

**Realizačná zmluva č. OVO2-2017/000387-010**  
**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**

**Auditor:** **PricewaterhouseCoopers Slovensko, s.r.o.**  
Sídlo: Karadžičova 2, 815 32 Bratislava, Slovenská republika  
IČO: 35 739 347  
DIČ: 2020270021  
IČ DPH: SK2020270021  
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s., Bratislava  
IBAN: SK71 1100 0000 0026 2374 0004  
Osoba oprávnená konať: Ivo Doležal, partner splnomocnený konateľom  
*(ďalej len „Auditor“)*

**Klient:** **Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky**  
Sídlo: Pribinova 2, 812 72 Bratislava, Slovenská republika  
IČO: 00151866  
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 Auditor 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

Funkcia: vedúci služobného úradu

Funkcia: partner splnomocnený konateľom

Dátum podpisu: 02-06-2017

Dátum podpisu: 5. 6. 2017



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

**Názov predmetu zákazky/projektu: Zabezpečenie realizácie aktivity č. 2 v rámci národného projektu „Meranie efektívnosti poskytovaných služieb verejnej správy, inštitucionálny rozvoj Klientskych centier a integrácia spätnej väzby klientov“**

**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 aktivity „Komplexná analýza a zefektívnenie fungovania klientskych centier“ pre projekt s názvom „Meranie efektívnosti poskytovaných služieb verejnej správy, inštitucionálny rozvoj Klientskych centier a integrácia spätnej väzby klientov“, ktorá bude pozostávať z nasledujúcich činností:

**Zhodnotenie fungovania KC** - Zhodnotenie fungovania existujúcich KC bude zamerané na zistenie spôsobu financovania, štruktúry výdavkov a potreby finančných prostriedkov, personálneho zabezpečenia, prostredia (externých a interných faktorov ovplyvňujúcich činnosť KC); príspevku práce KC pre klientov, pre kľúčové oblasti a pre spoločnosť; potrieb klientov; možností využívania služieb KC (vzhľadom na umiestnenie KC, časovú dostupnosť a počet klientov); vzdelávacích potrieb zamestnancov KC, spoluprácu KC s ďalšími relevantnými subjektmi a ostatných skutočností dôležitých pre realizáciu projektu. Metóda zhodnotenia stavu fungovania KC bude pozostávať zo štatistických výstupov existujúcich informačných systémov (napr. vyvolávací systém VYSYS, Fabasoft a pod.) a z osobných pohovorov so zamestnancami vybraných KC v záujme zistenia ich reálneho fungovania, identifikovania problémov a možností ich riešenia. Zhodnotenie stavu KC bude vykonané na vzorke 10 KC.

**Benchmarking**- Podstatou bude získať informácie a nájsť spôsoby vedúce k zlepšeniu výkonnosti všetkých KC, prostredníctvom merania a porovnávania poskytovateľov verejných služieb. Cieľom bude hľadať najlepšie praktiky (Best Practices) vo výkone jednotlivých procesov, činností, riadenia, výkonnosti a komplexného fungovania KC. Získané poznatky a Best Practices postupy budú premietnuté do metodiky riadenia a koordinácie KC.

**Tvorba systému metodického riadenia a koordinácie** - Tvorba systém metodického riadenia a koordinácie KC vrátane návrhu systému pracovných stretnutí a odborných fór pracovníkov KC a pracovníkov MV SR (riadiaci tím, metodici, koordinátori). Popíše sa pôsobnosť a súvzťažnosť medzi koordinátormi, zamestnancami okresných úradov vykonávajúcimi svoje odborné činnosti v rámci KC a ich riadiacimi pracovníkmi a navrhne a

zabezpečí sa proces metodického riadenia a koordinácie KC. Systém metodického riadenia a koordinácie bude zahŕňať aj opis požiadaviek pracovnej náplne regionálnych koordinátorov.

Určí sa jednotný spôsob poskytovania služieb a realizovania aktivít KC, aby bolo možné vyhodnocovať a preukazovať plnenie stanovených ukazovateľov.

Súčasťou bude metodika definujúca postupy, spôsoby a cykly monitoringu KC. Zahŕňať bude aj indikátory vyhodnocovania výkonnosti a efektívnosti služieb poskytovaných verejnou správou a metódy ich zavádzania do praxe. Taktiež bude zadefinovaný spôsob podpory novovznikajúcich KC, implementácie štandardov, metodík jednotlivých činností a spôsob výmeny skúseností medzi KC z hľadiska metodiky a jej úprav.

**Tvorba štandardov a metodík KC** – Určia sa základné (povinné) a vedľajšie (doplnkové) činnosti, ktoré by malo KC poskytovať, vrátane určenia jednotnej štruktúry webového sídla a poskytovaných informácií. Budú vypracované postupy a zadefinované formy zabezpečenia činností KC (minimálne požiadavky na personálne, materiálne a finančné zabezpečenie činností podľa počtu klientov) s prihliadnutím na miestnu a časovú dostupnosť pre klientov. V rámci personálneho zabezpečenia budú zadefinované pracovné pozície zamestnancov, kvalifikačné predpoklady a iné požiadavky. Takisto sa vytvoria jednotné metodiky práce pracovníkov KC podľa jednotlivých oblastí so zameraním na potreby klienta, aplikovateľné v praxi.

Budú navrhnuté spôsoby spolupráce so samosprávou a dôležitými inštitúciami v lokalite, ako aj lokálnymi autoritami (napr. úrady práce, vzdelávacie inštitúcie, poskytovatelia zdravotných a sociálnych služieb, MVO, zamestnávateľa, právnici, príp. iní experti), ktorých služby by KC mohlo v rámci inštitucionalizácie rozvoja klientskych centier využívať a poskytovať. V tejto súvislosti budú štandardy KC plošne zakotvovať spôsoby a podmienky spolupráce s ďalšími inštitúciami a rozvoji integrovaných obslužných miest (IOM) v KC.

V priebehu realizácie projektu bude správnosť štandardov / metodík a ich aplikovateľnosť v praxi v pravidelných intervaloch vyhodnocovaná a na základe zistení dôjde k ich aktualizácii.

**Vytvorenie katalógu služieb KC**- Bude slúžiť ako mapa poskytovaných služieb v jednotlivých regiónoch. Katalóg bude obsahovať informácie o lokalizácii KC, kontakt, informácie o poskytovaných činnostiach a realizovaných aktivitách, informácie o personálnom zabezpečení KC, o priestorovom vybavení KC, atď. Obsah a štruktúra katalógu budú zadefinované takým spôsobom, aby uvedené údaje boli využiteľné aj po skončení projektu a slúžili v prospech ďalších inštitúcií a občanom. K presnej špecifikácii katalógu dôjde v priebehu realizácie projektu.

**Dizajn manuál**- Zadefinuje sa nová vizuálna identita KC. Doposiaľ pri vytváraní KC nebola stanovená jednotná výzorová podoba, preto je nevyhnutné prostredníctvom dizajn manuálu zjednotiť vzhľad existujúcich a novovznikajúcich KC. Dizajn manuál bude zameraný napr. na vytvorenie logotypu, typografie, stanovenie fontu, vytvorenie jednotnej administratívnej komunikácie, jednotného vizuálu webových sídel a pod. Zostavený bude externým poskytovateľom služieb.

**Dodávateľ služieb bude participáciou na aktivite zabezpečovať poskytovanie odborných poradenských služieb v výkon činností v oblasti komplexnej analýzy a zefektívnenia fungovania klientskych centier a vykonávať činnosti v závislosti od potrieb objednávateľa v nasledovnom rozsahu:**

- Konzultácie, analýzy, stanoviská, posudky, metodické materiály v predmetnej oblasti špecializácie daného experta.
- Audit, poradenstvo a návrh opatrení v oblasti hospodárnosti: najmä identifikácia „core procesov“, podporných procesov, redundantných činností.
- Audit efektívnosti a účinnosti: určenie finančno-ekonomických ukazovateľov, stanovenie štandardov „best in class“, analýza jednotkových nákladov na výkon, interný / externý benchmark, analýza časových radov vrátane návrhu opatrení.
- Tvorba merateľných ukazovateľov a kritérií vo vzťahu k hodnoteniu výkonnosti a kvality procesov pri výkone štátnej správy.
- Tvorba katalógu procesov, služieb a zadefinovanie funkcionalít kontaktného miesta pre občanov.
- Odborné poradenské služby spočívajúce v spracovaní analýz, poskytovaní audítorských, poradenských a konzultačných služieb, vypracovaní metodických materiálov a štúdií, odborných stanovísk, v zastupovaní klienta v pozícii experta na stretnutiach s tretími osobami a poskytovaní ostatných audítorských a poisťovacích služieb.
- Poradenstvo v oblasti plánovania, preverenie metodiky tvorby plánov a hodnotenia ich realizácie
- Audit existujúceho procesného modelu a posúdenie efektívnosti nastavenia procesov v organizácií.
- Poradenstvo v oblasti optimalizácie procesného modelu, resp. jeho jednotlivých častí až na úroveň aktivít.
- Revízia príslušnej procesnej dokumentácie.
- Poradenstvo pri zosúlad'ovaní procesného modelu s jednotlivými internými systémami a kontrolnými mechanizmami.
- Poradenstvo v oblasti metodiky tvorby procesov.

**Harmonogram realizácie:**

- do 12/2017 - zhodnotenie fungovania existujúcich KC; vytvorenie systému metodického riadenia a koordinácie KC, štandardov, dizajn manuálu KC, metodiky a systému monitorovania KC, vytvorenie katalógu služieb KC.

**Výstupy aktivity**

- dokument popisujúci systém metodického riadenia a koordinácie KC vedúci k zvýšeniu dostupnosti verejných služieb;
- katalóg služieb klientskych centier;
- dizajn manuál definujúci vizuálnu identitu KC.

Výstupy aktivity budú objednávateľovi odovzdávané v elektronickej podobe v primeranom rozsahu a kvalite, pričom objednávateľ je oprávnený daný výstup posúdiť a prípadne vzniesť pripomienky. Dodávateľ je povinný v lehote do 14 pracovných dní pripomienky zapracovať,

dokument predložiť v elektronickej podobe objednávateľovi a po odsúhlasení predložiť finálny výstup aj v printovej podobe.

Predpokladaný počet osobohodín bol stanovený na základe nasledovných činností:

- 1) Zhodnotenie fungovania KC na vzorke 10 KC: 160 hod.
- 2) Tvorba systému metodického riadenia a koordinácie, tvorba štandardov: 300 hod.
- 3) Vytvorenie katalógu služieb: 120 hod.
- 4) Tvorba dizajn manuálu: 120 hod.

Počet hod. pri jednotlivých činnostiach môže byť počas realizácie projektu upravený podľa potreby a aktuálnej situácie. Celkový počet osobohodín bude dodržaný.

Dodávateľ bude priebežne predkladať čiastkové výstupy aktivity v pravidelných mesačných intervaloch pre účely kontroly súladu s požiadavkou objednávateľa. V prípade identifikovaného nesúladu dodávateľ výstupy opraví v súlade s požiadavkami objednávateľa.

Na základe prevzatých čiastkových plnení bude dodávateľ predkladať objednávateľovi faktúry.

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 **75 600,- €** bez DPH .

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

#### a. Miesto plnenia:

Hlavné 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 31.12.2017.

#### c. Forma plnenia

Vytvorenie dokumentácie v elektronickej i printovej podobe.

#### d. 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 aktivity č. 2 v rámci národného projektu „Meranie efektívnosti poskytovaných služieb verejnej správy, inštitucionálny rozvoj Klientskych centier a integrácia spätnej väzby klientov“

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

Položka	Jednotková cena	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 ostatnými expertmi – Typ experta č. 4	osobo/hodina	700	100	70 000	20	14 000	84 000
<b>Celková cena za predmetné plnenie</b>	_____	<b>700</b>	_____	<b>70 000</b>	_____	<b>14 000</b>	<b>84 000</b>

PricewaterhouseCoopers Slovensko, s.r.o.  
 Karadžičova 2  
 815 32 Bratislava  
 IČO: 35739347  
 IČ DPH: SK2020270021  
 -4-

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