

**Rámcová dohoda o poskytovaní služieb  
č. OVO2-2019/000463-025**

uzatvorená podľa zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZVO“) v spojení s ustanoveniami § 269 ods. 2 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „ObZ“) a zákona č. 185/2015 Z. z. autorský zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“ č. 185/2015 Z. z.) (ďalej len „Dohoda“)

**Zmluvné strany**

**Poskytovateľ služby :** ARLY s.r.o.

Sídlo: Boženy Němcovej 8, 811 04 Bratislava, Slovenská republika  
Zastúpený: Anna Ištoková, konateľ  
IČO: 45612625  
DIČ alebo IČ DPH: SK2023055892  
Bankové spojenie: Tatra banka, a.s., Hodžovo námestie 3, 811 06 Bratislava 1  
IBAN: SK04 1100 0000 0029 2183 9088  
BIC/SWIFT kód: TATRSKBX

*(ďalej len „Poskytovateľ služby“)*

a

**Klient:** Slovenská republika zastúpená Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky

Sídlo: Pribinova 2, 812 72 Bratislava, Slovenská republika  
Zastúpený: Ing. Ondrej Varačka  
generálny tajomník služobného úradu Ministerstva vnútra SR, na základe plnej moci č. p.: KM-OPS4-2018/001604-117 zo dňa. 30.04.2018  
IČO: 00 151 866  
Bankové spojenie: Štátna pokladnica, Radlinského 32, 810 05 Bratislava  
IBAN: SK78 8180 0000 0070 0018 0023  
BIC/SWIFT kód: SPSRSKBA

*(ďalej len „Klient“)*

## Článok I Základné ustanovenia

- 1.1. Klient uskutočnil verejnú súťaž uverejnenú vo Vestníku verejného obstarávania č. 91/2019 zo dňa 09.05.2019 pod značkou 11979 – MSS na predmet zákazky „**Mapovanie procesov národného projektu „Optimalizácia procesov vo verejnej správe“**“, ktorá sa týka tvorby 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 stanovisk, v zastupovaní klienta v pozícii experta na stretnutiach s tretími osobami a poskytovaní ostatných služieb (ďalej len „Verejné obstarávanie“).
- 1.2. Na základe vyhodnotenia jednotlivých ponúk bola ponuka Poskytovateľom služby vyhodnotená ako ponuka úspešných uchádzačov. Vzhľadom na túto skutočnosť sa Zmluvné strany na základe slobodnej vôle a v súlade s platnými právnymi predpismi rozhodli uzatvoriť túto Dohodu.

## Článok II Predmet Dohody

- 2.1. Predmetom tejto Dohody je záväzok Poskytovateľa služby poskytovať Klientovi služby spočívajúce v tvorbe 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 stanovisk, v zastupovaní klienta v pozícii experta na stretnutiach s tretími osobami a poskytovaní ostatných služieb (ďalej len „služby“) pre Klienta v rozsahu podľa Opisu predmetu zákazky, ktorý bol súčasťou dokumentácie k Verejnému obstarávaniu a ktorý tvorí prílohu č. 1 tejto Dohody a záväzok Klienta uhradiť Poskytovateľovi služby za poskytnuté služby odmenu v súlade s článkom VI tejto Dohody.
- 2.2. Táto Dohoda predstavuje rámcovú dohodu Zmluvných strán, ktorá okrem práv a povinností Zmluvných strán ustanovuje najmä maximálnu odmenu pre Poskytovateľa služby za poskytovanie služieb, podmienky poskytovania služieb, ako aj spôsob uzatvárania Realizačných zmlúv. Celkový predpokladaný rozsah poskytovaných služieb je uvedený v Prílohe č. 3 - Štruktúrovaný rozpočet ceny tejto Dohody.
- 2.3. Zmluvné strany sa dohodli, že konkrétny rozsah, kvalitu a druh poskytovaných služieb, ako aj lehoty plnenia a ďalšie nevyhnutné podrobnosti budú dohodnuté v Realizačnej zmluve, pričom na každé poskytovanie služieb sa bude vzťahovať aj táto Dohoda.
- 2.4. Poskytované služby budú Klientovi poskytnuté podľa jeho pokynov a na základe jeho podkladov a ak tá konkrétna situácia bude vyžadovať alebo ak je tak dohodnuté v tejto Dohode alebo v Realizačnej zmluve aj s jeho súčinnosťou.
- 2.5. Zmluvné strany činia nesporným, že Klient nie je povinný počas trvania tejto Dohody uzavrieť Realizačné
- 2.6. Zmluvy na poskytnutie služieb, ako je dohodnuté v tejto Dohode. Poskytovateľ služieb tiež činí nesporným, že si je vedomý skutočnosti, že Klient uzavrie dohodu so štyrmi úspešnými uchádzačmi z Verejného obstarávania a následne bude uzatvárať Realizačné zmluvy len s niektorými z týchto uchádzačov a to v súlade s bodom 3.9 tejto Dohody s čím Klient súhlasí.

## Článok III Realizačné zmluvy

- 3.1. Poskytovateľ služieb bude v súlade s ustanoveniami § 83 ZVO vyzvaný na účasť v zadávaní zákazky na Poskytované služby v ktorom bude Klient vyberať z úspešných uchádzačov z Verejného obstarávania, s ktorými uzatvoril Dohodu toho, ktorý uzatvorí s Klientom Realizačnú zmluvu na poskytovanie služieb v konkrétnej alebo druhovo vymedzenej veci. A Poskytovateľ služieb je oprávnený sa zúčastniť na zadávaní každej tejto zákazky.

- 3.2. Klient uzatvorí za podmienok určených touto Dohodou a v súlade s ustanoveniami § 83 ods. 5 písm. b) a nasledujúce ustanovenia ZVO po výbere na základe zadávania zákazky na služby, v ktorom bude Poskytovateľ služieb úspešný, s Poskytovateľom služieb Realizačnú zmluvu, na základe ktorej bude Poskytovateľ služieb Klientovi poskytovať služby.
- 3.3. Zmluvné strany sa dohodli, že Realizačné zmluvy uzatvárané na základe tejto Dohody budú zodpovedať podmienkam dohodnutým v tejto Dohode, najmä s ohľadom na maximálnu odmenu Poskytovateľa služieb a práva a povinnosti dohodnuté v tejto Dohode. V Realizačnej zmluve bude určená celková maximálna odmena za poskytovanie služieb. Súčasťou Realizačnej zmluvy je Špecifikácia plnenia pre Klienta, ako aj časový a vecný rozsah plnenia, ktoré špecifikuje Klient už ako podklad pre zadávanie zákazky podľa § 83 ZVO. V Špecifikácii plnenia sa určuje v súlade s prílohou č. 1 tejto Dohody presné požiadavky na poskytovanie služieb.
- 3.4. Výzvu na podanie ponuky zadávania zákazky na služby v súlade s § 83 ods. 5 písm. b) ZVO predloží Klient Poskytovateľovi služieb písomne, spolu s návrhom Realizačnej zmluvy. Výzva na podanie ponuky zadávania zákazky na služby v súlade s § 83 ods. 5 písm. b) ZVO musí ďalej obsahovať najmä: určenie Klienta, s ktorým sa Realizačná zmluva uzatvára, termín do ktorého musí Poskytovateľ služieb predložiť svoju ponuku a kritéria na vyhodnotenie ponúk.
- 3.5. V rámci zadávania zákazky na služby podľa § 83 ods. 5 písm. b) ZVO bude použité nasledovné kritérium:
- a) Celková navrhovaná cena za poskytované služby príslušným Expertom č. 1 - 4 a prostredníctvom kvalifikovaných osôb v rozsahu min. 25 osôb uvedených vo výzve vyjadrená v EUR bez DPH – t. j. . najnižšia odmena za osobo/hodinu poskytnutých služieb príslušným Expertom č. 1 až č. 4 a kvalifikovaných osôb v rozsahu min. 25 osôb, vyjadrená v Eur bez DPH, pre násobená počtom hodín.
- 3.6. Odmena Poskytovateľa služieb za poskytovanie služieb ponúknutá Poskytovateľom služieb v ponuke v rámci a zadávania zákazky na služby podľa § 83 ods. 5 písm. b) ZVO musí byť zhodná alebo nižšia ako maximálna odmena Poskytovateľa služieb za poskytovanie služieb dohodnutá v tejto Dohode.
- 3.7. Na základe vyhodnotenia ponúk predložených zadávaní zákazky na služby podľa § 83 ods. 5 písm. b) ZVO bude určený spomedzi oslovených úspešných uchádzačov z verejného obstarávania, s ktorými Klient uzatvorí dohodu ten, s ktorým Klient uzatvorí Realizačnú zmluvu. Odmena za služby bude v Realizačnej zmluve zodpovedať ponuke Poskytovateľa služieb predloženej v rámci konzultácií a zadávania zákazky na služby podľa § 83 ods. 5 písm. b) ZVO;
- 3.8. Klient oznámi Poskytovateľovi služieb výsledok vyhodnotenia ponúk v rámci zadávania zákazky na služby podľa § 83 ods. 5 písm. b) ZVO do 7 dní odo dňa určeného ako posledný deň na predloženie ponúk v zadávaní zákazky na služby. Následne oznámi Klient Poskytovateľovi služieb, či bola jeho ponuka v rámci zadávania zákazky na služby podľa § 83 ods. 5 písm. b) ZVO úspešná.
- 3.9. Klient vyzve písomne na uzatvorenie Realizačnej zmluvy spomedzi oslovených úspešných uchádzačov z Verejného obstarávania, s ktorými Klient uzatvoril dohodu toho, ktorého ponuka bola v rámci konzultácií a zadávania zákazky na služby podľa § 83 ods. 5 písm. b) ZVO úspešná.
- 3.10. Poskytovateľ služieb je povinný Realizačnú zmluvu uzatvoriť najneskôr do 15 dní odo dňa doručenia výzvy Klienta. Poskytovateľ služieb je oprávnený odmietnuť uzatvorenie Realizačnej zmluvy, výlučne ak by Klientom navrhované podmienky neboli v súlade s touto Dohodou.

#### Článok IV

##### Práva a povinnosti Zmluvných strán

- 4.1. Poskytovateľ služieb je povinný
- a) poskytovať Klientovi služby, na ktorých poskytovanie sa zaviazal, dbať na jemu známe záujmy Klienta a v rámci Dohody a Realizačnej zmluvy sa spravovať pokynmi Klienta,
- b) poskytovať tieto služby vždy v požadovanej kvalite podľa prílohy č. 1 tejto Dohody,
- c) bezodkladne písomne upozorniť Klienta na vecnú nesprávnosť jeho pokynov alebo na také pokyny, ktoré bránia naplniť účel poskytovania služieb. Poskytovateľ služieb je povinný postupovať podľa pokynov Klienta podľa predchádzajúcej vety len vtedy, ak Klient aj po

upozornení Poskytovateľa služieb na svojich pokynoch naďalej trvá. Poskytovateľ služieb nie je povinný postupovať podľa pokynov Klienta, ak by tieto pokyny boli v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky. Poskytovateľ služieb o pokynoch uvedených v predchádzajúcej vete včas písomne informuje Klienta a Zmluvné strany budú v dobrej viere rokovať o vyriešení takejto otázky,

- d) oznámiť Klientovi všetky okolnosti, ktoré zistil v súvislosti s realizáciou úkonov v mene Klienta a ktoré môžu mať vplyv na zmenu pokynov Klienta, pričom od pokynov Klienta, ktoré boli Poskytovateľovi služieb oznámené v súvislosti s poskytovaním služieb podľa tejto Dohody a Realizačnej zmluvy, sa môže Poskytovateľ služieb odchýliť, len ak to Klient výslovne v konkrétnom prípade nezakáže a zároveň je to naliehavo nevyhnutné v záujme Klienta a Poskytovateľ služieb nemôže včas dostať jeho súhlas,
- e) postupovať pri zariaďovaní záležitostí Klienta s odbornou starostlivosťou, čestne, svedomito a hospodárne,
- f) zachovať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach povahy obchodnej, právnej, prevádzkovej, technickej, dokumentárnej, informatívnej a inej akokoľvek súvisiacej s Klientom, ktoré mu budú Klientom v písomnej forme alebo na hmotnom nosiči zverené alebo sprístupnené počas, alebo v súvislosti s poskytovaním služieb; tejto povinnosti ho môže zbaviť len Klient vyhlásením v písomnej forme,
- g) zaviazat' svojich zamestnancov, ako aj iné osoby, ktorých poverí vykonávaním činnosti pri poskytovaní služieb, zachovávaním mlčanlivosti v rozsahu podľa písm. f),
- h) strpieť výkon kontroly/auditu/overovania oprávnenými osobami a poskytnúť im všetku potrebnú súčinnosť. Oprávnenými osobami sú najmä: Riadiaci orgán pre príslušný Operačný program a ním poverené osoby, Najvyšší kontrolný úrad SR, Ministerstvo financií SR, úrad vládneho auditu, certifikačný orgán a nimi poverené osoby, orgán auditu, jeho spolupracujúce orgány a nimi poverené osoby, splnomocnení zástupcovia Európskej komisie a Európskeho dvora audítorov, osoby prizvané týmito orgánmi,
- i) ak sa poskytovanie služieb týka projektu spolufinancovaného z fondov Európskej únie/Európskeho spoločenstva, dodržiavať povinnosti určené pre daný projekt,
- j) poskytovať služby osobami uvedenými v Prílohe č. 5 - Menný zoznam expertov. V prípade, že Poskytovateľ služieb bude chcieť zabezpečovať poskytovanie služieb inými osobami, musia tieto osoby spĺňať minimálne podmienky účasti podľa § 34. ods. 1 písm. g) zákona, ktoré sú uvedené v Prílohe č. 1 Opisu predmetu zákazky tejto dohody, čo Poskytovateľ služieb preukáže Klientovi pred plánovanou zmenou takejto osoby.
- k) zabezpečiť plnenie predmetu zmluvy osobami – expertmi č. 1 až 4, prostredníctvom ktorých Poskytovateľ služieb preukázal splnenie podmienky účasti ohľadne technickej alebo odbornej spôsobilosti podľa § 34 ods. 1 písm. g) ZVO, ako aj prostredníctvom kvalifikovaných osôb v rozsahu min. 25 osôb. Kvalifikované osoby v minimálnom rozsahu 25 osôb musia plniť predmet zákazky na požadovanej úrovni a v požadovanej kvalite definovanej v tejto Dohode a Prílohe č. 1 tejto Dohody – Opis predmetu zákazky.
- l) Ak pri realizácii predmetu tejto Dohody vznikne dielo v zmysle zákona č. 185/2015 Z. z. (ďalej len „výstup“), použijú sa na tento výstup ustanovenia tohto písm. j) a súvisiace ustanovenia zákona č. 185/2015 Z. z. Poskytovateľ služieb udeľuje týmto Klientovi súhlas na používanie (ďalej len „licencia“) výstupov alebo ich častí dodaných na základe Realizačných zmlúv a to za týchto podmienok:
  - 1. Poskytovateľ služieb udeľuje Klientovi licenciu na neobmedzené použitie výstupov alebo ich častí, na všetky známe spôsoby použitia podľa ustanovenia § 19 ods. 4 zákona č. 185/2015 Z. z. a to najmä na spracovanie výstupov alebo ich častí, spojenie výstupu s iným výstupom, vyhotovenie ich rozmnožení, zverejnenie a rozširovanie,
  - 2. Poskytovateľ služieb udeľuje Klientovi výhradnú licenciu v neobmedzenom vecnom a územnom rozsahu, t.j. nesmie po dobu trvania licencie Klienta udeliť tretej osobe licenciu na použitie výstupov alebo ich častí v rozsahu a spôsobom udeleným touto licenciou Klientovi a je povinný zdržať sa použitia výstupov alebo ich častí spôsobom, na ktorý udelil licenciu,
  - 3. Poskytovateľ služieb udeľuje licenciu Klientovi na celú dobu trvania autorskoprávnej ochrany k daným výstupom alebo ich častiam
  - 4. Poskytovateľ služieb udeľuje licenciu Klientovi bezodplatne,

5. Klient je oprávnený udeliť sublicenciu tretej osobe v rozsahu jemu udelennej licencie a postúpiť licenciu tretej osobe.

Poskytovateľ služieb sa zaväzuje vysporiadať všetky právne vzťahy s tretími osobami, ktoré sa budú podieľať na Plneniach tak, aby si tieto osoby nemohli uplatňovať voči Klientovi žiadne nároky. V prípade, že si tretia osoba uplatní voči Klientovi nárok z titulu porušenia autorských práv, Poskytovateľ služieb sa zaväzuje nahradiť Klientovi škodu, ktorá mu vznikne v dôsledku uplatnenia nároku treťou osobou, a to v plnej výške.

Ustanovenia tohto bodu platia aj po zániku tejto Dohody z akéhokoľvek dôvodu.

- 4.2. Klient je povinný
- a) na požiadanie Poskytovateľ služieb vystaviť mu osobitné písomné plnomocenstvo, a to aj pre každý prípad osobitne, ak v súvislosti s poskytovaním služby vznikne potreba uskutočnenia právnych úkonov v mene Klienta,
  - b) odovzdať v dostatočnom časovom predstihu Poskytovateľovi služieb všetky veci, ktoré sú nevyhnutné na poskytovanie služieb,
  - c) na žiadosť Poskytovateľa služieb poskytnúť všetky informácie, ktorými disponuje a ktoré Poskytovateľ služieb označí za potrebné na poskytovanie služieb, s výnimkou ak je písomne dohodnuté, že si ich Poskytovateľ služieb zaobstará sám,
  - d) ak je na účel zabezpečenia účasti Poskytovateľa služieb na rokovaní, či inom stretnutí, na ktorom sa má na pokyn Klienta zúčastniť, potrebné vykonať akýkoľvek úkon zo strany Klienta smerom k tretím osobám, takýto úkon vykonať alebo zabezpečiť jeho vykonanie,
  - e) uhradiť Poskytovateľovi služieb odmenu za poskytovanie služieb. Poskytovateľ služieb nie je viazaný pokynmi klienta, pokiaľ ide o obsah odborného názoru alebo stanoviska.
- 4.3. Povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na zverejnenie a sprístupnenie skutočností, informácií a údajov v rozsahu, v ktorom to vyžadujú všeobecne záväzné predpisy platné na území Slovenskej republiky.
- 4.4. Zmluvné strany sa dohodli, že služby môžu byť poskytované v spolupráci so subdodávateľmi Poskytovateľa služieb (najmä znalci, tlmočníci, prekladatelia, ktorí s Poskytovateľom služieb spolupracujú). Za výber a odbornú spôsobilosť týchto subdodávateľov plne zodpovedá Poskytovateľ služieb.
- 4.5. V prílohe č. 4 tejto Dohody sú uvedené údaje o všetkých známych subdodávateľoch Poskytovateľa služieb, ktorí sú známi v čase uzavierania tejto Dohody, a údaje o osobe oprávnenej konať za subdodávateľa v rozsahu meno a priezvisko, adresa pobytu, dátum narodenia.
- 4.6. Poskytovateľ služieb je povinný Klientovi oznámiť akúkoľvek zmenu údajov u subdodávateľov uvedených v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy a to bezodkladne.
- 4.7. V prípade zmeny subdodávateľa je Poskytovateľ služieb povinný najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa zmeny subdodávateľa predložiť Klientovi informácie o novom subdodávateľovi a predmete subdodávok, pričom pri výbere subdodávateľa musí Poskytovateľ služieb postupovať tak, aby vynaložené náklady na zabezpečenie plnenia na základe zmluvy o subdodávke boli primerané jeho kvalite a cene.
- 4.8. Subdodávateľ alebo subdodávateľ podľa osobitného predpisu, ktorý podľa § 11 ods. 1 ZVO má povinnosť zapisovať sa do registra partnerov verejného sektora, musí byť zapísaný v registri partnerov verejného sektora. Povinnosť zápisu do registra partnerov verejného sektora upravuje osobitný predpis - zákon č. 315/2016 Z. z. o registri partnerov verejného sektora a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 4.9. Poskytovateľ služieb zodpovedá za plnenie zmluvy o subdodávke subdodávateľom tak, ako keby plnenie realizované na základe takejto zmluvy realizoval sám. Poskytovateľ služieb zodpovedá za odbornú starostlivosť pri výbere subdodávateľa ako aj za výsledok činnosti/plnenia vykonanej/vykonaného na základe zmluvy o subdodávke.
- 4.10. Miestom poskytnutia služieb a plnenia predmetu tejto Dohody je Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky, Sekcia verejnej správy, Analyticko-metodická jednotka VS, Drieňova 22, 826 86 Bratislava.
- 4.11. Poskytovanie služieb sa uskutočňuje v slovenskom jazyku, ak Zmluvné strany dohodou neurčia inak.

- 4.12. Zmluvné strany sú povinné, ak dôjde k zmene skutočností v tejto Dohode alebo Realizačnej zmluve určených, ktoré majú vplyv na ich plnenie, bezodkladne túto zmenu písomne oznámiť druhej Zmluvnej strane.

#### **Článok V**

##### **Komunikácia pri plnení Dohody a Realizačnej zmluvy**

- 5.1. Na účely komunikácie medzi Poskytovateľom služieb a Klientom sa Zmluvné strany dohodli, že komunikácia sa uskutočňuje prednostne v slovenskom jazyku.
- 5.2. Zmluvné strany sa dohodli, že ak ide o odovzdanie dokumentov, ktoré obsahujú podklady a vecné zadanie potrebné na poskytovanie služieb, komunikácia sa uskutočňuje spôsobom, ktorý umožňuje trvalé zachytenie jej obsahu, a to elektronickou poštou alebo poštovou zásielkou.
- 5.3. Zmluvné strany sa dohodli, že ak si to jedna zo Zmluvných strán vyžiada, bude jej dokument, pokyn, či iný obsah komunikácie, zaslaný elektronickou poštou alebo komunikovaný osobne, či telefonicky, zaslaný do 3 (troch) pracovných dní aj poštovou zásielkou.
- 5.4. Zmluvné strany sa dohodli, že komunikácia bude realizovaná podľa kontaktných informácií, uvedených v prílohe č. 2 tejto Dohody.
- 5.5. Zmluvné strany sa dohodli, že na účely dodržania lehôt podľa tejto Dohody sa za dodržanie lehoty považuje doručenie Zmluvnej strane Dohodou ustanoveným spôsobom v pracovný deň a v rozsahu pracovnej doby od 08:00 do 16:30. Ak posledný deň lehoty pripadne na deň, ktorý nie je pracovným dňom, považuje sa lehota za dodržanú, ak je vec Zmluvnej strane doručená najbližší nasledujúci pracovný deň do 16:30.

#### **Článok VI**

##### **Odmena Audítora a platobné podmienky**

- 6.1. Maximálna odmena Poskytovateľa služieb bez DPH za poskytovanie služieb je v súlade so zákonom NR SR č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky MF SR č. 87/1996 Z. z. ktorou sa vykonáva zákon NR SR č. 18/1996 o cenách a s výsledkom Verejného obstarávania určená v Prílohe č. 3 – Štruktúrovaný rozpočet ceny tejto Dohody.
- 6.2. Odmena bude Poskytovateľovi služieb uhradená bezhotovostným prevodom na bankový účet Poskytovateľa služieb uvedený v záhlaví tejto Dohody v časti Poskytovateľ služby, a to na základe faktúr vystavených Poskytovateľom služieb a doručených Klientovi. Zmluvné strany sa dohodli, že Poskytovateľ služieb vystavuje faktúru vždy po uplynutí posledného dňa kalendárneho mesiaca za predchádzajúci kalendárny mesiac. Faktúra musí obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa zákona č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 222/2004 Z.z."), špecifikáciu služby a špecifikáciu fakturovanej sumy. Splatnosť faktúry je 30 (tridsať) dní odo dňa doručenia faktúry Klientovi.
- 6.3. V prípade, že faktúra bude obsahovať nesprávne údaje, alebo nebude mať náležitosti podľa zákona č. 222/2004 Z. z. je Klient oprávnený faktúru vrátiť Poskytovateľovi služieb na prepracovanie, pričom nová lehota splatnosti faktúry začne plynúť dňom doručenia opravenej faktúry Klientovi.
- 6.4. Ak je Poskytovateľ služieb platiteľom DPH, odmena Poskytovateľa služieb sa navýši o sumu zodpovedajúcu platnej sadzbe DPH.
- 6.5. Zmluvné strany sa dohodli, že preddavky a zálohy na odmenu Poskytovateľa služieb sa neposkytujú.
- 6.6. Odmena podľa tejto Zmluvy sa považuje za uhradenú dňom odpísania finančných prostriedkov z účtu Klienta uvedené v záhlaví tejto Zmluvy v časti Klient.

## Článok VII

### Neplnenie Dohody a Realizačnej zmluvy a zodpovednosť za škodu

- 7.1. Zmluvné strany sa dohodli, že ak splnenie podmienky ustanovenej v tejto Dohode alebo Realizačnej zmluve alebo poskytovanie služieb vyžaduje súčinnosť Zmluvných strán, najmä ak ide o dodanie dokumentov a podkladov obsahujúcich vecné zadanie, nie je porušením Dohody alebo Realizačnej zmluvy, ak k splneniu podmienky alebo poskytnutiu služieb nedôjde z dôvodu neposkytnutia súčinnosti druhou Zmluvnou stranou; to platí aj pokiaľ ide o kvalitu a rozsah plnenia.
- 7.2. Zmluvné strany sa dohodli, že odstúpenie od Dohody nemá vplyv na nároky, ktoré vznikli do dňa odstúpenia a na vznik nároku na náhradu škody.
- 7.3. Nárok na zaplatenie zmluvných pokút dohodnutých medzi Zmluvnými stranami v tejto Zmluve (ďalej len „zmluvná pokuta“) vzniká Klientovi dňom porušenia zabezpečovanej zmluvnej povinnosti Poskytovateľom služieb. Pre vznik nároku na zaplatenie zmluvnej pokuty je rozhodné porušenie zabezpečovanej povinnosti. Zavinenie Poskytovateľa služieb sa nevyžaduje.
- 7.4. Poskytovateľ služieb, ktorý zabezpečenú zmluvnú povinnosť porušil, je povinný príslušnú zmluvnú pokutu zaplatiť Klientovi do 30 dní odo dňa kedy bol na zaplatenie zmluvnej pokuty písomne vyzvaný Klientom.
- 7.5. V prípade omeškania Poskytovateľa služieb s plnením jeho povinností podľa Zmluvy je Klient oprávnený od Poskytovateľa služieb požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,05 % z ceny plnenia, s ktorým je v omeškaní, a to za každý aj začatý deň omeškania. Poskytovateľ služieb, ktorý zabezpečenú zmluvnú povinnosť porušil, je povinný plniť povinnosť, ktorej splnenie bolo zabezpečené zmluvnou pokutou, aj po jej zaplatení.
- 7.6. Pre prípad porušenia povinnosti Poskytovateľom služieb uvedenej v čl. IV bode 4.1. tejto Zmluvy okrem písm. j) bodu 4.1. čl. IV tejto Zmluvy, je Poskytovateľ služieb povinný zaplatiť Klientovi zmluvnú pokutu vo výške 500,- EUR za každý aj začatý deň porušenia zabezpečovanej povinnosti, a to za každú zabezpečenú povinnosť samostatne.
- 7.7. V prípade omeškania Klienta so zaplatením faktúry Poskytovateľovi služieb je Poskytovateľ služieb oprávnený od Klienta požadovať za každý začatý deň omeškania až do zaplatenia úrok z omeškania v zákonnej výške.
- 7.8. V prípade porušenia povinností Poskytovateľa služieb v článku IV bod 4.1. písm. j) tejto Zmluvy je Klient oprávnený požadovať zaplatenie zmluvnej pokuty vo výške 0,5% z ceny plnenia tejto Zmluvy.
- 7.9. Zodpovednosť Poskytovateľa služieb za škodu sa primerane zníži, alebo úplne zanikne, ak bola škoda spôsobená sčasti alebo úplne poskytnutím nesprávnych informácií zo strany Klienta.
- 7.10. Poskytovateľ služieb sa zbaví zodpovednosti v prípade, ak Klienta upozorní na riziká vyplývajúce z možných odlišných interpretácií právnych predpisov a Klient napriek tomu postupuje spôsobom, ktorý bol Poskytovateľom služieb označený za rizikový.
- 7.11. Za škodu na veciach, ktoré má Poskytovateľ služieb na účel poskytovania služieb, a to ktoré buď v origináli alebo notársky osvedčenej kópii prevzal od Klienta na tento účel, alebo ktoré prevzal od tretích osôb pre Klienta, zodpovedá Poskytovateľ služieb v rozsahu objektívnej zodpovednosti a môže sa jej zbaviť len z dôvodov okolností vylučujúcich zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka (vyššie moc). Pre účely tejto Dohody sa za vyššiu moc považujú udalosti, ktoré nie sú závislé od konania Zmluvných strán, a ktoré nemôžu Zmluvné strany ani predvídať ani nijakým spôsobom priamo ovplyvniť, ako napr. Vojna, mobilizácia, povstanie, požiare, karantény.
- 7.12. Zmluvná pokuta sa považuje za zaplatenú jej pripísaním na účet Klienta v peňažnom ústave uvedenom v záhlaví tejto Dohody v časť Klient..
- 7.13. Zmluvné strany vyhlasujú, že výška zmluvných pokút dojednaných podľa tejto Zmluvy je obvyklá a primeraná povahe a významu zabezpečovaných záväzkov a s touto výškou bez námietok súhlasia
- 7.14. Náhrada škody sa spravuje príslušnými ustanoveniami Obchodného zákonníka.

## Článok VIII

### Trvanie a skončenie Dohody a Realizačnej zmluvy

- 8.1. Táto Dohoda sa uzatvára na dobu 24 mesiacov trvajúcu odo dňa jej účinnosti, prípadne až do vyčerpania finančného limitu 8 612 649,00 Eur bez DPH uvedeného v Dohode podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr. Ak v Realizačnej zmluve nie je dohodnuté inak, Realizačná zmluva sa uzatvára na dobu odo dňa jej účinnosti do dňa skončenia poskytovania služieb podľa Realizačnej zmluvy uzavretej na základe Dohody, ktoré môžu časovo presahovať účinnosť samotnej Dohody.
- 8.2. Ktorákoľvek zo zmluvných strán môže Dohodu alebo Realizačnú zmluvu kedykoľvek vypovedať, a to písomnou výpoveďou riadne doručenou druhej zmluvnej strane. Výpovedná lehota je trojmesačná a začína plynúť od prvého dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca po jej doručení druhej zmluvnej strane.
- 8.3. Odo dňa doručenia výpovede je Poskytovateľ služieb povinný Klienta upozorniť na opatrenia potrebné na to, aby sa zabránilo vzniku škody bezprostredne hroziacej Klientovi nedokončením činnosti súvisiacej s poskytovaním služieb.
- 8.4. Za činnosť riadne uskutočnenú do účinnosti výpovede má Poskytovateľ služieb nárok na náhradu hotových výdavkov a straty času, ktoré mu pri plnení jeho záväzku podľa tejto Dohody a Realizačnej zmluvy vznikli a na časť odmeny primeranú výsledku dosiahnutému pri zariaďovaní záležitosti podľa tejto Dohody a Realizačnej zmluvy.
- 8.5. Ku dňu účinnosti výpovede zaniká záväzok Poskytovateľa služieb poskytovať služby, na ktorých výkon sa zaviazal. Ak by týmto prerušením vznikla Klientovi škoda, je Poskytovateľ služieb povinný ho upozorniť, aké opatrenia treba urobiť na jej odvrátenie. Ak Klient tieto opatrenia nemôže urobiť ani prostredníctvom tretích osôb a požiada Poskytovateľa služieb, aby ich urobil sám, je Poskytovateľ služieb povinný tak urobiť.
- 8.6. Klient môže od tejto Dohody odstúpiť v prípade, ak:
  - a) proti Poskytovateľovi služieb začalo konkurzné konanie alebo reštrukturalizácia,
  - b) Poskytovateľ služieb vstúpil do likvidácie,
  - c) Poskytovateľ služieb koná v rozpore s touto Dohodou a/alebo realizačnou zmluvou a/alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi SR a na písomnú výzvu Klienta toto konanie a jeho následky v určenej primeranej lehote neodstráni.
  - d) v čase jej uzavretia existoval dôvod na vylúčenie Poskytovateľa služieb pre nespínenie podmienky účasti podľa § 32 ods. 1 písm. a) ZVO.
  - e) táto nemala byť uzavretá s Poskytovateľom služieb v súvislosti so závažným porušením povinností vyplývajúcej z právne záväzného aktu Európskej únie o ktorom rozhodol Súdny dvor Európskej únie v súlade so Zmluvou o fungovaní Európskej únie,
  - f) Poskytovateľ služieb nebol v čase uzavretia dohody zapísaný v registri partnerov verejného sektora alebo ak bol vymazaný z registra partnerov verejného sektora.
- 8.7. Odstúpenie musí mať písomnú formu a účinnosť nadobúda dňom doručenia Poskytovateľovi služieb.
- 8.8. Poskytovateľ služieb je oprávnený od tejto Dohody alebo Realizačnej zmluvy odstúpiť ak je Klient v omeškaní so zaplatením faktúry o viac ako 60 kalendárnych dní po lehote jej splatnosti. Odstúpenie musí mať písomnú formu a účinnosť nadobúda dňom doručenia Klientovi.

## Článok IX

### Záverečné dojednania

- 9.1. Dohoda predstavuje úplnú dohodu medzi Zmluvnými stranami o predmete špecifikovanom v Dohode. Zmeny Dohody možno vykonať len na základe písomnej dohody Zmluvných strán.
- 9.2. Dohoda je vyhotovená v takom počte rovnopisov, aby 3 (tri) rovnopisy dostal Klient a po 1 (jednom) rovnopise Poskytovateľ služieb.
- 9.3. Zmluvné strany sa dohodli, že právne vzťahy, práva a povinnosti založené Dohodou sa riadia všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky, a to najmä Obchodným zákonníkom.

- 9.4. Dohoda nadobúda platnosť dňom jej podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia podľa osobitného zákona v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.
- 9.5. Zmluvné strany vyhlasujú, že si Dohodu 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.
- 9.6. Prílohami, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou tejto Dohody, sú
- a) Príloha č. 1: Opis predmetu zákazky
  - b) Príloha č. 2: Kontaktné informácie
  - c) Príloha č. 3: Štruktúrovaný rozpočet ceny
  - d) Príloha č. 4: Informácie o subdodávateľoch
  - e) Príloha č. 5: Menný zoznam expertov

Klient:

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

Meno: Ing Ondrej Varačka

Funkcia: generálny tajomník služobného úradu

Dátum podpisu: 30.10.2019

Poskytovateľ služieb:

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

Meno: Anna Ištaková

Funkcia: konateľ

Dátum podpisu:

## Opis predmetu zákazky

1. Názov predmetu zákazky:  
Mapovanie procesov národného projektu „Optimalizácia procesov vo verejnej správe“

Predmetom zákazky je tvorba podkladov a výstupov pre podporu reformy verejnej správy, poskytovanie odborných poradenských služieb, vrátane auditorských, 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 auditorských služieb. Jednotná metodika optimalizácie procesov VS je k dispozícii na webovej stránke Ministerstva vnútra Slovenskej republiky: <http://www.minv.sk/?np-optimalizacia-procesov-vo-verejnej-sprave>

### Rozsah a obsah plnenia zákazky:

Cieľom predmetu zákazky je realizácia 2 aktivít pre určený zoznam centrálnych spoločných blokov, životných situácií a procesov.

Predpokladaný rozsah činnosti je audit existujúcich procesných modelov a posúdenie efektívnosti nastavenia procesov v organizácii, poradenstvo v oblasti optimalizácie procesov, resp. jeho jednotlivých častí, revízia príslušnej procesnej dokumentácie, poradenstvo pri zosúlaďovaní procesného modelu s jednotlivými internými systémami a kontrolnými mechanizmami.

### Špecifikácia aktivít:

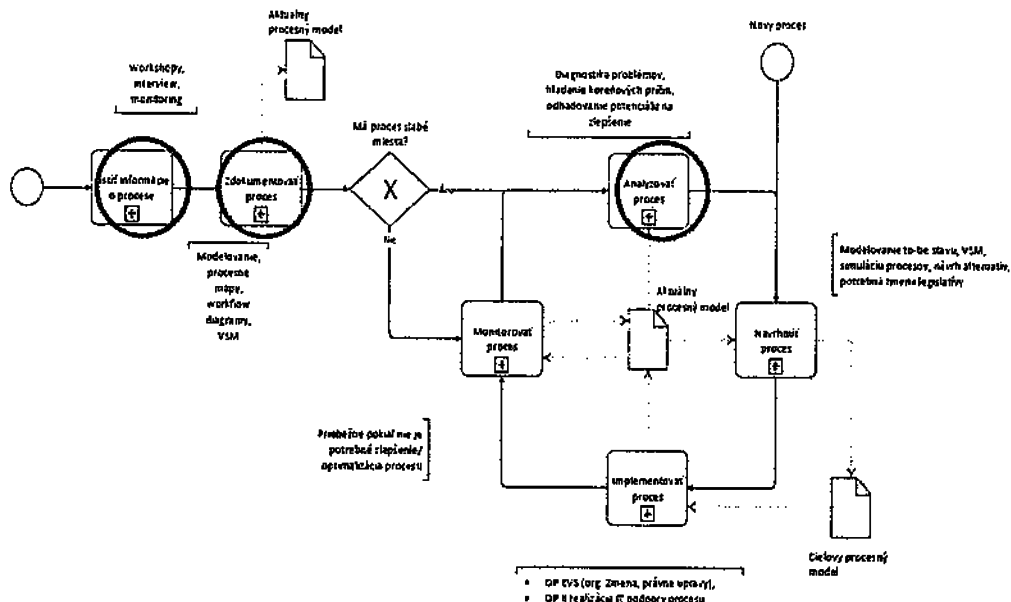
#### Aktivita 3: Analýza súčasného stavu v oblasti procesov, kompetencií a systému riadenia organizácií verejnej správy,

Predpokladaný rozsah činnosti je audit existujúcich procesných modelov a posúdenie efektívnosti nastavenia procesov v organizácii, poradenstvo v oblasti optimalizácie procesného modelu, resp. jeho jednotlivých častí, revízia príslušnej procesnej dokumentácie podľa špecifikácie nižšie.

Cieľom aktivity je:

- Zistiť informácie o procese prostredníctvom interview, monitoringu;
- Zdokumentovať aktuálne vykonávanie procesu prostredníctvom procesných máp, workflow diagramu;
- Analyzovať proces (diagnostika problémov, hľadanie koreňových príčin, odhadovanie potenciálu na zlepšenie) na základe získaných informácií.

Obrázok č.1 zobrazená časť mikrocyklu Analýza súčasného stavu



**Realizácia Aktivity č. 3 bude zahŕňať nasledovné činnosti:**

**1. Analýza súčasného stavu procesov zvolenej životnej situácie s jej jasným ohraňčením**

Analýzovať výkon procesov na základe legislatívnych podkladov a dokumentov. Pri analýze súčasného stavu je potrebné zohľadniť relevantnosť všetkých dostupných podkladov popisujúcich aktuálny stav ako:

- existujúce procesné karty,
- podklady týkajúce sa organizačného členenia inštitúcií,
- merateľné ukazovatele definujúce stav vykonávania procesov, a iné.

Hlavným cieľom tejto činnosti je získať komplexnú znalosť procesov z hľadiska:

- spôsobu realizácie;
- organizačného zabezpečenia realizácie procesov;
- internej a externej legislatívy na úrovni procesov;
- medziinštitucionálneho rozhrania na úrovni procesov;
- vstupov a výstupov procesov;
- pokrytie realizácie procesov prostriedkami IT/IKT.

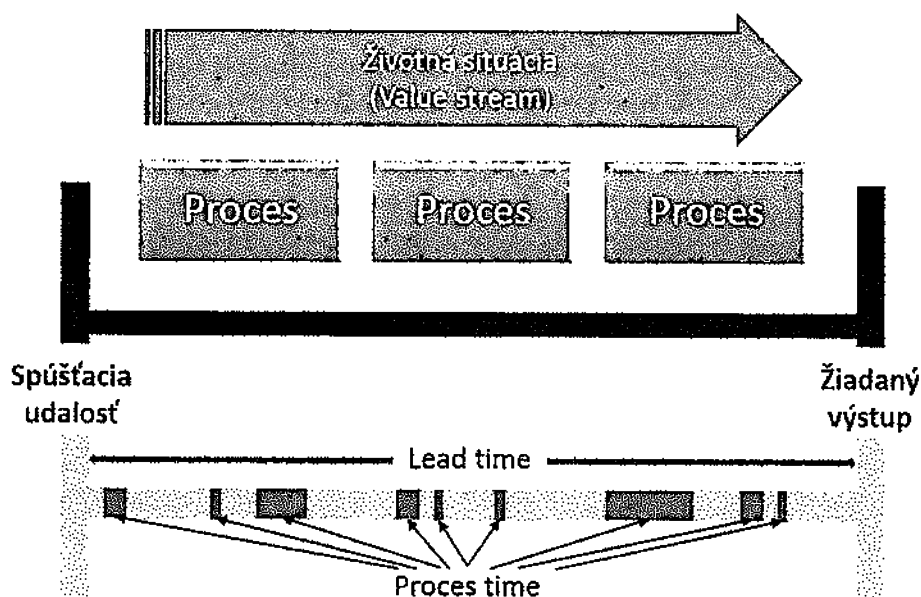
Analýza súčasného stavu bude realizovaná a overovaná prostredníctvom pracovných mapovacích stretnutí so zamestnancami, ktorí vykonávajú procesy a pracovných stretnutí s odbornými garantmi jednotlivých životných situácií (ďalej len ŽS).

Súčasťou tejto činnosti je stanovenie východiskových hodnôt výkonnosti procesov. Ak je možné vykonať prvotné meranie, tak by malo obsahovať najmä informácie o typoch dopytov realizácie procesu, frekvencií dopytov, počte realizátorov procesu. Východiskové hodnoty procesov sú potrebné taktiež pre sledovanie zlepšenia počas a po optimalizácii procesov.

Následne, po zistení východiskového stavu bude úlohou identifikovať slabé miesta v rámci výkonu procesov. Súčasťou identifikácie príležitostí je návrh odporúčaní zlepšenia výkonu procesov na základe vopred zistených nedostatkov.

Obrázok č. 2 zobrazuje vzťah medzi životnou situáciou, jej procesmi a ich meraním. Pri meraní procesov sledujeme celkový čas (lead time) a zároveň aj aktuálne spotrebovaný čas (proces time) medzi spúšťacou udalosťou a žiadaným výstupom životnej situácie.

**Value stream** : všetky aktivity nutné na transformovanie spúšťacej udalosti na žiadaný výstup



Výstupom činnosti Analýza súčasného stavu procesov bude aktuálna karta procesu vrátane procesného a kolaboračného diagramu procesu, ktorá bude obsahovať komplexné hodnotenie stavu vykonávania procesov a organizačného zabezpečenia procesov pre každú zvolenú ŽS:

- spôsobu realizácie vrátane obslužných kanálov;
- organizačného zabezpečenia realizácie procesov (subjekt, rola, organizačný útvar);
- internej a externej legislatívy na úrovni procesov;
- medziinštitucionálneho rozhrania na úrovni procesov;
- vstupov a výstupov procesov;
- pokrytie realizácie procesov prostriedkami IT/IKT;
- kompetenčného pokrytia a informačných povinností v rámci výkonu životných situácií (okrem iného na základe legislatívneho rámca);
- spôsobu riadenia organizácií VS.

Na základe realizovaných analýz vytvorí zoznam optimalizačných príležitostí vyplývajúcich zo zisteného stavu výkonu procesov a organizačného zabezpečenia riešenia životných situácií v súčasnom stave. Zoznam bude slúžiť ako základný podklad pre následnú Aktivitu č. 4, t. j. definovanie príležitostí pre dizajn inovovaných procesov VS.

#### Aktuálna karta procesu pre 621 procesov

každý proces by mal obsahovať komplexné hodnotenie stavu vykonávania procesov a organizačného zabezpečenia procesov:

- spôsobu realizácie vrátane obslužných kanálov;
- organizačného zabezpečenia realizácie procesov (subjekt, rola, organizačný útvar);
- internej a externej legislatívy na úrovni procesov;
- medziinštitucionálneho rozhrania na úrovni procesov;
- vstupov a výstupov procesov;
- pokrytie realizácie procesov prostriedkami IT/IKT;

- kompetenčného pokrytia a informačných povinností v rámci výkonu životných situácií (okrem iného na základe legislatívneho rámca);
- spôsobu riadenia organizácií VS;
- identifikované miesta merania procesu.

Prílohou aktuálnej karty procesu bude kolaboračný a/alebo procesný diagram procesu.

Uvedené činnosti budú zabezpečené expertom č. 1. Až 4., prostredníctvom ktorých poskytovateľ služieb/Audítor preukázal splnenie podmienok účasti podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona ako aj ďalšími kvalifikovanými osobami v počte min. 25 osôb, zabezpečenie ktorých verejný obstarávateľ /klient požaduje ako aj zmluvnú podmienku podľa článku IV. bodu 4.1 písm. k) Zmluvy na poskytnutie služieb.

Personálne zabezpečenie predmetu zákazky:

Expert č. 1 – 1 osoba

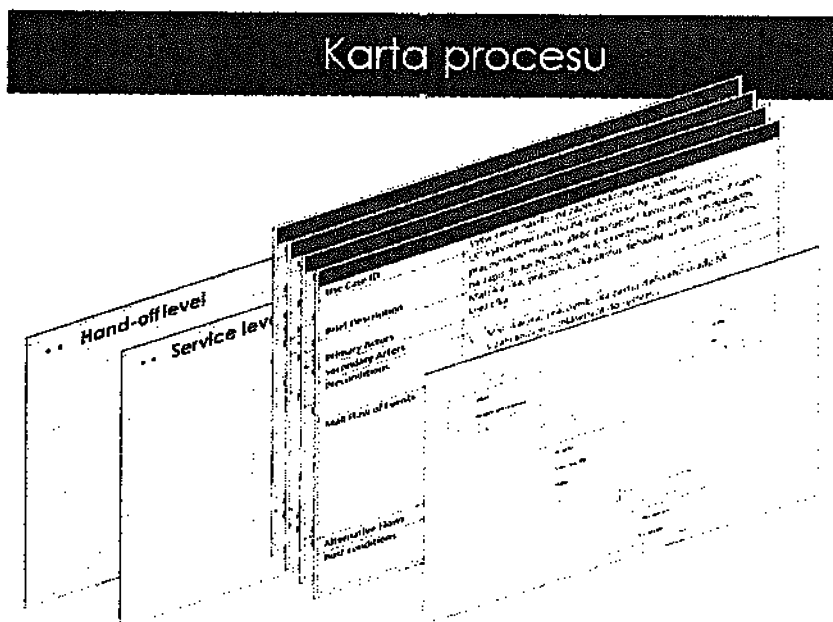
Expert č. 2 – 2 osoby

Expert č. 3 – 1 osoba

Expert č. 4 – 1 osoba

Ostatné kvalifikované osoby v počte min. 25 osôb

Obrázok číslo 3 : Príklad grafického zobrazenia karty procesu



| Okruh ŽS                      | Opis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Počet procesov | Plánovaný počet hodín analýza súčasného stavu aktivita 3 FTE (AS IS) (2,75) |                    |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| CSB v oblasti správy IT a IKT | Okruh obsahuje procesy súvisiace s prijatím až po riešenie požiadavky/incidentu na sekciách, OÚ, klientskych centrách a i., pričom zhruba ide o inštalácie, správu a aktualizáciu SW/aplikácií, siete, profylaktiku, monitoring, diagnostiku porúch, a iné analýzy. Patria sem aj procesy súvisiace s plánovaním, napr. obnovy HW, zverejňovanie interných predpisov a správa webu, dátový manažment. Patria sem tiež procesy na úseku technológií sitno a rádiových sietí, ako kamerové | 76             | 1672                                                                        | spolu 246 procesov |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |    |      |                          |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|--------------------------|
|                                              | systémy či iné záznamové zariadenia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |    |      |                          |
| CSB v oblasti systemizácie                   | Okruh obsahuje procesy súvisiace so systemizáciou funkčných služobných miest, určovaním platového zaradenia, prípravy a spracovania podkladov k rôznym výpočtom a hodnoteniam k priznaniu nárokov, výkazníctva, tvorba plánov, dohody a zmluvy, ako aj vydanie rozhodnutí a usmernení v oblasti vzdelávania.                                                                                                                            | 70 | 1540 |                          |
| CSB v oblasti tvorby a správy rozpočtu       | Okruh obsahuje procesy súvisiace s prijatím až po riešenie požiadavky na správcov rozpočtových kapitol, analýzy, prípravy podkladov, plánov rozpočtov a nákladov komoditných skupín, kontroly v súvislosti s rozpočtom, čerpaním a rôznymi dokladmi. Ďalej ide o procesy súvisiace so stanovovaním limitov, úpravami rozpočtu, s ukončením rozpočtového roka. Sčasti ide aj o procesy súvisiace s prevodmi, či vystavovaním objednávok. | 60 | 1320 |                          |
| CSB v oblasti účtovníctva                    | Okruh obsahuje procesy súvisiace s účtovaním príjmov a výdavkov na samostatných účtoch, prevody, identifikácie bankových operácií a objasňovanie platieb, zúčtovanie refundácií, transferov a platieb.                                                                                                                                                                                                                                  | 40 | 880  |                          |
| Okruh veterinárstvo a potravinová bezpečnosť | Okruh obsahuje procesy na úrovni štátnej aj regionálnej veterinárnej a potravinovej správy, súvisiace s rôznymi podnetmi, resp. kontrolnou činnosťou, procesmi znalostného manažmentu, analýzami (evidence based) v oblasti živých zvierat, potravín, organizácií trhu, farmácie, krmív, monitoringu a i.                                                                                                                               | 50 | 1100 |                          |
| Okruh pozemky a lesy                         | Okruh obsahuje procesy súvisiace s najmä s agendou Pozemkového a lesného odboru (PLO) na OÚ, teda vydávanie rôznych potvrdení, opatrení, rozhodnutí a stanovísk a pod. Patria sem tiež procesy na úseku poľovníctva                                                                                                                                                                                                                     | 50 | 1100 | spolu<br>375<br>procesov |
| Okruh ochrana, obrana a krízové situácie     | Okruh obsahuje procesy súvisiace s najmä s agendou Odboru krízového riadenia (OKR) na OÚ, teda tvorba a aktualizácia rôznych plánov, vydávanie rozhodnutí, informovanie obyvateľstva či odvolávanie krízových situácií, kontroly, analýzy, inventarizácie. Taktiež ide o procesy súvisiace s prípravou štábu obcí, či riadenia úloh civilnej obrany a i.                                                                                | 50 | 1100 |                          |

|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |    |     |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|
| Okruh, ochrana prírody a krajiny                           | Okruh obsahuje procesy súvisiace s najmä s agendou Odboru správy životného prostredia (OSŽ), teda vydávanie rôznych potvrdení, oprávnení, opatrení, vyjadrení, rozhodnutí a stanovísk, vrátane preukazov. Patria sem tiež revízie stavu ochrany prírody a krajiny, či procesy súvisiace so strážou prírody, či spôsobenými škodami a náhradami.                                                                                                                                                                                                                                     | 20 | 440 |
| Okruh vodná správa                                         | Okruh obsahuje procesy súvisiace s najmä s agendou Odboru správy životného prostredia (OSŽ), teda vydávanie rôznych potvrdení, oprávnení, opatrení, vyjadrení, rozhodnutí a stanovísk či ide o navrhovanú činnosť, v oblasti užívania vôd, vypúšťania odpadových látok, vodných stavieb a vodnej stráže a i.                                                                                                                                                                                                                                                                        | 25 | 550 |
| Okruh ochrany ovzdušia a zmeny klímy                       | Okruh obsahuje procesy súvisiace s najmä s agendou Odboru správy životného prostredia (OSŽ), teda vydávanie rôznych potvrdení, oprávnení, opatrení, vyjadrení, rozhodnutí a stanovísk oblasti ochrany ovzdušia a zmeny klímy, vrátane určovania podmienok, limitov, ukladania výnimiek, či vydávania programov na zlepšenie kvality ovzdušia.                                                                                                                                                                                                                                       | 30 | 660 |
| Okruh Doprava II.                                          | Okruh obsahuje procesy súvisiace s najmä s agendou Odboru cestnej dopravy (OCD) na OÚ, a zahŕňa zvyšné procesy ako vydávanie rôznych potvrdení, rozhodnutí vrátane preukazov v súvislosti s autoškolami, taxi službami, školiacimi strediskami a inštruktormi, TK, EK, KO, MPZ, pridelovanie čísla VIN, vydanie OEV a TOV, prepravné povolenia a i.                                                                                                                                                                                                                                 | 45 | 990 |
| Okruh zabezpečenie pracovného prostredia poslancov a NR SR | „Okruh obsahuje tiež procesy súvisiace s agendou NR SR, „ako napríklad“ harmonogram, zvolávanie, informovanie o schôdzach, ospravedlnenie neúčasti, podávanie materiálov na rokovanie, podávanie pozmeňujúcich a dopĺňujúcich návrhov, podávanie otázok, interpelácií, poskytovanie video informácií, sledovanie legislatívneho procesu, podávanie daňových priznaní, či evidencia výboru pre Európske záležitosti. Ďalej sem patrí vybavenie žiadosti vo veci vydania akreditačného preukazu do NR SR, prehliadky NR SR, a žiadosti v zmysle zákona o prístupe k informáciám a i.“ | 20 | 440 |
| Okruh registrácie                                          | Okruh obsahuje procesy súvisiace s najmä s agendou Odboru všeobecnej vnútornej správy (VVS) na OÚ, a zahŕňa procesy súvisiace s neziskovými organizáciami (aj zahraničnými), ale aj neinvestičnými fondmi, zmluvám o zriaďovaní združení obcí, spoločenstiev vlastníkov bytov a nebytových priestorov, záujmových združení, prípadne politickými stranami. Zväčša ide o procesy týkajúce sa registrácie, vybavovanie podnetov na zrušenie, dodatkov k zmluvám, vydávanie oznámení, zapísanie zmien, či výmaz a i.                                                                   | 40 | 880 |

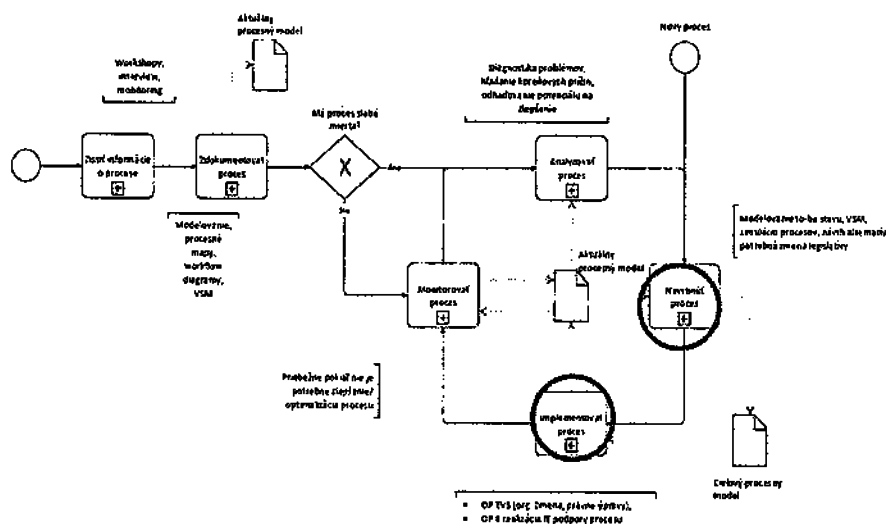
|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |       |  |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|--|
| Okruh zahraničné veci | Okruh obsahuje procesy súvisiace najmä so zahraničnou službou, s rozvojovou spoluprácou, s postavením a pôsobnosťou Slovenskej agentúry pre medzinárodnú rozvojovú spoluprácu. Patrí sem tiež agenda dokladov, resp. zastupiteľských úradov a cudzincov. Môžu sem spadať aj procesy spojené so súčinnosťou príslušným štátnym orgánom SR a orgánom prijímajúceho štátu pri zabezpečení ochrany záujmov maloletých občanov SR a iných občanov SR, ktorí nemajú plnú spôsobilosť na právne úkony. | 45  | 990   |  |
| SPOLU:                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 621 | 13662 |  |

#### **Aktivita 4: Dizajn a implementácia inovovaných procesov**

Predpokladaný rozsah činnosti je poradenstvo v oblasti optimalizácie procesného modelu, resp. jeho jednotlivých častí, poradenstvo pri zosúladovaní procesného modelu s jednotlivými internými systémami a kontrolnými mechanizmami podľa nižšie uvedenej špecifikácie.

- Dizajn procesu (Modelovanie to-be stavu, návrh alternatív, potrebná zmena legislatívy);
- Implementácia procesu (pričom projekt implementovaný v rámci OP EVS realizuje organizačné zmeny, navrhuje a realizuje právne úpravy a projekty realizované v rámci OP II realizujú IT podporu procesu, ktoré bližšie špecifikuje koordinačný mechanizmus medzi OP EVS a OP II).

**Obrázok 4 : Označenie dizajnu a implementácie v rámci celého mikrocyklu**



**Realizácia Aktivít č. 4 bude zahŕňať nasledovné činnosti:**

## 1. Dizajn a testovanie budúceho stavu

Dizajn, resp. redizajn budúceho stavu procesov v rámci zvolených životných situácií bude vychádzať predovšetkým z identifikovaných optimalizačných príležitostí zistených v Aktivite č. 3. Konkrétne kroky dizajnu budú vychádzať z prijatej metodiky optimalizácie procesov.

V rámci dizajnu budúceho stavu bude proces definovaný vo vhodnom detaile pre následnú fázu implementácie akými sú:

- aký je „high level“ proces a čo vykonáva;

- kto je iniciátorom procesného toku;
- ktoré aktivity by mal procesný tok obsahovať;
- kto bude vykonávať úlohy, a komu by mali byť následne odovzdané;
- aká je dotknutá legislatíva.

Súčasťou dizajnu budúceho stavu procesov bude aj:

- určenie organizačného zabezpečenia a obslužných kanálov;
- návrh podpory prostriedkami IT/IKT, spôsob dohľadu realizácie IT/IKT a spôsob ich testovania (ako vstup pre projekty OP II);
- definovanie predpokladov pre úspešnú implementáciu redizajnovaného procesu;
- testovanie dizajnu budúceho stavu procesu a jeho prípadné korekcie;
- zmeny v oblasti legislatívy (ak je nutné);
- vytvorenie manuálov a školiacich materiálov pre špecifické vzdelávanie zamestnancov pre implementáciu konkrétneho optimalizačného opatrenia.

Školiace materiály budú vychádzať z metodiky pre analýzu a optimalizáciu procesov v zjednodušenej forme pre zamestnancov podľa zapojenia do realizácie jednotlivých aktivít. Návrh osnovy pre manuály a školiace materiály:

- 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).

Po definovaní dizajnu bude vytvorený akčný plán implementácie optimalizačných opatrení vrátane definovania:

- štruktúry tímu pre riadenie zmien,
- zodpovedností za vykonanie jednotlivých optimalizačných opatrení (vlastník, harmonogram realizácie vrátane míľnikov),
- plán pre testovanie a vyhodnotenie optimalizačných opatrení,
- plán pre dohľad a testovanie IT/IKT (realizované OP II),
- plán a spôsob realizácie legislatívnych zmien,
- plán školení riadiacich pracovníkov v oblastiach:
  - metodiky využívanej pre procesné riadenie za účelom následného zlepšovania a udržiavania kvality procesných modelov v organizácii resp. rezorte,
  - výkonu inovovaného procesu,
  - realizovaných legislatívnych zmien,
- plán školení pracovníkov v oblasti nových postupov práce a smerníc,
- plán PR kampane a komunikácie zmien.

#### Výstupy aktivity č. 4:

##### Spustený aktualizovaný procesný model životnej situácie

Výstupom bude aktualizovaný procesný model životnej situácie, ktorý po realizácii sa stane aktuálnym procesným modelom životnej situácie.

##### Aktuálna karta procesu pre 621 procesov, ktorá graficky zobrazí nasledovné informácie:

- spôsob realizácie vrátane obslužných kanálov;
- organizačné zabezpečenie realizácie procesov (subjekt, rola, organizačný útvar);
- medzi inštitucionálne rozhranie na úrovni procesov;
- vstupov a výstupov procesov;
- pokrytie realizácie procesov prostriedkami IT/IKT;

- identifikované miesta merania procesu.

Akčný plán implementácie optimalizačných opatrení vrátane definovania:

- štruktúry tímu pre riadenie zmien,
- zodpovednosti za vykonanie jednotlivých optimalizačných opatrení (vlastník, hamonogram realizácie vrátane míľnikov),
- plán pre testovanie a vyhodnotenie optimalizačných opatrení,
- plán pre dohľad a testovanie IT/IKT (realizované OP II),
- plán a spôsob realizácie legislatívnych zmien,
- plán školení riadiacich pracovníkov v oblastiach:
  - metodiky využívanej pre procesné riadenie za účelom následného zlepšovania a udržiavania kvality procesných modelov v organizácií resp. rezorte,
  - výkonu inovovaného procesu,
  - realizovaných legislatívnych zmien,
- plán školení pracovníkov v oblasti nových postupov práce a smerníc,
- plán PR kampane a komunikácie zmien.

Nový dizajn životnej situácie

Dokument bude obsahovať aktualizované resp. doplnené väzby životných situácií na:

- Spúšťacie udalosti,
- Výsledok životnej situácie,
- Procesy životnej situácie,
- Účastníci životnej situácie,
- Používané nástroje,
- Meranie životnej situácie.

Manuály a školiace materiály pre potreby špecifického vzdelávania zamestnancov počas implementácie konkrétneho optimalizačného opatrenia

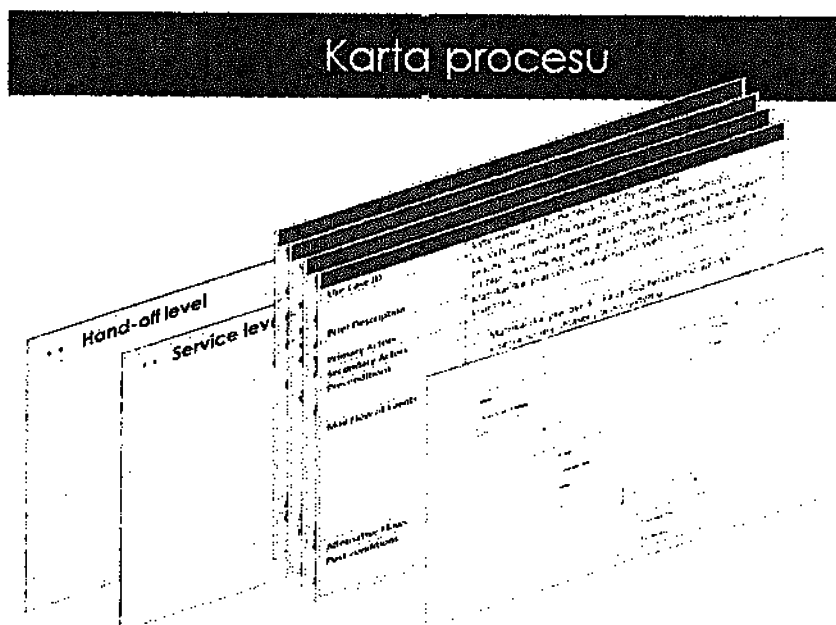
Predpokladaný obsah:

- Predstavenie optimalizačného opatrenia (ciele a úlohy),
- Premietnutie optimalizačného opatrenia do dennej práce v danej agende,
- Použité optimalizačné metodiky a ich predstavenie,
- Procesný model životnej situácie,
- KPI, požadované hodnoty, spôsob ich merania a vyhodnocovania,
- Pracovné pozície a ich úlohy/povinnosti v rámci optimalizačného opatrenia vrátane nových prípadne zmenených IT nástrojov – premietnutie na lokálne podmienky,
- Predstavenie prostriedkov a spôsobu na podávanie spätnej väzby na zavedené optimalizačné opatrenia.

Biznis požiadavky pre návrh automatizácie a elektronizácie výkonov ŽS ako podklad pre vytvorenie štúdie realizovateľnosti v rámci projektov OP II. Dokument bude obsahovať:

- vysokoúrovňový popis príkladov použitia (use cases);
- vysokoúrovňová špecifikácia e-služby;
- logický dátový model.

Obrázok 5 : Příklad grafického zobrazení karty procesu



| Okruh ŽS                               | Opis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Počet procesov | Plánovaný počet hodín analýza súčasného stavu aktivita 4 FTE (TO BE) (14) |                          |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| CSB v oblasti správy IT a IKT          | Okruh obsahuje procesy súvisiace s prijatím až po riešenie požiadavky/incidentu na sekciách, OÚ, klientskych centrách a i., pričom zhruba ide o inštalácie, správu a aktualizáciu SW/aplikácií, sietí, profylaktiku, monitoring, diagnostiku porúch, a iné analýzy. Patria sem aj procesy súvisiace s plánovaním, napr. obnovy HW, zverejňovanie interných predpisov a správa webu, dátový manažment. Patria sem tiež procesy na úseku technológií sitno a rádiových sietí, ako kamerové systémy či iné záznamové zariadenia. | 76             | 8512                                                                      | spolu<br>246<br>procesov |
| CSB v oblasti systemizácie             | Okruh obsahuje procesy súvisiace so systemizáciou funkčných služobných miest, určovaním platového zaradenia, prípravy a spracovania podkladov k rôznym výpočtom a hodnoteniam k priznaniu nárokov, výkazníctva, tvorba plánov, dohody a zmluvy, ako aj vydanie rozhodnutí a usmernení v oblasti vzdelávania.                                                                                                                                                                                                                  | 70             | 7840                                                                      |                          |
| CSB v oblasti tvorby a správy rozpočtu | Okruh obsahuje procesy súvisiace s prijatím až po riešenie požiadavky na správcov rozpočtových kapítol, analýzy, prípravy podkladov, plánov rozpočtov a nákladov komoditných skupín, kontroly v súvislosti s rozpočtom, čerpaním a rôznymi dokladmi. Ďalej ide o procesy súvisiace so stanovovaním limitov, úpravami rozpočtu, s ukončením rozpočtového                                                                                                                                                                       | 60             | 6720                                                                      |                          |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |      |                          |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|--------------------------|
|                                              | roka. Sčasti ide aj o procesy súvisiace s prevodmi, či vystavovaním objednávok.                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |      |                          |
| CSB v oblasti účtovníctva                    | Okruh obsahuje procesy súvisiace s účtovaním príjmov a výdavkov na samostatných účtoch, prevody, identifikácie bankových operácií a objasňovanie platieb, zúčtovanie refundácií, transferov a platieb.                                                                                                                                                   | 40 | 4480 |                          |
| Okruh veterinárstvo a potravinová bezpečnosť | Okruh obsahuje procesy na úrovni štátnej aj regionálnej veterinárnej a potravinovej správy, súvisiace s rôznymi podnetmi, resp. kontrolnou činnosťou, procesmi znalostného manažmentu, analýzami (evidence based) v oblasti živých zvierat, potravín, organizácii trhu, farmácie, krmív, monitoringu a i.                                                | 50 | 5600 | spolu<br>375<br>procesov |
| Okruh pozemky a lesy                         | Okruh obsahuje procesy súvisiace s najmä s agendou Pozemkového a lesného odboru (PLO) na OÚ, teda vydávanie rôznych potvrdení, opatrení, rozhodnutí a stanovísk a pod. Patria sem tiež procesy na úseku poľovníctva                                                                                                                                      | 50 | 5600 |                          |
| Okruh ochrana, obrana a krízové situácie     | Okruh obsahuje procesy súvisiace s najmä s agendou Odboru krízového riadenia (OKR) na OÚ, teda tvorba a aktualizácia rôznych plánov, vydávanie rozhodnutí, informovanie obyvateľstva či odvolávanie krízových situácií, kontroly, analýzy, inventarizácie. Taktiež ide o procesy súvisiace s prípravou štábu obcí, či riadenia úloh civilnej obrany a i. | 50 | 5600 |                          |
| Okruh, ochrana prírody a krajiny             | Okruh obsahuje procesy súvisiace s najmä s agendou Odboru správy životného prostredia (OSŽ), teda vydávanie rôznych potvrdení, oprávnení, opatrení, vyjadrení, rozhodnutí a stanovísk, vrátane preukazov. Patria sem tiež revízie stavu ochrany prírody a krajiny, či procesy súvisiace so strážou prírody, či spôsobenými škodami a náhradami.          | 20 | 2240 |                          |
| Okruh vodná správa                           | Okruh obsahuje procesy súvisiace s najmä s agendou Odboru správy životného prostredia (OSŽ), teda vydávanie rôznych potvrdení, oprávnení, opatrení, vyjadrení, rozhodnutí a stanovísk či ide o navrhovanú činnosť, v oblasti užívania vôd, vypúšťania odpadových látok, vodných stavieb a vodnej stráže a i.                                             | 25 | 2800 |                          |
| Okruh ochrany ovzdušia a zmeny klímy         | Okruh obsahuje procesy súvisiace s najmä s agendou Odboru správy životného prostredia (OSŽ), teda vydávanie rôznych potvrdení, oprávnení, opatrení, vyjadrení, rozhodnutí a stanovísk oblasti ochrany ovzdušia a zmeny klímy, vrátane určovania podmienok, limitov, ukladania výnimiek, či vydávania programov na zlepšenie kvality ovzdušia.            | 30 | 3360 |                          |

|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |              |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| Okruh Doprava II.                                          | Okruh obsahuje procesy súvisiace s najmä s agendou Odboru cestnej dopravy (OCD) na OÚ, a zahŕňa zvyšné procesy ako vydávanie rôznych potvrzení, rozhodnutí vrátane preukazov v súvislosti s autoškolami, taxislužbami, školiacimi strediskami a inštruktormi, TK, EK, KO, MPZ, pridelovanie čísla VIN, vydanie OEV a TOV, prepravné povolenia a i.                                                                                                                                                                                                                                  | 45         | 5040         |
| Okruh zabezpečenie pracovného prostredia poslancov a NR SR | „Okruh obsahuje tiež procesy súvisiace s agendou NR SR, „ako napríklad“ harmonogram, zvolávanie, informovanie o schôdzach, ospravedlnenie neúčasti, podávanie materiálov na rokovanie, podávanie pozmeňujúcich a dopĺňujúcich návrhov, podávanie otázok, interpelácií, poskytovanie video informácií, sledovanie legislatívneho procesu, podávanie daňových priznaní, či evidencia výboru pre Európske záležitosti. Ďalej sem patrí vybavenie žiadostí vo veci vydania akreditačného preukazu do NR SR, prehliadky NR SR, a žiadostí v zmysle zákona o prístupe k informáciám a i.“ | 20         | 2240         |
| Okruh registrácie                                          | Okruh obsahuje procesy súvisiace s najmä s agendou Odboru všeobecnej vnútornej správy (VVS) na OÚ, a zahŕňa procesy súvisiace s neziskovými organizáciami (aj zahraničnými), ale aj neinvestičnými fondmi, zmluvám o zriaďovaní združení obcí, spoločenstiev vlastníkov bytov a nebytových priestorov, záujmových združení, prípadne politickými stranami. Zväčša ide o procesy týkajúce sa registrácie, vybavovanie podnetov na zrušenie, dodatkov k zmluvám, vydávanie oznámení, zapísanie zmien, či výmaz a i.                                                                   | 40         | 4480         |
| Okruh zahraničné veci                                      | Okruh obsahuje procesy súvisiace najmä so zahraničnou službou, s rozvojovou spoluprácou, s postavením a pôsobnosťou Slovenskej agentúry pre medzinárodnú rozvojovú spoluprácu. Patrí sem tiež agenda dokladov, resp. zastupiteľských úradov a cudzincov. Môžu sem spadať aj procesy spojené so súčinnosťou príslušným štátnym orgánom SR a orgánom prijímajúceho štátu pri zabezpečení ochrany záujmov maloletých občanov SR a iných občanov SR, ktorí nemajú plnú spôsobilosť na právne úkony                                                                                      | 45         | 5040         |
| <b>SPOLU:</b>                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>621</b> | <b>69552</b> |

Uvedené činnosti budú zabezpečené expertom č. 1. až 4., prostredníctvom ktorých poskytovateľ služieb/Auditor preukázal splnenie podmienok účasti podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona ako aj ďalšími kvalifikovanými osobami v počte min. 25 osôb, zabezpečenie ktorých verejný obstarávateľ/klient požaduje ako zmluvnú podmienku podľa článku IV bodu 4.1 písm. k) Zmluvy na poskytnutie služieb.

Personálne zabezpečenie predmetu zákazky:

Expert č. 1 – 1 osoba

Expert č. 2 – 2 osoby

Expert č. 3 – 1 osoba

Expert č. 4 – 1 osoba

Ostatné kvalifikované osoby v počte min. 25 osôb

## Expert č. 1

Požiadavky na experta v nadväznosti na opis predmetu zákazky preukazované v rámci splnenia podmienok účasti.

- ukončené vysokoškolské vzdelanie minimálne II. stupňa;
- minimálne 2 roky skúseností v oblasti implementácie a/alebo monitoringu a/alebo hodnotenia a/alebo výkonu auditu (audit procesov, systémov, ľudských zdrojov);
- znalosť podmienok a legislatívy SR a EÚ;
- IT certifikát, napríklad CISA, CGEIT, alebo CISM, alebo ich ekvivalent;
- minimálne 3 profesionálne praktické skúsenosti v oblasti navrhovania optimalizačných opatrení informačných systémov a integrácie dát v posledných 10 rokoch;

### Zodpovednosti experta - aktivita č. 3

- získavanie komplexnej znalosti procesov z hľadiska:
  - spôsobu realizácie vrátane obslužných kanálov,
  - organizačného zabezpečenia realizácie procesov,
  - internej a externej legislatívy na úrovni procesov,
  - medziinštitucionálneho rozhrania na úrovni procesov,
  - pokrytia realizácie procesov prostriedkami IT/IKT,
  - kompetenčného pokrytia a informačných povinností v rámci výkonu životných situácií (okrem iného na základe legislatívneho rámca),
  - spôsobu riadenia organizácií VS.
- zisťovanie informácií o procesoch prostredníctvom pracovných mapovacích stretnutí, interview a monitoringu;
- zdokumentovanie aktuálneho vykonávania procesov prostredníctvom procesných máp, workflow diagramov (najmä týkajúce sa IT podpory, databáz a iných podporných nástrojov);
- zodpovednosť za komplexné zhodnotenie stavu vykonávania procesov a organizačného zabezpečenia procesov pre každú zvolenú ŽS prostredníctvom aktuálnych kariet procesov a procesných a kolaboračných diagramov, vytvorených pomocou štandardu BPMN 2.0, v súlade s Metodikou optimalizácie procesov verejnej správy;
- zodpovednosť za dodržiavanie konvencií mapovania procesov a zachytenie rozdielov medzi kolaboračnými a procesnými diagramami;
- zapracovanie pripomienok k zmapovaným procesom, zabezpečenie ich schválenia gestorom a podpis validačných protokolov AS IS medzi dodávateľom a gestorom;
- potvrdzovanie finálnej správnosti a úplnosti vyplnených a odovzdaných kariet ŽS a kariet procesov AS IS;
- analýza procesov z hľadiska slabých miest v rámci výkonu procesov (diagnostika problémov, hľadanie koreňových príčin, odhadovanie potenciálu na zlepšenie) na základe získaných informácií;
- vytváranie Zoznamu optimalizačných príležitostí vyplývajúcich zo zisteného stavu výkonu procesov a organizačného zabezpečenia riešenia životných situácií v súčasnom stave. Zoznam bude slúžiť ako podklad pre aktivitu č. 4.

### Zodpovednosti experta - aktivita č. 4

- zodpovednosť za správne nadizajnovanie budúceho stavu procesov v rámci zvolených životných situácií prostredníctvom kolaboračných diagramov ŽS a procesov TO BE a procesných diagramov procesov TO BE, vytvorených pomocou štandardu BPMN 2.0, v súlade s Metodikou optimalizácie procesov verejnej správy;
- zodpovednosť za kvalitu a správnosť aktualizácie kariet ŽS a procesov TO BE;
- zodpovednosť za návrh podpory procesov prostriedkami IT/IKT;
- zapracovanie pripomienok k dizajnu budúceho stavu procesov, zabezpečenie jeho schválenia gestorom a podpis validačných protokolov TO BE medzi dodávateľom a gestorom;

- zabezpečenie tvorby popisov (prípadov použitia) špecifických prípadov, kde klient VS využije IT systém na získanie požadovanej služby;
- zabezpečenie vizualizácie konceptuálneho dátového modelu pomocou entity relationship diagramu v súlade s Metodikou dátového modelovania;
- zabezpečenie analytických prác a návrh biznis požiadaviek ku každému namapovanému procesu;
- tvorba katalógu biznis požiadaviek pre návrh automatizácie a elektronizácie výkonov ŽS;
- vypracovanie harmonogramu pre implementovanie optimalizačných opatrení;
- tvorba manuálov a školiacich materiálov pre potreby vykonávania analytických prác podľa metodík merania a vyhodnocovania procesov; merania výkonnosti procesov prostredníctvom KPI.

V rámci dizajnu budúceho stavu bude proces definovaný vo vhodnom detaile pre následnú fázu implementácie akými sú:

- aký je „high level“ proces a čo vykonáva;
- kto je iniciátorom procesného toku;
- ktoré aktivity by mal procesný tok obsahovať;
- kto bude vykonávať úlohy, a komu by mali byť následne odovzdané;
- aká je dotknutá legislatíva.

Súčasťou dizajnu budúceho stavu procesov bude aj:

- určenie organizačného zabezpečenia a obslužných kanálov;
- návrh podpory prostriedkami IT/IKT, spôsob dohľadu realizácie IT/IKT a spôsob ich testovania (ako vstup pre projekty OP II);
- definovanie predpokladov pre úspešnú implementáciu redizajnovaného procesu;
- testovanie dizajnu budúceho stavu procesu a jeho prípadné korekcie;
- zmeny v oblasti legislatívy (ak je nutné);
- vytvorenie manuálov a školiacich materiálov pre špecifické vzdelávanie zamestnancov pre implementáciu konkrétneho optimalizačného opatrenia.

Školiace materiály budú vychádzať z metodiky pre analýzu a optimalizáciu procesov v zjednodušenej forme pre zamestnancov podľa zapojenia do realizácie jednotlivých aktivít. Návrh osnovy pre manuály a školiace materiály:

- 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).

Po definovaní dizajnu bude vytvorený akčný plán implementácie optimalizačných opatrení vrátane definovania:

- štruktúry tímu pre riadenie zmien,
- zodpovedností za vykonanie jednotlivých optimalizačných opatrení (vlastník, harmonogram realizácie vrátane míľnikov),
- plán pre testovanie a vyhodnotenie optimalizačných opatrení,
- plán pre dohľad a testovanie IT/IKT (realizované OP II),
- plán a spôsob realizácie legislatívnych zmien,
- plán školení riadiacich pracovníkov v oblastiach:
  - metodiky využívanej pre procesné riadenie za účelom následného zlepšovania a udržiavania kvality procesných modelov v organizácii resp. rezorte,
  - výkonu inovovaného procesu,
  - realizovaných legislatívnych zmien,

- plán školení pracovníkov v oblasti nových postupov práce a smerníc,
- plán PR kampane a komunikácie zmien.

## Expert č. 2

**Požiadavky na experta v nadväznosti na opis predmetu zákazky preukazované v rámci splnenia podmienok účasti**

- ukončené vysokoškolské vzdelanie minimálne II. stupňa;
- minimálne 2 roky skúseností v oblasti implementácie a/alebo monitoringu a/alebo hodnotenia a/alebo výkonu auditu (audit procesov, systémov, ľudských zdrojov);
- znalosť podmienok a legislatívy SR a EÚ;
- certifikát v oblasti procesného riadenia, modelovania a zdokonaľovania procesov, napríklad SCBPM, OMG Certified in BPM, Six Sigma Black Belt alebo ich ekvivalent,
- minimálne 5 profesionálnych praktických skúseností v oblasti procesného riadenia, mapovania, nastavenia, modelovania a zdokonaľovania procesov;

## Zodpovednosti experta - aktivita č. 3

- zodpovednosť za získavanie komplexnej znalosti procesov z hľadiska spôsobu realizácie, organizačného zabezpečenia, legislatívneho pokrytia, medziinštitucionálneho rozhrania, vstupov a výstupov, zaznamenanie IT/IKT prostriedkov;
- zisťovanie informácií o procesoch prostredníctvom pracovných mapovacích stretnutí, interview a monitoringu;
- zdokumentovanie aktuálneho vykonávania procesov prostredníctvom procesných máp, workflow diagramov;
- zodpovednosť za komplexné zhodnotenie stavu vykonávania procesov a organizačného zabezpečenia procesov pre každú zvolenú ŽS prostredníctvom aktuálnych kariet procesov a procesných a kolaboračných diagramov, vytvorených pomocou štandardu BPMN 2.0, v súlade s Metodikou optimalizácie procesov verejnej správy;
- zabezpečenie priebehu mapovania a analytických prác na vybraných procesoch poskytovaných verejnou správou;
- zodpovednosť za dodržiavanie konvencií mapovania procesov a zachytenie rozdielov medzi kolaboračnými a procesnými diagramami;
- zapracovanie pripomienok k zmapovaným procesom, zabezpečenie ich schválenia gestorom a podpis validáčnych protokolov AS IS medzi dodávateľom a gestorom;
- potvrdzovanie finálnej správnosti a úplnosti vyplnených a odovzdaných kariet ŽS a kariet procesov AS IS;
- analýza procesov z hľadiska slabých miest v rámci výkonu procesov (diagnostika problémov, hľadanie koreňových príčin, odhadovanie potenciálu na zlepšenie) na základe získaných informácií;
- vytváranie Zoznamu optimalizačných príležitostí vyplývajúcich zo zisteného stavu výkonu procesov a organizačného zabezpečenia riešenia životných situácií v súčasnom stave. Zoznam bude slúžiť ako podklad pre aktivitu č. 4.

Hlavným cieľom tejto činnosti je získať komplexnú znalosť procesov z hľadiska:

- spôsobu realizácie;
- organizačného zabezpečenia realizácie procesov;
- internej a externej legislatívy na úrovni procesov;
- medziinštitucionálneho rozhrania na úrovni procesov;
- vstupov a výstupov procesov;
- pokrytie realizácie procesov prostriedkami IT/IKT
- spôsobu realizácie vrátane obslužných kanálov;
- organizačného zabezpečenia realizácie procesov (subjekt, rola, organizačný útvar);
- internej a externej legislatívy na úrovni procesov;
- medziinštitucionálneho rozhrania na úrovni procesov;
- vstupov a výstupov procesov;

- pokrytie realizácie procesov prostriedkami IT/IKT;
- kompetenčného pokrytia a informačných povinností v rámci výkonu životných situácií (okrem iného na základe legislatívneho rámca);
- spôsobu riadenia organizácií VS.

#### Zodpovednosti experta - aktivita č. 4

- zodpovednosť za správne nadizajnovanie budúceho stavu procesov v rámci zvolených životných situácií prostredníctvom kolaboračných diagramov ŽS a procesov TO BE a procesných diagramov procesov TO BE, vytvorených pomocou štandardu BPMN 2.0, v súlade s Metodikou optimalizácie procesov verejnej správy;
- zapracovanie pripomienok k dizajnu budúceho stavu procesov, zabezpečenie jeho schválenia gestorom a podpis validačných protokolov TO BE medzi dodávateľom a gestorom;
- potvrdzovanie správnosti a úplnosti vyplnených a odovzdaných kariet ŽS a kariet procesov TO BE;
- zabezpečenie analytických prác a návrhov biznis požiadaviek ku každému namapovanému procesu;
- zabezpečenie tvorby popisov (prípadov použitia) špecifických prípadov, kde klient VS využije IT systém na získanie požadovanej služby;
- zabezpečenie vizualizácie konceptuálneho dátového modelu pomocou entity relationship diagramu v súlade s Metodikou dátového modelovania;
- vypracovanie harmonogramu pre implementovanie optimalizačných opatrení;
- tvorba manuálov a školiacich materiálov pre potreby vykonávania analytických prác podľa metodík merania a vyhodnocovania procesov; merania výkonnosti procesov prostredníctvom KPI.

Definovanie príležitosti pre dizajn inovovaných procesov VS - V rámci dizajnu budúceho stavu bude proces definovaný vo vhodnom detaile pre následnú fázu implementácie akými sú:

- aký je „high level“ proces a čo vykonáva;
- kto je iniciátorom procesného toku;
- ktoré aktivity by mal procesný tok obsahovať;
- kto bude vykonávať úlohy, a komu by mali byť následne odovzdané;
- aká je dotknutá legislatíva.

Súčasťou dizajnu budúceho stavu procesov bude aj:

- určenie organizačného zabezpečenia a obslužných kanálov;
- návrh podpory prostriedkami IT/IKT, spôsob dohľadu realizácie IT/IKT a spôsob ich testovania (ako vstup pre projekty OP II);
- definovanie predpokladov pre úspešnú implementáciu redizajnovaného procesu;
- testovanie dizajnu budúceho stavu procesu a jeho prípadné korekcie;
- zmeny v oblasti legislatívy (ak je nutné);
- vytvorenie manuálov a školiacich materiálov pre špecifické vzdelávanie zamestnancov pre implementáciu konkrétneho optimalizačného opatrenia.

Školiace materiály budú vychádzať z metodiky pre analýzu a optimalizáciu procesov v zjednodušenej forme pre zamestnancov podľa zapojenia do realizácie jednotlivých aktivít. Návrh osnovy pre manuály a školiace materiály:

- 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).

Po definovaní dizajnu bude vytvorený akčný plán implementácie optimalizačných opatrení vrátane definovania:

- štruktúry tímu pre riadenie zmien,
- zodpovednosti za vykonanie jednotlivých optimalizačných opatrení (vlastník, harmonogram realizácie vrátane míľnikov),
- plán pre testovanie a vyhodnotenie optimalizačných opatrení,
- plán pre dohľad a testovanie IT/IKT (realizované OP II),
- plán a spôsob realizácie legislatívnych zmien,
- plán školení riadiacich pracovníkov v oblastiach:
  - metodiky využívanej pre procesné riadenie za účelom následného zlepšovania a udržiavania kvality procesných modelov v organizácii resp. rezorte,
  - výkonu inovovaného procesu,
  - realizovaných legislatívnych zmien,
- plán školení pracovníkov v oblasti nových postupov práce a smerníc,
- plán PR kampane a komunikácie zmien.

### Expert č. 3 – manažér projektov a riadenie zmien

Požiadavky na experta v nadväznosti na opis predmetu zákazky preukazované v rámci splnenia podmienok účasti

- ukončené vysokoškolské vzdelanie minimálne II. stupňa;
- minimálne 2 roky skúseností v oblasti implementácie a/alebo monitoringu a/alebo hodnotenia a/alebo výkonu auditu (audit procesov, systémov, ľudských zdrojov);
- znalosť podmienok a legislatívy SR a EÚ;
- certifikát PRINCE 2 Practitioner alebo jeho ekvivalent;
- minimálne 2 profesionálne praktické skúsenosti v oblasti projektového manažmentu;

### Zodpovednosti experta - aktivita č. 3

- vykonávanie dohľadu nad projektovými činnosťami a riadenie procesných tímov;
- manažovanie a metodické usmerňovanie procesných a dátových analytikov pri tvorbe analytických výstupov a kontrolovanie dodržiavania Metodiky optimalizácie procesov vo VS, Metodiky merania výkonnosti procesov prostredníctvom KPI, Metodiky merania nákladovosti procesov TD-ABC a Metodiky modelovania údajov vo VS;
- zodpovednosť za obsah a kvalitu predkladaných dokumentov za aktivitu č. 3;
- zodpovednosť za získavanie komplexnej znalosti procesov z hľadiska spôsobu realizácie, organizačného zabezpečenia, legislatívneho pokrytia, medziinštitucionálneho rozhrania, vstupov a výstupov, zaznamenanie IT/IKT prostriedkov;
- zisťovanie informácií o procesoch prostredníctvom pracovných mapovacích stretnutí, interview a monitoringu;
- zdokumentovanie aktuálneho vykonávania procesov prostredníctvom procesných máp, workflow diagramov;
- zodpovednosť za komplexné zhodnotenie stavu vykonávania procesov a organizačného zabezpečenia procesov pre každú zvolenú ŽS prostredníctvom aktuálnych kariet procesov a procesných a kolaboračných diagramov, vytvorených pomocou štandardu BPMN 2.0, v súlade s Metodikou optimalizácie procesov verejnej správy;
- zabezpečenie priebehu mapovania a analytických prác na vybraných procesoch poskytovaných verejnou správou;
- zodpovednosť za dodržiavanie konvencií mapovania procesov a zachytenie rozdielov medzi kolaboračnými a procesnými diagramami;
- zapracovanie pripomienok k zmapovaným procesom, zabezpečenie ich schválenia gestorom a podpis validačných protokolov AS IS medzi dodávateľom a gestorom;
- potvrdzovanie finálnej správnosti a úplnosti vyplnených a odovzdaných kariet ŽS a kariet procesov AS IS;
- analýza procesov z hľadiska slabých miest v rámci výkonu procesov (diagnostika problémov, hľadanie koreňových príčin, odhadovanie potenciálu na zlepšenie) na základe získaných informácií;

- vytváranie Zoznamu optimalizačných príležitostí vyplývajúcich zo zisteného stavu výkonu procesov a organizačného zabezpečenia riešenia životných situácií v súčasnom stave. Zoznam bude slúžiť ako podklad pre aktivitu č. 4.

Hlavným cieľom tejto činnosti je získať komplexnú znalosť procesov z hľadiska:

- spôsobu realizácie;
- organizačného zabezpečenia realizácie procesov;
- internej a externej legislatívy na úrovni procesov;
- medziinštitucionálneho rozhrania na úrovni procesov;
- vstupov a výstupov procesov;
- pokrytie realizácie procesov prostriedkami IT/IKT
- spôsobu realizácie vrátane obslužných kanálov;
- organizačného zabezpečenia realizácie procesov (subjekt, rola, organizačný útvar);
- internej a externej legislatívy na úrovni procesov;
- medziinštitucionálneho rozhrania na úrovni procesov;
- vstupov a výstupov procesov;
- pokrytie realizácie procesov prostriedkami IT/IKT;
- kompetenčného pokrytia a informačných povinností v rámci výkonu životných situácií (okrem iného na základe legislatívneho rámca);
- spôsobu riadenia organizácií VS.

#### Zodpovednosť experta - aktivita č. 4

- manažovanie a metodické usmerňovanie procesných a dátových analytikov pri tvorbe analytických výstupov a kontrolovanie dodržiavania Metodiky optimalizácie procesov vo VS, Metodiky merania výkonnosti procesov prostredníctvom KPI, Metodiky merania nákladovosti procesov TD-ABC a Metodiky modelovania údajov vo VS;
- vykonávanie dohľadu nad projektovými činnosťami a riadenie procesných tímov;
- zodpovednosť za obsah a kvalitu predkladaných dokumentov za aktivitu č. 4;
- zodpovednosť za správne nadizajnovanie budúceho stavu procesov v rámci zvolených životných situácií prostredníctvom kolaboračných diagramov ŽS a procesov TO BE a procesných diagramov procesov TO BE, vytvorených pomocou štandardu BPMN 2.0, v súlade s Metodikou optimalizácie procesov verejnej správy; zodpovednosť za správne nadizajnovanie a zachytenie rozdielov medzi kolaboračnými a procesnými diagramami; zapracovanie pripomienok k zmapovaným procesom, zabezpečenie ich schválenia gestorom a podpis validačných protokolov TO BE medzi dodávateľom a gestorom;
- potvrdzovanie správnosti a úplnosti vyplnených a odovzdaných kariet ŽS a kariet procesov TO BE,
- zabezpečenie analytických prác a návrh biznis požiadaviek ku každému namapovanému procesu;
- zabezpečenie tvorby popisov (prípadov použitia) špecifických prípadov, kde klient VS využije IT systém na získanie požadovanej služby;
- zabezpečenie vizualizácie konceptuálneho dátového modelu pomocou entity relationship diagramu v súlade s Metodikou dátového modelovania;
- vypracovanie harmonogramu pre implementovanie optimalizačných opatrení;
- tvorba manuálov a školiacich materiálov pre potreby vykonávania analytických prác podľa metodík merania a vyhodnocovania procesov; merania výkonnosti procesov prostredníctvom KPI;
- zabezpečenie dohľadu nad priebehom školení pracovníkov VS;
- zodpovednosť za kvalitu školení pracovníkov VS.

t. j. definovanie príležitostí pre dizajn inovovaných procesov VS.

V rámci dizajnu budúceho stavu bude proces definovaný vo vhodnom detaile pre následnú fázu implementácie akými sú:

- aký je „high level“ proces a čo vykonáva;
- kto je iniciátorom procesného toku;
- ktoré aktivity by mal procesný tok obsahovať;
- kto bude vykonávať úlohy, a komu by mali byť následne odovzdané;

- aká je dotknutá legislatíva.

Súčasťou dizajnu budúceho stavu procesov bude aj:

- určenie organizačného zabezpečenia a obslužných kanálov;
- návrh podpory prostriedkami IT/IKT, spôsob dohľadu realizácie IT/IKT a spôsob ich testovania (ako vstup pre projekty OP II);
- definovanie predpokladov pre úspešnú implementáciu redizajnovaného procesu;
- testovanie dizajnu budúceho stavu procesov a jeho prípadné korekcie;
- zmeny v oblasti legislatívy (ak je nutné);
- vytvorenie manuálov a školiacich materiálov pre špecifické vzdelávanie zamestnancov pre implementáciu konkrétneho optimalizačného opatrenia.

Školiace materiály budú vychádzať z metodiky pre analýzu a optimalizáciu procesov v zjednodušenej forme pre zamestnancov podľa zapojenia do realizácie jednotlivých aktivít. Návrh osnovy pre manuály a školiace materiály:

- 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).

Po definovaní dizajnu bude vytvorený akčný plán implementácie optimalizačných opatrení vrátane definovania:

- štruktúry tímu pre riadenie zmien,
- zodpovednosti za vykonanie jednotlivých optimalizačných opatrení (vlastník, harmonogram realizácie vrátane míľnikov),
- plán pre testovanie a vyhodnotenie optimalizačných opatrení,
- plán pre dohľad a testovanie IT/IKT (realizované OP II),
- plán a spôsob realizácie legislatívnych zmien,
- plán školení riadiacich pracovníkov v oblastiach:
  - metodiky využívanej pre procesné riadenie za účelom následného zlepšovania a udržiavania kvality procesných modelov v organizácii resp. rezorte;
  - výkonu inovovaného procesu;
  - realizovaných legislatívnych zmien,
- plán školení pracovníkov v oblasti nových postupov práce a smerníc,
- plán PR kampane a komunikácie zmien.

**Všeobecne pre aktivitu 3 a aktivitu 4:**

#### **Riadenie a organizácia**

- Definuje a kontroluje úlohy členov projektového/procesného tímu
- Riadi, organizuje a monitoruje projekt na operatívnej úrovni v súčinnosti s odberateľom/MV SR
- Identifikuje a riadi riziká projektu
- Organizuje oficiálne stretnutia
- V súčinnosti s odberateľom/MV SR aktualizuje projektový plán, zoznam rizík, harmonogram projektu, atď.

- kontroluje priebeh plnenia projektu a dodania výstupov a informuje riadiaci výbor o priebehu projektových prác (status meetingy)

#### Schvaľovanie a podpisovanie

- Podpisuje preberacie protokoly
- Schvaľuje jednotlivé výstupy pred ich doručením PM ÚV SR

#### Ostatné

- Vypracováva projektový plán
- Vypracováva status reporty, správy a stave projektu

### Expert č. 4

Požiadavky na experta v nadväznosti na opis predmetu zákazky preukazované v rámci splnenia podmienok účasti

- ukončené vysokoškolské vzdelanie minimálne II. stupňa;
- minimálne 2 roky skúseností v oblasti implementácie a/alebo monitoringu a/alebo hodnotenia a/alebo výkonu auditu (audit procesov, systémov, ľudských zdrojov);
- znalosť podmienok a legislatívy SR a EÚ v požadovanej oblasti výkonu auditu;
- minimálne 5 profesionálnych praktických skúseností v oblasti auditu verejného sektora na všetkých úrovniach

#### Zodpovednosti experta - aktivita č. 3

- zisťovanie informácií o procesoch prostredníctvom pracovných mapovacích stretnutí, interview a monitoringu;
- zdokumentovanie aktuálneho vykonávania procesov prostredníctvom procesných máp, workflow diagramov;
- vykonávanie činností súvisiacich s určením nákladovosti procesov ASIS v súlade s Metodikou merania nákladovosti procesov TD-ABC;
- zodpovednosť za získavanie komplexnej znalosti procesov z hľadiska spôsobu realizácie, organizačného zabezpečenia, legislatívneho pokrytia, medziinštitucionálneho rozhrania, vstupov a výstupov;
- zodpovednosť za komplexné zhodnotenie stavu vykonávania procesov a organizačného zabezpečenia procesov pre každú zvolenú ŽS prostredníctvom aktuálnych kariet procesov a procesných a kolaboračných diagramov, vytvorených pomocou štandardu BPMN 2.0, v súlade s Metodikou optimalizácie procesov verejnej správy;
- zabezpečenie priebehu mapovania a analytických prác na vybraných procesoch poskytovaných verejnou správou;
- zapracovanie pripomienok k zmapovaným procesom, zabezpečenie ich schválenia gestorom a podpis validáčnych protokolov AS IS medzi dodávateľom a gestorom;
- potvrdzovanie finálnej správnosti a úplnosti vyplnených a odovzdaných kariet ŽS a kariet procesov AS IS;
- zodpovednosť za dodržiavanie konvencií mapovania a zachytenie rozdielov medzi kolaboračnými a procesnými diagramami;
- analýza procesov z hľadiska slabých miest v rámci výkonu procesov (diagnostika problémov, hľadanie koreňových príčin, odhadovanie potenciálu na zlepšenie) na základe získaných informácií;
- vytváranie Zoznamu optimalizačných príležitostí vyplývajúcich zo zisteného stavu výkonu procesov a organizačného zabezpečenia riešenia životných situácií v súčasnom stave. Zoznam bude slúžiť ako podklad pre aktivitu č. 4.

Hlavným cieľom tejto činnosti je získať komplexnú znalosť procesov z hľadiska:

- spôsobu realizácie;
- organizačného zabezpečenia realizácie procesov;
- internej a externej legislatívy na úrovni procesov;
- medziinštitucionálneho rozhrania na úrovni procesov;
- vstupov a výstupov procesov;
- pokrytie realizácie procesov prostriedkami IT/IKT;

- spôsobu realizácie vrátane obslužných kanálov;
- organizačného zabezpečenia realizácie procesov (subjekt, rola, organizačný útvar);
- internej a externej legislatívy na úrovni procesov;
- medziinštitucionálneho rozhrania na úrovni procesov;
- vstupov a výstupov procesov;
- pokrytie realizácie procesov prostriedkami IT/IKT;
- kompetenčného pokrytia a informačných povinností v rámci výkonu životných situácií (okrem iného na základe legislatívneho rámca);
- spôsobu riadenia organizácií VS.

#### Zodpovednosť experta - aktivita č. 4

- vykonávanie činností súvisiacich s určením nákladovosti procesov TO BE v súlade s Metodikou merania nákladovosti procesov TD-ABC;
- určovanie možných finančných úspor dosiahnutých implementovaním optimalizačných príležitostí;
- zodpovednosť za správne nadizajnovanie budúceho stavu procesov v rámci zvolených životných situácií prostredníctvom kolaboračných diagramov ŽS a procesov TO BE a procesných diagramov procesov TO BE, vytvorených pomocou štandardu BPMN 2.0, v súlade s Metodikou optimalizácie procesov verejnej správy;
- zodpovednosť za správne nadizajnovanie a zachytenie rozdielov medzi kolaboračnými a procesnými diagramami; zapracovanie pripomienok k zmapovaným procesom, zabezpečenie ich schválenia gestorom a podpis validáčnych protokolov TO BE medzi dodávateľom a gestorom;
- potvrdzovanie správnosti a úplnosti vyplnených a odovzdaných kariet ŽS a kariet procesov TO BE,
- zabezpečenie analytických prác a návrh biznis požiadaviek ku každému namapovanému procesu;
- zabezpečenie tvorby popisov (prípadov použitia) špecifických prípadov, kde klient VS využije IT systém na získanie požadovanej služby;
- zabezpečenie vizualizácie konceptuálneho dátového modelu pomocou entity relationship diagramu v súlade s Metodikou dátového modelovania;
- vypracovanie harmonogramu pre implementovanie optimalizačných opatrení;
- tvorba manuálov a školiacich materiálov pre potreby vykonávania analytických prác podľa metodík merania a vyhodnocovania procesov; merania výkonnosti procesov prostredníctvom KPI.

t. j. definovanie príležitostí pre dizajn inovovaných procesov VS.

V rámci dizajnu budúceho stavu bude proces definovaný vo vhodnom detaile pre následnú fázu implementácie akými sú:

- aký je „high level“ proces a čo vykonáva;
- kto je iniciátorom procesného toku;
- ktoré aktivity by mal procesný tok obsahovať;
- kto bude vykonávať úlohy, a komu by mali byť následne odovzdané;
- aká je dotknutá legislatíva.

Súčasťou dizajnu budúceho stavu procesov bude aj:

- určenie organizačného zabezpečenia a obslužných kanálov;
- návrh podpory prostriedkami IT/IKT, spôsob dohľadu realizácie IT/IKT a spôsob ich testovania (ako vstup pre projekty OP II);
- definovanie predpokladov pre úspešnú implementáciu redizajnovaného procesu;
- testovanie dizajnu budúceho stavu procesu a jeho prípadné korekcie;
- zmeny v oblasti legislatívy (ak je nutné);
- vytvorenie manuálov a školiacich materiálov pre špecifické vzdelávanie zamestnancov pre implementáciu konkrétneho optimalizačného opatrenia.

Školiace materiály budú vychádzať z metodiky pre analýzu a optimalizáciu procesov v zjednodušenej forme pre zamestnancov podľa zapojenia do realizácie jednotlivých aktivít. Návrh osnovy pre manuály a školiace materiály:

- 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 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).

Po definovaní dizajnu bude vytvorený akčný plán implementácie optimalizačných opatrení vrátane definovania:

- štruktúry tímu pre riadenie zmien,
- zodpovednosti za vykonanie jednotlivých optimalizačných opatrení (vlastník, harmonogram realizácie vrátane míľnikov),
- plán pre testovanie a vyhodnotenie optimalizačných opatrení,
- plán pre dohľad a testovanie IT/IKT (realizované OP II),
- plán a spôsob realizácie legislatívnych zmien,
- plán školení riadiacich pracovníkov v oblastiach:
  - metodiky využívanej pre procesné riadenie za účelom následného zlepšovania a udržiavania kvality procesných modelov v organizácii resp. rezorte;
  - výkonu inovovaného procesu;
  - realizovaných legislatívnych zmien
- plán školení pracovníkov v oblasti nových postupov práce a smerníc,
- plán PR kampane a komunikácie zmien.

#### **Všeobecná zodpovednosť expertov:** *Príloha č. 1 Rámcovej dohody*

Každý expert zodpovedá za činnosti a výstupy vzťahujúce sa na vecnú oblasť, ktorú daný expert garantuje. V tejto súvislosti je úlohou experta najmä:

- vykonávať záverečnú kontrolu (validáciu) všetkých výstupov v rámci relevantnej vecnej oblasti pre aktivity 3 a aktivity 4,
- potvrdzovať správnosť všetkých relevantných výstupov a ich súlad s Metodikou optimalizácie procesov verejnej správy, Metodikou merania nákladovosti TD-ABC, Metodikou modelovania údajov vo VS (zverejnené na webovom sídle: <http://www.minv.sk/?np-optimalizacia-procesov-vo-verejnej-sprave>) a ďalšou legislatívou SR a EÚ,
- metodicky usmerňovať kvalifikované osoby pri vykonávaní činností v rámci aktivity 3 a aktivity 4,
- dohliadať na riadne vykonávanie činností v rámci aktivity 3 a aktivity 4 kvalifikovanými osobami

#### **Výstupy expertov v rámci aktivity č. 3 sú najmä:**

- Kolaboračný diagram ŽS AS IS (bpmn)
- Karta ŽS – aktuálna (xls)
- Kolaboračný diagram procesu AS IS (bpmn)
- Procesný diagram AS IS (bpmn)
- Karta procesu – aktuálna (xls)
- Validačný protokol AS IS
- Zoznam optimalizačných príležitostí

#### **Výstupy expertov v rámci aktivity č. 4 sú najmä:** *Príloha č. 1 Rámcovej dohody*

- Kolaboračný diagram ŽS TO BE (bpmn)
- Karta ŽS – aktualizovaná (xls)
- Kolaboračný diagram procesu TO BE (bpmn)

- Procesný diagram TO BE (bpmn)
- Karta procesu – aktualizovaná (xls)
- Validačný protokol TO BE
- Karta biznis požiadaviek (katalóg biznis požiadaviek) (xls)
- Popis prípadov použitia (Use cases) (xls)
- Konceptuálny dátový model (E-R diagram)
- Harmonogram optimalizačných opatrení (xls)
- Manuály a školiace materiály (bpmn, a i.)

### Minimálne 25 kvalifikovaných osôb

Požiadavky na kvalifikované osoby sú definované v súlade s predmetom zákazky ako činnosti a požadované výstupy podrobne definované nižšie, ktoré budú tieto osoby vykonávať v súlade s opisom predmetu zákazky, riadiac sa pokynmi a zadaniami jednotlivých expertov č. 1 – 4 zodpovednými za obsah a správnosť jednotlivých výstupov a najmä v súlade s Metodikou optimalizácie procesov verejnej správy, teda Metodikou merania nákladovosti TD-ABC, Metodikou modelovania údajov vo VS (zverejnené na webovom sídle: <http://www.minv.sk/?np-optimalizacia-procesov-vo-verejnej-sprave>) ďalšou legislatívou SR a EÚ aplikovanou pri realizácii aktivít predmetu zákazky a ďalšími strategickými dokumentmi (napr. NKIVS a strategické priority NKIVS).

Kvalifikovaná osoba zabezpečuje nižšie uvedené činnosti, zúčastňuje sa pravidelných koordinačných stretnutí (status meetingov) s klientom, dodržiava časový harmonogram a metodológiu tvorby výstupov.

### Činnosti kvalifikovaných osôb - aktivita č. 3

- mapovanie a analytické práce na vybraných procesoch poskytovaných verejnou správou;
- komplexné zhodnotenie stavu vykonávania procesov a organizačného zabezpečenia procesov pre každú zvolenú ŽS prostredníctvom aktuálnych kariet procesov a procesných a kolaboračných diagramov, vytvorených pomocou štandardu BPMN 2.0, v súlade s Metodikou optimalizácie procesov verejnej správy;
- získavanie komplexnej znalosti procesov z hľadiska spôsobu realizácie, organizačného zabezpečenia, legislatívneho pokrytia, medziinštitucionálneho rozhrania, vstupov a výstupov, zaznamenanie IT/IKT prostriedkov;
- vytváranie Zoznamu optimalizačných príležitostí vyplývajúcich zo zisteného stavu výkonu procesov a organizačného zabezpečenia riešenia životných situácií v súčasnom stave. Zoznam bude slúžiť ako podklad pre aktivitu č. 4.

### Činnosti kvalifikovaných osôb - aktivita č. 4

- nadizajnovanie budúceho stavu procesov v rámci zvolených životných situácií prostredníctvom kolaboračných diagramov ŽS a procesov TO BE a procesných diagramov procesov TO BE, vytvorených pomocou štandardu BPMN 2.0, v súlade s Metodikou optimalizácie procesov verejnej správy;
- dizajn a zachytenie rozdielov medzi kolaboračnými a procesnými diagramami;
- príprava kariet ŽS a kariet procesov TO BE,
- zapracovanie pripomienok k zmapovaným procesom, zabezpečenie ich schválenia gestormi,
- návrh biznis požiadaviek ku každému namapovanému procesu;
- tvorba popisov (prípadov použitia) špecifických prípadov;
- vizualizácia konceptuálneho dátového modelu pomocou entity relationship diagramu v súlade s Metodikou dátového modelovania;
- vypracovanie harmonogramu pre implementovanie optimalizačných opatrení;
- tvorba manuálov a školiacich materiálov pre potreby vykonávania analytických prác podľa metodík merania a vyhodnocovania procesov; merania výkonnosti procesov prostredníctvom KPI.

Výstupy kvalifikovaných osôb pre aktivitu č. 3 sú najmä:

- Kolaboračný diagram ŽS AS IS (bpmn)
- Karta ŽS – aktuálna (xls)

- Kolaboračný diagram procesu AS IS (bpmn)
- Procesný diagram AS IS (bpmn)
- Karta procesu – aktuálna (xls)
- Zoznam optimalizačných príležitostí

**Výstupy kvalifikovaných osôb pre aktivitu č. 4 sú najmä:**

- Kolaboračný diagram ŽS TO BE (bpmn)
- Karta ŽS – aktualizovaná (xls)
- Kolaboračný diagram procesu TO BE (bpmn)
- Procesný diagram TO BE (bpmn)
- Karta procesu – aktualizovaná (xls)
- Karta biznis požiadaviek (katalóg biznis požiadaviek) (xls)
- Popis prípadov použitia (Use cases) (xls)
- Konceptuálny dátový model (E-R diagram)
- Harmonogram optimalizačných opatrení (xls)
- Manuály a školiace materiály (bpmn, a i.)

## KONTAKTNÉ INFORMÁCIE

- **Anna Ištaková** – konateľ, ARLY, s.r.o.  
tel.: +421 918 642 138  
e-mail: [istokova@arly.sk](mailto:istokova@arly.sk)
- **Pavol Bobot** – projektový manažér  
tel.: +421 948 804 400  
e-mail: [pbobot@deloittece.com](mailto:pbobot@deloittece.com)

## Štruktúrovaný rozpočet ceny

Obchodné meno: ARLY, s.r.o.

Adresa/sídlo uchádzača: Boženy Nemcovej 8, Bratislava

IČO: 45612625

| P. č.                                | Položka                                      | Predpokladaný rozsah (osob/hodin) poskytovaných služieb | Odmena za osobohodinu poskytovaných služieb v EUR bez DPH | Sadzba DPH v %, | Výška DPH za v EUR | Odmena za osobohodinu poskytovaných služieb v EUR s DPH | Celková odmena za predpokladaný počet osobohodín poskytovaných služieb v EUR bez DPH | Celková odmena za predpokladaný počet osobohodín poskytovaných služieb v EUR s DPH |
|--------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.                                   | Odmena za poskytovanie služieb Expertom č. 1 | 2773,8                                                  | 55,00                                                     | 20%             | 11,00              | 66,00                                                   | 152 559,00                                                                           | 183 070,80                                                                         |
| 2.                                   | Odmena za poskytovanie služieb Expertom č. 2 | 5547,6                                                  | 55,00                                                     | 20%             | 11,00              | 66,00                                                   | 305 118,00                                                                           | 366 141,80                                                                         |
| 3.                                   | Odmena za poskytovanie služieb Expertom č. 3 | 2773,8                                                  | 59,00                                                     | 20%             | 11,80              | 70,80                                                   | 163 654,20                                                                           | 196 385,04                                                                         |
| 4.                                   | Odmena za poskytovanie služieb Expertom č. 4 | 2773,8                                                  | 59,00                                                     | 20%             | 11,80              | 70,80                                                   | 163 654,20                                                                           | 196 385,04                                                                         |
| 5.                                   | Ostatné kvalifikované osoby (mín. 25 osôb)   | 69 345                                                  | 39,00                                                     | 20%             | 7,80               | 46,80                                                   | 2 704 455,00                                                                         | 3 245 346,00                                                                       |
| Celková cena za celý predmet zákazky |                                              |                                                         | XXX                                                       | XXX             | XXX                | XXX                                                     | 3 489 440,40                                                                         | 4 187 328,48                                                                       |

2

A/

konateľ

## INFORMÁCIA O SUBDODÁVATEĽOCH

| P.č. | Obchodné meno a sídlo<br>subdodávateľa                                                         | IČO        | Osoba oprávnená konať<br>za subdodávateľa –<br>štatutárny orgán |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------|
| 1    | Deloitte Advisory, s.r.o., so<br>sídлом Digital Park II, Einsteinova<br>23, 851 01, Bratislava | 35 946 067 | Marián Hudák                                                    |
| 2    | Deloitte Audit s.r.o., so sídlom<br>Italská 2581/67, 120 00, Praha,<br>Česká republika         | 49 620 592 | Jan Stehlík                                                     |
| 3    | Integra Consulting s.r.o., so<br>sídлом Pobřežní 18/16, 186 00,<br>Praha 8, Česká republika    | 27 566 617 | Jan Dušek                                                       |

Anna Ištuková

konateľ

ARLY, s.r.o.

## MENNÝ ZOZNAM EXPERTOV

Obchodné meno: ARLY, s.r.o.

Adresa/sídlo uchádzača: Boženy Nemcovej 8, Bratislava

IČO: 45612625

| p. č. | MENO A PRIEZVISKO EXPERTA  | TYP EXPERTA | VZŤAH K POSKYTOVATEĽOVI<br>SLUŽBY |
|-------|----------------------------|-------------|-----------------------------------|
| 1.    | Mgr. Richard Kiškováč      | Expert č. 1 | Zamestnanec                       |
| 2.    | Ing. Ivana Šabatová, Ph.D. | Expert č. 2 | Zamestnanec                       |
| 3.    | Ing. Miloš Ungr            | Expert č. 2 | Iná osoba                         |
| 4.    | Ing. Pavol Bobot           | Expert č. 3 | Iná osoba                         |
| 5.    | Ing. Pavol Bobot           | Expert č. 4 | Iná osoba                         |

Anna Istoková  
konateľ