickej podobe, a zároveň musí byť označená v súlade s pravidlami stanovenými Manuálom pre informovanie a komunikáciu OP EVS.

Návrh osnovy:

- Identifikácia spúšťačích udalostí (napr. udalosť, čas, podmienka);
- Identifikácia výstupov pre každého stakeholdera (napr. FO, PO, zamestnanec, organizácia);
- Identifikácia podprocesov (napr. identifikácia významných míľnikov na ceste od spúšťačích udalostí k výstupom);
- Identifikácia variácií procesov (napr. vydanie rodného listu v prípade narodenia na Slovensku alebo v zahraničí);
- Identifikácia zapojených organizácií v procese;
- Identifikácia individuálnych rolí a hlavných zodpovedností;
- Identifikácia podporných mechanizmov (napr. IT, technické vybavenie, špeciálny materiál s ochrannými prvkami);
- Identifikácia miest, v ktorých sa meria proces (KPI, kvalita).

### Výstupy Aktivity 2:

1. Metodika optimalizácie procesov (rozsah cca. 70-80 strán a 30 - 40 strán príloh vo forme šablón).

Dokument definuje komplexne pravidlá, postupy a nástroje pre jednotlivé aktivity analýzy, dizajnu a implementácie optimalizačných opatrení. Súčasťou metodiky bude stanovenie spôsobu merania a vyhodnocovania procesov. Dokumentácia bude vytvorená v papierovej a elektronickej podobe, a zároveň musí byť označená v súlade s pravidlami stanovenými Manuálom pre informovanie a komunikáciu OP EVS.

Návrh osnovy:

- Identifikácia spúšťačích udalostí (napr. udalosť, čas, podmienka);
- Identifikácia výstupov pre každého stakeholdera (napr. FO, PO, zamestnanec, organizácia);
- Identifikácia podprocesov (napr. identifikácia významných míľnikov na ceste od spúšťačích udalostí k výstupom);
- Identifikácia variácií procesov (napr. vydanie rodného listu v prípade narodenia na Slovensku alebo v zahraničí);
- Identifikácia zapojených organizácií v procese;
- Identifikácia individuálnych rolí a hlavných zodpovedností;
- Identifikácia podporných mechanizmov (napr. IT, technické vybavenie, špeciálny materiál s ochrannými prvkami);
- Identifikácia miest, v ktorých sa meria proces (KPI, kvalita).

2. Školiace materiály vo forme krátkej príručky (cca. 15-20 strán), prezentácií, často kladených otázok a pod. (**rozsah** cca. 30 – 40 slidov v powerpointe, 5 – 10 slidov v powerpointe často kladených otázok a odpovedí).

Dokumentácia obsahujúca metodiku pre analýzu a optimalizáciu procesov v zjednodušenej forme pre zamestnancov podľa zapojenia do realizácie jednotlivých aktivít. Dokumentácia bude vytvorená v papierovej a elektronickej podobe, a zároveň musí byť označená v súlade s pravidlami stanovenými Manuálom pre informovanie a komunikáciu OP EVS.

Návrh osnovy:

- Identifikácia spúšťacích udalostí (napr. udalosť, čas, podmienka);
- Identifikácia výstupov pre každého stakeholdera (napr. FO, PO, zamestnanec, organizácia);
- Identifikácia podprocesov (napr. identifikácia významných míľnikov na ceste od spúšťacích udalostí k výstupom);
- Identifikácia variácií procesov (napr. vydanie rodného listu v prípade narodenia na Slovensku alebo v zahraničí);
- Identifikácia zapojených organizácií v procese;
- Identifikácia individuálnych rolí a hlavných zodpovedností;
- Identifikácia podporných mechanizmov (napr. IT, technické vybavenie, špeciálny materiál s ochrannými prvkami);
- Identifikácia miest, v ktorých sa meria proces (KPI, kvalita).

Audítor bude predkladať čiastkové výstupy aktivity 1 a 2 v pravidelných intervaloch pre účely kontroly súladu s požiadavkou objednávateľa. V prípade identifikovaného nesúladu audítor výstupy opraví v súlade s požiadavkami objednávateľa.

Výstupy budú využívané podľa potreby objednávateľa a iných subjektov zapojených do realizácie národného projektu, v rámci ktorého sú výstupy vypracované.

### **3. Predpokladané množstvo alebo rozsah predmetu zákazky:**

Predpokladaná hodnota zákazky je **253 162,50 €** bez DPH .

### **4. Miesto a termín plnenia predmetu zmluvy:**

#### a. Miesto plnenia:

Hlavným miestom plnenia predmetu zmluvy je Ministerstvo vnútra SR, Sekcia verejnej správy, Analyticko-metodická jednotka VS, Drieňová 22, 826 86 Bratislava.

#### b. Termín plnenia

Termín poskytovania služby je stanovený od účinnosti Realizačnej zmluvy do 31.10.2016.

#### c. Operatívna schopnosť plnenia:

Poskytovateľ sa zaväzuje prijať požiadavku a potvrdiť akceptáciu jej splnenia najneskôr v lehote ku ktorej sa zaviazal v prílohe č. 3 Zmluvy o poskytovaní audítorských služieb č. OVO2-2013/000501-21 pre časť 01.



**5. Zodpovednosti jednotlivých typov expertov pre poskytovanie odborných poradenských služieb v oblasti auditu, ktorí sa budú podieľať na plnení predmetu zákazky:**

Typ experta č.4: Experti pre oblasť auditu bezpečnosti IT a kontroly, spolupráca na riadení projektu, posudky, analýzy, atď.

Názov predmetu zákazky: Zabezpečenie realizácie aktivít v rámci národného projektu „Optimalizácia procesov vo verejnej správe“

### Kritérium– Cena: Štruktúrovaná odmena poskytovateľ/a/audítora

Položka	Jednotková cena	Maximálny počet jednotiek	Jednotková cena v EUR bez DPH	Celková cena v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Celková cena v EUR s DPH
Poskytovanie poradenstva expertom typu č. 4 - Aktivita 1: Vytvorenie architektúry výkonu procesov VS vo väzbe na životné situácie	osobo/hodina	1 800	102	183 600	20	36 720	220 320
Poskytovanie poradenstva expertom typu č. 4 - Aktivita 2: Vytvorenie metodiky optimalizácie procesov VS	osobo/hodina	350	102	35 700	20	7 140	42 840
<b>Celková cena za predmetnú časť</b>	_____	2 150	_____	219 300	_____	43 860	263 160

PricewaterhouseCoopers Slovensko, s.r.o.

Karadžičova 2  
815 32 Bratislava  
IČO: 35739347

Č DPH: SK2020270021

-4-

Ivo Doležal, partner splnomocnený konateľom  
PricewaterhouseCoopers Slovensko, s.r.o