

Príloha č. 1 Zmluvy

Opis predmetu zákazky

Podrobný popis aktivít:

Aktivita 1 – Návrh procesov

V rámci Aktivít 1 – Návrh procesov budú realizované činnosti pre MPSVR SR, ktorých obsahom bude mapovanie a analýza administratívnych procesov výkonu agendy inšpekcie práce na NIP a IP úspešným uchádzačom verejného obstarávania na externé dodanie služieb s podporou odborného zabezpečenia projektu. Dodávateľ služieb a členovia pracovných skupín budú na spoločných stretnutiach (workshopoch) mapovať procesy. Zo stretnutí (workshopov) budú zmapované procesy vizualizované formou procesného modelu súčasného stavu administratívnych procesov. Na základe zozbieraných dát a zmapovaných procesov bude vytvorený Katalóg možných optimalizačných príležitostí procesov NIP a bude navrhnutý Model systému riadenia a hodnotenia kvality v prostredí NIP. V rámci tejto fázy bude zabezpečený aj transfer know-how smerom k zamestnancom zadávateľa formou vypracovania metodických postupov pre optimalizáciu procesov, aby bol zadávateľ schopný aj po ukončení projektu naďalej udržiavať procesy aktuálne a v prípade potreby ich optimalizovať.

Účelom tejto aktivity je identifikácia súladu výkonu administratívnych procesov NIP s platnou legislatívou a návrhy na zosúladenie činností. Z analýzy efektivity krokov v procesoch, so zameraním najmä na duplicity, prestoje, opakované úkony a podobne vznikne Katalóg optimalizačných príležitostí procesov. Tiež sa identifikujú možné časové úspory pri výkone procesov. Cieľom návrhov bude zvýšenie efektivity činnosti NIP a optimalizácia procesov verejnej moci. Možné optimalizácie budú prihliadať na identifikované možnosti elektronizácie procesov pomocou informačného systému a zjednodušenie procesov vo vzťahu ku klientom NIP. Optimalizácia procesov bude zapracovávaná do informačného systému (počas projektu v rámci OPII) a tým dôjde k posilneniu elektronických nástrojov pre efektívne spracovanie a využívanie dát. Zapracované optimalizácie budú prispievať aj k efektívnemu fungovaniu NIP vo vzťahu k vynakladaniu prostriedkov štátu.

Výsledky a výstupy Aktivít 1 budú použité ako podklady pre ďalšie aktivity (Metodická podpora pri zavádzaní procesov, Zavedenie systému riadenia, Školenia). Na základe výsledkov a výstupov Aktivít 1 bude v Aktivite 2 –podrobne spracovaný budúci stav procesov a vypracovaný podklad pre implementovanie zmien do IS v rámci OPII. Účelom Aktivít 1 bude aj počas realizácie Aktivít 2 a 3 overovanie súladu ich výstupov s výsledkami analýz procesov v Aktivite 1, ktoré pokrývajú pozície odborného zabezpečenia projektu.

Pri realizácii aktivity môže dôjsť k riziku, že dáta o priebehu procesov a ich výstupoch (role, vstupy, výstupy, trvania, početnosti, miera automatizácie, miera elektronizácie) nebudú dostupné v dostatočnom detaile. Taktiež hrozí riziko, že zamestnanci NIP a IP a ktorí budú zodpovední za jednotlivé procesné oblasti výkonu agendy inšpekcie práce a budú potrební na stretnutiach (workshopoch) s dodávateľom, budú vyťažení svojou bežnou agendou a na realizáciu aktivity im nebude zostávať dostatok času. Riziko

sa plánuje mitigovať včasným plánovaním stretnutí (workshopov) a vypracovaním a schválením harmonogramu.

Aktivita 1 bude realizovaná štandardným spôsobom definovaným metodikou BPM. Projektovým tímom bude navrhnuté požadované organizačné zabezpečenie. Budú navrhnutí členovia pracovných skupín pre vytvorenie procesného modelu a pre zber dát, rolí a pravidiel potrebných pre realizáciu vyššie popísaných činností. Členmi pracovných skupín budú zamestnanci NIP a IP, ako odborní garanti pre jednotlivé procesné oblasti výkonu agendy inšpekcie práce. Súčasťou pracovných skupín bude aj odborné zabezpečenie projektu, ktoré bude pre účely tohto projektu zastúpené expertom na verejnú správu, metodikom procesov a garantom aktivity. Predbežne odhadujeme 7 pracovných skupín. Počet sa môže upraviť na začiatku projektu podľa aktuálneho stavu agendy a vyťaženia pracovníkov NIP a IP v čase realizácie projektu. Budú prebiehať stretnutia (workshopy), na základe ktorých budú namodelované procesy výkonu agendy inšpekcie práce s ohľadom na metodiku BPMN 2.0. Pre každú oblasť budú potrebné minimálne dve stretnutia (mapovacie a validačné), no pre jednu oblasť môže byť potrebných aj omnoho viac stretnutí. Počet stretnutí sa bude odvíjať aj od dostupnosti a súčinnosti zamestnancov NIP a IP. Modelovanie procesov sa bude opierať o Metodiku optimalizácie procesov verejnej správy, ktorú vypracovala a zverejnila Sekcia verejnej správy MV SR. Procesné modely budú namodelované pomocou vybraného modelovacieho nástroja, ktorý bude môcť neskôr využiť aj MPSVR SR a NIP bez potreby vynaloženia finančných prostriedkov na jeho obstaranie a údržbu. Počas stretnutí (workshopov) budú zozbierané kvantitatívne aj kvalitatívne dáta o výkone procesov a bude vyhodnotený súčasný stav procesov. Na základe vyhodnotenia budú vytvorené odporúčania pre optimalizáciu procesov a zároveň bude zabezpečený transfer know-how smerom k zamestnancom formou vypracovania metodických postupov pre optimalizáciu procesov.

Jednotlivé činnosti Aktivity 1 budú realizované internými zamestnancami MPSVR SR, NIP a IP – členmi pracovných skupín (odbornými garantmi pre jednotlivé procesné oblasti výkonu agendy inšpekcie práce) v spolupráci s odborným zabezpečením projektu a dodávateľom, vybraným na základe výsledku procesu VO s využitím konzultačných služieb minimálne v nasledovných oblastiach:

Konzultačné služby – metodika BPMN

Služby sú nevyhnutné pre správne a jednotné zobrazenie namapovaných procesov výkonu agendy NIP. Metodika BPMN poskytuje pohľad na procesy bez stanovenia časovej náročnosti jednotlivých krokov, nedovoľuje viac ako jednostupňové vnorenie podprocesov do samotných máp, ani IT architektúru (tieto pohľady a nástroje BPMN explicitne zakazuje).

Konzultačné služby – metodika UML

Keďže metodika BPMN predstavuje len procesný pohľad na výkon jednotlivých agend, je potrebné použiť Universal Modeling Language na jednoznačné prepojenie IT procesov s identifikovanými vecnými procesmi. Tento nástroj poskytne väčší, technický detail procesov a bude logickým i praktickým doplnením mapovania BPMN.

Konzultačné služby – procesná analýza

Služby predstavujú analytickú úroveň zamyslenia sa nad procesmi NIP bez nutnosti poznania grafického zobrazovacieho nástroja (či už BPMN, alebo UML). Tento pohľad je nevyhnutný pre logické nastavenie postupov a závislostí v procesných modeloch.

Konzultačné služby – systémová analýza

Grafika UML by bez podrobného poznania informačných systémov, ich postupov, logiky a architektúry s previazaním na plány NIP a koncepciu rozvoja informačných systémov MPSVR SR nebola nič viac, ako nástrojom bez obsahu. Vďaka systémovému pohľadu na aplikácie a IS bude poklad pre UML jednoznačný a zrozumiteľný aj po systémovej stránke.

Konzultačné služby – dátová analýza

Analýza dát má za úlohu pomenovať dátové zdroje, rozsah a formát používaných dát s prihliadnutím na ich interoperabilitu v procesoch agendy výkonu inšpekcie práce. Je nevyhnutnou súčasťou balíka informácií potrebných pre celkový obraz o jednotlivých výkonoch / procesoch.

Konzultačné služby – IT architektúra

S prihliadnutím na existujúcu systémovú architektúru a so zreteľom na predpísanú formu architektúry samotných IS pre účel migrácie do vládneho cloudu je potrebné hlbšie pochopenie stavu a štruktúry IT architektúry. Zároveň je táto odborná činnosť cenným zdrojom informácií pre grafické zobrazenie pomocou UML, ako aj systémovú analýzu, ktorej je čiastočne súčasťou.

Takto komplexným pokrytím problematiky zabezpečíme 360 stupňový pohľad na procesy NIP v záujme ďalšieho technického, procesného, aj legislatívneho rozhodovania.

Hlavnými medzníkmi v rámci realizácie Aktivita 1, ktoré indikujú správnu a efektívnu realizáciu jednotlivých činností sú stretnutia (workshopy), procesný model súčasného stavu procesov a navrhnuté odporúčania pre optimalizáciu procesov.

Cieľová skupina: Inštitúcie a subjekty verejnej správy, Právnické osoby, Verejnosť (Občania)

Výstupy aktivity:

- Procesný model súčasného stavu procesov výkonu agendy inšpekcie práce v notácii BPMN 2.0 (repozitár procesov), spracované dáta o priebehu súčasného stavu procesov a ich výstupoch (role, vstupy, výstupy, trvania, početnosti, miera automatizácie, miera elektronizácie),
- Model systému riadenia a hodnotenia kvality v prostredí NIP,
- Katalóg optimalizačných príležitostí procesov (tabuľka alebo textový dokument),
- Metodické postupy pre optimalizáciu procesov (textový dokument).

Aktivita 2 – Metodická podpora pri zavádzaní procesov

Po dodaní výstupov Aktivita 1 sa rozhodnutím Riadiaceho výboru projektu (v zmysle metodiky PRINCE2) zvolí optimálny scenár transformácie procesov. Formou dodávky konzultačných služieb bude spracovaný podrobný procesný model budúceho stavu procesov výkonu agendy inšpekcie práce v notácii BPMN 2.0 (ďalej len „návrh budúceho stavu procesov“).

Návrh budúceho stavu procesov bude podkladom pre architektúru informačného systému, ktorý bude implementovaný v rámci OPII. S použitím metodiky pre optimalizáciu procesov (ktorú vypracovala Sekcia verejnej správy MV SR) sa transformácia procesov zavedie do rutínnej praxe agendy inšpekcie práce. Pri zavádzaní procesov sa budú meniť aj vnútorné riadiace akty (organizačný poriadok, smernice, usmernenia, príkazy, pracovné postupy, metodiky a pod.) v prostredí organizácie. Dodávateľ služieb

zabezpečí metodickú podporu pre zamestnancov NIP a IP pri zapracovávaní navrhnutých zmien do VRA.

Účelom Aktivita 2 je podrobné rozpracovanie procesného modelu budúceho stavu procesov výkonu agendy inšpekcie práce a metodická podpora pre transformáciu procesov a pre zavedenie poskytovania elektronických služieb verejnosti pri implementácii informačného systému v rámci OPII projektu, ktorý bude odzrkadľovať návrh budúceho stavu procesov výkonu agendy inšpekcie práce. Implementovaný informačný systém bude umožňovať poskytovanie otvorených dát, zlepšenie analytických kapacít na podporu plánovania a riadenia inšpekcie práce, zvýšenie efektivity činnosti NIP a IP a optimalizovanie procesov verejnej moci, používanie referenčných registrov, využívanie analytických kapacít na vyhľadávanie podozrivých subjektov pre účely plánovania výkonov inšpekcie práce, a zvýšenie miery transparentnosti, poskytovanie elektronických služieb NIP. V neposlednom rade Aktivita 2 podporí povedomie o činnosti NIP a IP a spokojnosť s kvalitou poskytovaných služieb vďaka novým referenčným registrom, zverejňovaním prehľadov (zistení) NIP na webovom sídle a novým životným situáciám na ÚPVS vytvorením nahlasovacích formulárov (o nelegálnom zamestnávaní, o porušovaní BOZP, o pracovnom úraze). Na konci Aktivita 2 budú všetky optimalizované procesy pripravené na implementáciu do IS v rámci projektu OPII. Súbežne budú procesy zapracované aj vo vnútorných riadiacich aktoch (organizačný poriadok, smernice, usmernenia, príkazy, pracovné postupy, metodiky a pod.) v prostredí organizácie. Uvedené procesy budú podkladom pre nový informačný systém a budú postupne zavádzané v informačnom systéme (v rámci OPII projektu).

Aktivita 2 je previazaná so všetkými ostatnými aktivitami. Na základe výsledkov a výstupov Aktivita 1 bude v Aktivite 2 podrobne rozpracovaný budúci stav procesov a pripravený na implementáciu. S použitím metodiky pre optimalizáciu procesov (ktorú vypracovala Sekcia verejnej správy MV SR) sa optimálny scenár transformácie procesov zavedie do rutinej praxe agendy inšpekcie práce.

Rizikom Aktivita 2 je nedostatočne určený a nastavený optimálny scenár transformácie procesov, čím môže nastať iba čiastočná optimalizácia. Neustále zlepšovanie bude pokračovať aj v Aktivite 3. Rizikom Aktivita 2 je aj prepojenie na OPII projekt, keďže implementácia navrhnutých zmien do informačného systému bude prebiehať v rámci neho a v Aktivite 2 bude iba metodická podpora implementácie. Mitigáciou tohto rizika bude vypracovanie a schválenie harmonogramu zavádzania zmien a priebežné sledovanie zapracovania navrhnutého budúceho stavu procesov v OPII projekte.

Na základe schválených optimalizačných príležitostí pre procesy výkonu agendy inšpekcie práce bude navrhnutý budúci stav procesov výkonu agendy inšpekcie práce, ktorý bude namodelovaný v notácii metodiky BPMN 2.0 pomocou modelovacieho nástroja, ktorý bude môcť neskôr využiť aj MPSVR SR a NIP bez potreby vynaloženia finančných prostriedkov na jeho obstaranie a údržbu. Modelovanie a zavedenie procesov sa bude opierať o Metodiku optimalizácie procesov verejnej správy, ktorú vypracovala Sekcia verejnej správy MV SR. Budú spracované kvantitatívne aj kvalitatívne dáta o výkone procesov. Optimalizačné príležitosti Aktivita 1 môžu viesť k legislatívnym zmenám, ktoré budú podľa potreby postupne vysporadúvané.

Celá Aktivita 2 bude realizovaná dodávateľsky. Jednotlivé činnosti budú zabezpečené formou dodávky konzultačných služieb pre metodiku BPMN, metodiku UML, procesnú analýzu, systémovú analýzu, dátovú analýzu a IT architektúru. Nevyhnutnosť jednotlivých pozícií je popísaná vyššie, v opise Aktivita 1. Predmetné služby budú z rovnakých dôvodov využívané aj v Aktivite 2. V aktivite 2 budú navyše využívané aj konzultačné služby v oblasti legislatívy, keďže po vybratí najvhodnejšieho scenáru a jeho zavádzaní bude pravdepodobne potrebná podpora právnika z oblasti príslušnej legislatívy.

Hlavným medzníkom v rámci realizácie Aktivity 2, ktorý indikuje správnu a efektívnu realizáciu jednotlivých činností je vytvorenie procesného modelu budúceho stavu procesov.

Cieľová skupina: Inštitúcie a subjekty verejnej správy, Právnické osoby, Verejnosť (Občania)

Výstupy aktivity:

- Procesný model budúceho stavu procesov výkonu agendy inšpekcie práce v notácii BPMN 2.0 (repozitár procesov), spracované dáta o priebehu budúceho stavu procesov a ich výstupoch: role, vstupy, výstupy, trvania, početnosti, miera automatizácie, miera elektronizácie,
- Harmonogram zavádzania zmien (tabuľka alebo textový dokument).

Aktivita 3 – Zavedenie systému riadenia

Po získaní modelovacieho nástroja a metodických postupov optimalizácie procesov z aktivity 1 bude spracovaná Metodika riadenia kvality procesov a riadenia informačných technológií podľa prístupu IT Governance a štandardu ITIL a TOGAF. IT Governance označuje prístup a spôsob riadenia IT procesov v organizácii, ktorý zosúladí informačný systém a všetky informačné technológie so stratégiou organizácie. Je to súbor pravidiel, vzťahov a procesov, ktoré pomáhajú riadiť organizáciu tak, aby IT v maximálnej miere podporovalo jej strategické ciele. ITIL je medzinárodne uznávaný a rozšírený štandard pre riadenie a správu IT služieb. Vychádza z najlepších skúseností (je súhrnom najlepších skúseností), predstavuje rámec pre zvládnutie riadenia IT v organizácii, pojednáva komplexne o IT službách a zameriava sa na neustále meranie a zlepšovanie kvality dodávaných služieb IT a to ako z pohľadu biznisu, tak aj z pohľadu zákazníka. Zavedením tejto metodiky bude zabezpečená udržateľnosť výsledkov a výstupov projektu. Procesy budú na pravidelnej báze podliehať testom výkonnosti a budú neustále zlepšované po overovaní v praxi.

Metodika riadenia kvality procesov a riadenia informačných technológií (podľa štandardu ITIL) bude úzko prepojená na riadenie a správu informačných systémov (ktorá vychádza z OPII projektu), aby aplikácie a softvér boli skutočným, praktickým nástrojom pre implementáciu optimalizácie a nie administratívnou záťažou pracovníkov. Procesy implementované v informačnom systéme (v rámci OPII projektu) budú naďalej udržiavané a aktualizované podľa Metodiky optimalizácie procesov verejnej správy (ktorú vypracovala Sekcia verejnej správy MV SR) a podľa Metodiky riadenia kvality procesov a riadenia informačných systémov založenom na štandarde ITIL. Tieto aktualizácie môžu vyvolať úpravu informačného systému (ktorá nie je predmetom riešenia tohto projektu). Neustálym zlepšovaním bude zabezpečené trvalé zvyšovanie efektivity činnosti NIP a optimalizovanie procesov verejnej moci. Implementovaný informačný systém bude podporovať používanie referenčných registrov, využívanie analytických kapacít na vyhľadávanie podozrivých subjektov pre účely plánovania výkonov inšpekcie práce, zvýšenie poskytovania otvorených dát a zvýšenie miery transparentnosti, poskytovanie elektronických služieb NIP, zvýšenie povedomia o činnosti NIP a zvýšenie spokojnosti s kvalitou poskytovaných služieb.

Výber vhodných produktov pre implementáciu systému riadenia na úrovni organizácie bude realizovaný v podľa metodiky PRINCE2.

Aktivita 3 je previazaná na výsledky Aktivity 1 a Aktivity 2. Dlhodobé napĺňanie cieľa Aktivity 3 zabezpečí Aktivita 4.

Rizikom Aktivita 3 je nedostatočne vypracovaná Metodika riadenia kvality procesov a riadenia informačných technológií v prostredí organizácie.

Na základe štandardu ITIL a TOGAF bude vypracovaná špecializovaná Metodika riadenia kvality procesov a riadenia informačných technológií, ktorá bude prispôbená pre účely a prácu NIP a IP. Procesy budú na pravidelnej báze podliehať testom výkonnosti a budú neustále zlepšované po overovaní v praxi.

Štandardy ITIL a TOGAF predstavujú rámce, ktoré pre potreby praxe nebývajú aplikované vo svojej plnej (maximalistickej) podobe. Dokonca samotná metodika neodporúča používať priveľa pravidiel, nástrojov a produktov. Pri necitlivom využití otvorenej metodiky hrozí riziko paralyzovania procesov administratívnou záťažou, i keď by tá bola vypracovaná v zmysle možností, ktoré otvorená metodika ponúka.

V praxi je nevyhnutné po zmapovaní procesov určiť penzum a metodologické postupy voľných štandardov upravených na potreby jednotlivých procesov/organizácií/projektov a pod. Len takto je možné vybudovať agilnú „business continuity“ s minimalizáciou rizika odmietnutia udržiavať procesy a metodológiu aktuálnu zo strany jej konečných užívateľov.

Metodika riadenia kvality procesov a riadenia informačných technológií bude na mieru šitou, prakticky využiteľnou príručkou pre potreby NIP bez zbytočnej administratívnej náročnosti, ktorá by nepriniesla požadovanú pridanú hodnotu pri dodržaní štandardov dostupných metodológií.

Celá Aktivita 3 bude realizovaná dodávateľsky.

Hlavnými medzníkmi v rámci realizácie aktivity, ktoré indikujú správnu a efektívnu realizáciu jednotlivých činností sú vypracovaná Metodika riadenia kvality procesov a riadenia informačných technológií a pravidelné testovanie výkonnosti procesov a následné zlepšovanie (aktualizácia procesov) podľa plánu pravidelného zlepšovania.

Cieľová skupina: Inštitúcie a subjekty verejnej správy, právnické osoby, verejnosť (Občania)

Výstupy aktivity:

- Metodika riadenia kvality procesov a riadenia informačných technológií (textový dokument).
- Plán pravidelného zlepšovania (tabuľka alebo textový dokument).

Aktivita 4 – Školenia

Posledná aktivita bude obsahovať používateľské školenia zamestnancov IP, NIP a MPSVR SR. Projekt predpokladá zaškolenie informatikov jednotlivých IP, NIP a MPSVR SR, čo je celkovo desať inštitúcií, z každej inštitúcie sa zúčastnia dve osoby. Zamestnanci budú zaškolení do používania modelovacieho nástroja, metodiky modelovania procesov, metodiky riadenia kvality procesov a riadenia informačných technológií. Školenia budú prebiehať po vytvorení Metodiky z Aktivita 2 a 3, nie je potrebné čakať na vytvorenie nového IS (z projektu OP II).

Účelom realizovania školení je vytvorenie ľudských kapacít, na strane prijímateľa, pre správne udržanie výsledkov a výstupov projektu, ako aj naplnenie cieľa Aktivita 3 – riadenie kvality procesov a riadenie informačných systémov. Tým sú podporené ďalšie účely ako zvýšenie efektivity činnosti NIP a IP a

optimalizovanie procesov verejnej moci a zvýšenie spokojnosti tretích strán s kvalitou poskytovaných služieb.

Aktivita je previazaná na Aktivitu 1 a Aktivitu 2, kde budú vytvorené procesné modely súčasného a budúceho stavu procesov výkonu agendy inšpekcie práce. Taktiež je previazaná na Aktivitu 3, ktorej cieľ pomôže naplniť.

Rizikom tejto aktivity je nepochopenie školení zo strany zamestnancov, ktoré môže školiť odstrániť komunikáciou a prispôbením vysvetľovania počas školenia.

Celá Aktivita 4 bude realizovaná dodávateľsky, vrátane technicko-organizačného zabezpečenia školení. Priestory na školenia a občerstvenie pre účastníkov zabezpečí MPSVR SR. Každý z určených zamestnancov (po dve osoby z desiatich inštitúcií) sa zúčastní dvoch dvojdnových školení a príslušných certifikačných skúšok. Zo školení získajú potvrdenie o absolvovaní školenia a certifikát o úspešnom absolvovaní certifikačnej skúšky.

V aktivite 4 budú vypracované školiace materiály k vytvorenej špecializovanej Metodike riadenia kvality procesov a riadenia informačných technológií NIP a IP a na prezenčných školeniach bude zamestnancom IP, NIP, a MPSVR SR vysvetlené používanie modelovacieho nástroja a metodiky modelovania procesov spolu s názornými príkladmi a cvičeniami.

Medzníkmi v rámci realizácie tejto aktivity, ktoré indikujú správnu a efektívnu realizáciu jednotlivých činností sú jednotlivé školenia a spracované školiace materiály.

Cieľová skupina: Inštitúcie a subjekty verejnej správy, právnické osoby, verejnosť (Občania)

Výstupy aktivity:

- Školiace materiály (prezentácia alebo textový dokument)
- Dve dvojdnové prezenčné školenia ITIL a dve dvojdnové prezenčné školenia BPM
- 20 vyškolených zamestnancov (po dve osoby z desiatich inštitúcií)