

Realizačná zmluva
č. SVO-RVO2-2024/000730-007

uzatvorená podľa čl. III Rámcovej dohody o poskytovaní poradenských služieb v oblasti auditu č. OVO2-2020/000354 3 zo dňa 14.07.2020
(ďalej len „Realizačná zmluva“)

Článok I
Zmluvné strany

Audítor:

Líder skupiny dodávateľov: Alistiq, s.r.o.

Sídlo: Salvátorská 931/8, Praha 1, Česká republika
Zastúpený: Dagmara Ceľuchová Bošanská
IČO: 04287240
DIČ alebo iČ DPH: CZ04287240
Bankové spojenie:
IBAN:
BIC/SWIFT kód:.

Člen skupiny dodávateľa: TPA AUDIT, s.r.o.

Sídlo: Námestie Mateja Korvína 1, 811 07 Bratislava – mestská časť Staré Mesto
Zastúpený: Ing. Ivan Paule
IČO: 36714879
DIČ alebo iČ DPH: SK2022294131
Bankové spojenie:
IBAN:
BIC/SWIFT kód:.

Člen skupiny dodávateľa: beluga, s.r.o.

Sídlo: Klobučnícka 4, 811 01 Bratislava
Zastúpený: Ing. Branislav Novák
IČO: 43786740
DIČ alebo iČ DPH: SK2022479206
Bankové spojenie:
IBAN:
BIC/SWIFT kód:.
BIC/SWIFT kód:.
(ďalej len „Audítor“)

a

Klient: Slovenská republika, zastúpená, Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky
Sídlo: Pribinova 2, 812 72 Bratislava
Zastúpený: Patrik Krauspe, štátny tajomník MV SR, na základe plnomocenstva č. SL-OPS-2023/005305-437
IČO: 00151866
Bankové spojenie:
IBAN:
BIC/SWIFT kód:

(ďalej len „Klient“)

(ďalej Audítor a Klient spolu aj ako „zmluvné strany“)

Článok II

Predmet Realizačnej zmluvy

- 2.1. Predmetom tejto Realizačnej zmluvy je určenie obsahu a rozsahu Auditorských služieb, ktoré sa Audítor zaviazal poskytovať podľa **Rámcovej dohody o poskytovaní poradenských služieb v oblasti auditu** č. OVO2-2020/000354 3 zo dňa 14.07 2020 (ďalej len „Dohoda“), lehoty ich poskytovania, odmena Audítora za ich poskytovanie a ďalšie podrobnosti ich poskytovania v súlade so Dohodou.
- 2.2. Pojmy použité v tejto Realizačnej zmluve majú rovnaký význam, ako pojmy v Dohode, ak nie je v tejto Realizačnej zmluve výslovne dohodnuté inak.

Článok III

Rozsah Auditorských služieb

- 3.1. Vecný rozsah Auditorských služieb a lehoty plnenia sú určené v Špecifikácii plnenia, ktorá tvorí prílohu č. 1 Rozsah a lehoty plnenia k tejto Realizačnej zmluve.

Článok IV

Odmena Audítora

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

Článok V

Záverečné dojednania

- 5.1. Realizačná zmluva je vyhotovená v takom počte rovnopisov, aby 3 (tri) rovnopisy dostal Klient a 1 (jeden) rovnopis Audítora.
- 5.2. Zmluvné strany sa dohodli, že právne vzťahy, práva a povinnosti založené Realizačnou zmluvou sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky, a to najmä Obchodným zákonníkom.
- 5.3. Realizačná zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu všetkými Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni zverejnenia podľa osobitného zákona.
- 5.4. Zmluvné strany vyhlasujú, že si Realizačnú zmluvu riadne prečítali, jej obsahu porozumeli a táto plne zodpovedá ich skutočnej vôli, ktorú prejavili slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, bez omylu, bez časového tlaku alebo za jednostranne nápadne nevýhodných podmienok, na znak čoho ju podpísali.
- 5.5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Realizačnej zmluvy, sú prílohy:
Príloha č. 1: Rozsah a lehoty plnenia
Príloha č. 2: Odmena Audítora
Príloha č. 3: Menný zoznam expertov
Príloha č. 4: Zoznam subdodávateľov

Klient:

Audítora:

Podpis: _____

Podpis: _____

Patrik Krauspe

štátny tajomník MV SR

Líder skupiny dodávateľov: Alistiq, s.r.o.

Dagmara Čeluchová Bošanská, konateľka

V Bratislave, dňa:

Podpis: _____

Člen skupiny dodávateľa: TPA AUDIT, s.r.o.
Ing. Ivan Paule, konateľ

Podpis: _____

Člen skupiny dodávateľa: beluga, s.r.o.
Ing. Branislav Novák, konateľ

Rozsah a lehoty plnenia

1.1. Predpokladaný maximálny rozsah predmetu plnenia

Výber expertov a počet osobohodín:

ID 01	
Expert č.2	760
Expert č.4	326
Celkovo Etapa I	1086
ID 02	
Expert č.2	1 521
Expert č.4	652
Celkovo Etapa II	2173
ID 03	
Expert č.2	951
Expert č.4	408
Celkovo Etapa III	1359
ID 04	
Expert č.2	380

Expert č.4	163
Celkovo Etapa IV	543
ID 05	
Expert č.2	190
Expert č.4	82
Celkovo Etapa V	272
ID 01 – ID 05	
Celkovo za poradenské služby Etapa I - V	5 433

1.2. Prijímateľ plnenia

Ministerstvo vnútra SR, Bratislava, Slovenská republika

1.3. Miesto poskytnutia služby a financovanie:

Miesto poskytnutia služby: Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky, Pribinova 2, 812 72 Bratislava.

Financovanie – štátny rozpočet

1.4. Požadovaný termín poskytnutia služby

Do 12 mesiacov odo dňa nadobudnutia účinnosti Realizačnej zmluvy

1.5. CPV:

79200000-6	Účtovnícke, audítorské a finančné služby
79212000-3	Audítorské služby
79212100-4	Finančné audítorské služby
79212200-5	Interné audítorské služby

Rozsah a lehoty plnenia

Názov predmetu zákazky: Odborné poradenské služby v oblasti Auditu využitia pracovísk pre služby verejnosti (jednotné pracoviská , obvodné a okresné úrady, klientske centrá a pod.) analýza ich vyťaženia v kontexte pohybu a správania verejnosti a zamestnancov

1. Základné východiská

Zámer zavedenia moderného prístupu k riadeniu prevádzky na základe modelu správania klientov podľa best-practice modelov systému riadenia z komerčnej oblasti vyžaduje v prípade implementácie v oblasti služieb verejnej správy a celkovo služieb poskytovaných štátom vytvorenie samostatného súboru paralelných opatrení a procesov, ktoré umožnia prekonať bariéry kladené ako legislatívou tak i komplexnosťou systému riadenia inštitúcií verejnej správy .

V kontexte štátnej správy, kde zákazníkmi sú občania, je zámerom využitia modelu systému riadenia na základe dát a modelovania správania ako nástroja pre riadenie interakcií a vzťahov medzi štátnymi organizáciami a občanmi. Potreba takéhoto riešenia vznikla na pozadí posunu tradičnej vládnej praxe zameranej na procesy smerom k občanom. V súčasnosti od štátnej správy očakávajú občania prístupnosť, efektívnosť a prispôsobenie ich konkrétnym potrebám.

Vytvorením modelu riadenia prevádzky na základe dát v štátnych organizáciách sa otvorí možnosť pre identifikáciu prienikov a spoločných procesov riadenia, čo v prípade pokračovania až do úrovne praktickej implementácie prinesie výhody, ktoré sú bežne využívané a aplikované v komerčnej sfére, ako napríklad :

1. Zlepšené služby občanom
 - rýchlejšie reakčné časy na dopyt po službe
 - prispôbené služby, čo vedie k väčšej spokojnosti občanov.
2. Efektívnosť a úspora nákladov
 - nové spôsoby ako optimalizovať využitia pracovísk v čase (optimalizované úradné hodiny), čo vedie k úsporám.
3. Zhromaždené údaje môžu byť využité pre rozhodovanie na základe dát a kontinuálne zlepšovanie služieb.
4. Zlepšená komunikácia medzi vládou a občanmi prostredníctvom rôznych kanálov.

Očakávané kroky

1. **Analýza aktuálneho stavu:**
 - Zmapovanie vybraných existujúcich pracovísk, ich využitia a spôsobu fungovania.
 - Identifikácia hlavných problémov a prekážok.
2. **Návrh modelu riadenia:**
 - Vytvorenie modelu riadenia na základe dát.
 - Zapojenie best-practice modelov z komerčnej sféry.
3. **Pilotná implementácia:**
 - Pilotné testovanie modelu na vybraných pracoviskách.
 - Monitorovanie a vyhodnocovanie výsledkov.
4. **Škálovanie a kontinuálne zlepšovanie:**
 - Návrh rozšírenia modelu na ďalšie pracoviská na základe výsledkov pilotného testovania.
 - Návrh spôsobu kontinuálneho monitorovania a zlepšovania na základe zbieraných dát.

2. Opis predmetu a cieľ auditu:

Predmetom zákazky je poskytovanie odborných poradenských služieb v oblasti auditu využitia pracovísk pre služby verejnosti (jednotné pracoviská, obvodné a okresné úrady, klientske centrá a pod.) analýza ich vyťaženia v kontexte pohybu a správania verejnosti a zamestnancov.

Zákazka zahŕňa čiastkový audit pohybu verejnosti v pozícií „zákazníka“ a zamestnancov v priestore.

Súčasťou bude aj analýza správania zákazníkov pre jednotlivé služby v kontexte rôznych závislostí ako je ročné obdobie, časové obdobie, počasie a podobne.

Súčasťou je aj modelovanie správania sa verejnosti a zamestnancov za účelom vytvorenia modelov využitia pracovísk s cieľom optimalizácie využitia jednotlivých pracovísk v čase a danej lokalite, čo umožní optimalizáciu úradných hodín pre jednotlivé agendy a variabilné pridelovania pracovných zdrojov pre jednotlivé agendy. Tento model bude pomáhať určovať vstupné parametre a následne umožňovať presnejšie merať výkonnosť pracovísk a zamestnancov v kontexte stanovenia KPI.

Výstupy majú za cieľ prispieť k uvoľneniu administratívnych kapacít formou zefektívnenej koordinácie, podporeniu zdieľaného výkonu správy a služieb, špecializáciou a zvýšením odbornosti a kvalitou rozhodovania zamestnancov miestnej štátnej správy a miestnej samosprávy.

Cieľom auditu je zauditovať a analyzovať využitie pracovísk pre služby verejnosti (jednotné pracoviská, obvodné a okresné úrady, klientske centrá a pod.) a poskytnúť odporúčania na zlepšenie efektívnosti a kvality služieb poskytovaných občanom. Audit má byť vykonaný v kontexte pohybu a správania verejnosti a zamestnancov, pričom sa má zohľadniť potenciálna implementácia moderných modelov riadenia z komerčnej oblasti.

Prijímateľ plnenia nedisponuje dostatkom interných kapacít pre naplnenie cieľa auditu.

MV SR sa rozhodlo, že pre vyššie uvedený rozsah činností využije službu audítora v zmysle Rámcových dohôd o poskytovaní poradenských služieb v oblasti auditu č. OVO2-2020/000354 1 až 6 zo dňa 14.07.2020.

3. Špecifikácia predmetu zákazky

Činnosti:

1. Audit využitia pracovísk pre služby verejnosti, analýza ich vyťaženia v kontexte pohybu a správania ľudí
 - vytvorenie "teplotných máp" vizualizujúcich správanie (pohyb) verejnosti po vybraných pracoviskách
 - audit využitia vybraných pracovísk v čase v kontexte poskytovanej agendy
 - analýza možností rozšírenia nástrojov a systému merania a hodnotenia výkonnostných ukazovateľov (KPI)
2. Audit efektívnosti a účinnosti poskytovania služieb v čase a mieste príslušnej agendy
 - identifikácia nedostatočne poskytovaných služieb v čase na vybraných pracoviskách (dlhé čakacie doby vs. nevyužívané pracoviská pre konkrétne agendy v čase) aktualizácia metodík mapovania procesov a merania výkonnosti
 - analýza závislostí dopytu a efektivity poskytovaných služieb v závislosti od externých faktorov, ako sú najmä: deň a hodina v pracovnom týždni, ročné obdobie, počasie a pod.
3. Audit výkonnosti procesov obsluhy klientov a porovnanie s pracoviskami navzájom
4. Navrhnutie modelu a metodiky riadenia poskytovania služieb na základe údajov modelu správania klientov
5. Príprava ekonomického vyhodnotenia navrhovaných opatrení, príprava implementačných plánov.
6. Príprava podkladov pre aktualizáciu stratégie prístupu k obsluhu klientov verejnej správy, vrátane akčných plánov implementácie jednotlivých opatrení vo väzbe na plánované a prebiehajúce implementácie viazané na POO a OP Slovensko

Rozsah činností v oblasti auditu výstupov optimalizačných opatrení :

- Audit využitia pracovísk pre služby verejnosti, analýza ich vyťaženia v kontexte pohybu a správania ľudí
- Audit efektívnosti a účinnosti poskytovania služieb v čase a mieste príslušnej agendy

- Audit výkonnosti procesov obsluhy klientov a porovnanie s pracoviskami navzájom
- Navrhnutie modelu a metodiky riadenia poskytovania služieb na základe údajov modelu správania klientov

Rozsah činností v oblasti auditu systémov riadenia :

- poradenstvo v oblasti ekonomického vyhodnotenia navrhovaných opatrení, príprava implementačných plánov
- poradenstvo v oblasti využívania merania a vyhodnocovania výkonnosti pracovísk príslušnej agendy
- hodnotenie rizík, návrh opatrení na ich zmiernenie
- poradenstvo v oblasti rozvoja klientskych centier v kontexte dopytu po poskytovaných službách

Rozsah činností v oblasti auditu procesov:

- revízia a aktualizácia existujúcej procesnej dokumentácie, poradenstvo pri zosúladovaní riadenia na základe modelu správania s jednotlivými internými systémami a kontrolnými mechanizmami
- vypracovanie dopadov a roadmapy dosiahnutia definovaných ukazovateľov výkonnosti pre implementované procesy a podprocesy, návrh nových KPI
- vypracovanie akčného plánu a implementačného plánu pre nasadenie best-practice metodík a prístupov v oblasti procesov a riadenia

Uvedené činnosti budú zabezpečené expertami č.2 a č.4.

4. Spôsob realizácie zákazky

Poskytovanie poradenských služieb uvedených v bode 2 bude realizované formou nasledujúcich výstupov auditu:

1. Prehľad existujúcich pracovísk:
 - Detailný zoznam všetkých pracovísk vrátane ich lokalizácie, kapacity, počtu zamestnancov a aktuálnych pracovných hodín.
 - Popis služieb poskytovaných na jednotlivých pracoviskách.
2. Analýza aktuálneho stavu a vyťaženia:
 - Audit využitia pracovísk pre služby verejnosti, analýza ich vyťaženia v kontexte pohybu a správania ľudí
 - Detailná analýza návštevnosti pracovísk, zahŕňajúca počet klientov, časy najvyššieho vyťaženia, priemernú dobu čakania a vybavenia.
 - Identifikácia hlavných problémov a prekážok v súčasnom fungovaní pracovísk (napr. dlhé čakacie doby, neefektívne rozvrhnutie pracovníkov, technické problémy).
3. Zber a analýza dát:
 - Zber a analýza dát o pohybe a správaní verejnosti a zamestnancov (napr. počet návštevníkov, doba čakania, doba vybavenia).
 - Poskytnutie vizualizácií a prehľadov, ktoré zjednodušia pochopenie zistení.
 - Analýza dát z rôznych zdrojov (napr. elektronické systémy, manuálne záznamy).
 - Audit efektívnosti a účinnosti poskytovania služieb v čase a mieste príslušnej agendy
4. Modelovania správania - vytvorenie modelu správania na vybraných lokalitách napríklad:

- Bratislava klientske centrum Tomášikova
- Bratislava obvodné oddelenie BA IV
- Žilina klientske centrum
- Košice klientske centrum

5. Benchmarking:

- Porovnanie aktuálnych postupov a výkonnosti s best-practice modelmi z komerčnej oblasti.
- Identifikácia oblastí, kde je možné dosiahnuť zlepšenie na základe skúseností z komerčného sektora.

6. Návrh zlepšení a odporúčaní:

- Návrh konkrétnych opatrení na zlepšenie efektívnosti a kvality služieb (napr. optimalizácia pracovných hodín, reorganizácia pracovísk, nasadenie nových technológií).
- Odporúčania na implementáciu systémov riadenia na základe dát, vrátane potrebných technologických a procesných zmien.
- Identifikácia prienikov a spoločných procesov riadenia, ktoré môžu byť optimalizované.

7. Plán implementácie:

- Vypracovanie krokov na implementáciu navrhovaných zlepšení, vrátane časového harmonogramu a alokácie zdrojov.
- Návrh pilotného testovania modelu na vybraných pracoviskách a plán monitorovania výsledkov.
- Plán komunikácie zmien s verejnosťou a zamestnancami, vrátane stratégií pre zvyšovanie povedomia a zapojenie kľúčových vecných gestorov.

8. Kontinuálne zlepšovanie:

- Návrh metodiky pre kontinuálne monitorovanie a zlepšovanie služieb na základe zbieraných dát.
- Odporúčania na vytvorenie interného tímu zodpovedného za sledovanie výkonnosti a implementáciu zlepšení.
- Poskytnutie nástrojov a školení pre zamestnancov na zlepšenie ich schopnosti pracovať s dátami a využívať ich pri rozhodovaní.

Detailné výstupy a formáty:

1. Záverečná správa:

- Kompletná záverečná správa obsahujúca všetky zistenia, analýzy a odporúčania.
- Prílohy s detailnými dátami a vizualizáciami.
- Prezentácia výsledkov auditu pre vedenie organizácie a kľúčových stakeholderov.

2. Vizualizácie a prehľady:

- Grafy a diagramy zobrazujúce návštevnosť, vyťaženosť a výkonnosť pracovísk.
- Interaktívne dashboards, ktoré umožnia sledovanie kľúčových metrik v reálnom čase.

3. Plán implementácie:

- Podrobný plán implementácie odporúčaní s časovým harmonogramom a zdrojmi.
- Plán pilotného testovania a hodnotenia výsledkov.
- Plán komunikácie zmien s verejnosťou a zamestnancami.

4. Metodika pre kontinuálne zlepšovanie:

- Príprava komplexného plánu aktivít pre dosiahnutie strategických cieľov rezortu v oblasti obsluhy klientov s využitím modelovania správania
- Návrh metodiky pre kontinuálne monitorovanie a zlepšovanie služieb.
- Odporúčania na vytvorenie interného tímu pre sledovanie výkonnosti.
- Nástroje a školenia pre zamestnancov.

HARMONOGRAM dodávky:

ID	Výstupy	Termíny
01	PREDBEŽNÁ ANALÝZA A ZBER DÁT	Do 6 mesiacov
02	HĽBKOVÁ ANALÝZA A BENCHMARKING.	Do 8 mesiacov
03	NÁVRH MODELU SPRÁVANIA	Do 10 mesiacov
04	NÁVRH ODPORÚČANÍ A PLÁNU IMPLEMENTÁCIE	Do 11 mesiacov
05	ZÁVEREČNÁ SPRÁVA A PREZENTÁCIA VÝSLEDKOV	Do 12 mesiacov

5. Požiadavky na Expertov

Plnenie bude realizované prostredníctvom expertov č. 2 a č.4 definovaných v Rámcových dohodách o poskytovaní poradenských služieb v oblasti auditu č. OVO2-2020/000354 1 až 6 zo dňa 14.07.2020.

Expert č. 2 musí mať:

- ukončené vysokoškolské vzdelanie II. stupňa,
- platný certifikát CGAP vydaný inštitútom vnútorných audítorov, alebo ekvivalent preukázaný riadne osvedčenou kópiou certifikátu,
- znalosť podmienok a legislatívy SR a EÚ v požadovanej oblasti výkonu auditov a kontroly EÚ fondov: min. nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1303/2013, vykonávacie nariadenie Komisie (EÚ) č. 821/2014, nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 547/2014, zákon č. 357/2015 Z. z. o finančnej kontrole a audite a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákon č. 523/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov, zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov, zákon č. 278/1993 Z. z. o správe majetku štátu v znení neskorších predpisov, zákon č. 292/2014 Z. z. o príspevku poskytovanom z európskych štrukturálnych a investičných fondov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- minimálne 5 ročnú pracovnú skúsenosť v oblasti implementácie a/alebo monitoringu a/alebo hodnotenia a/alebo auditu a/alebo kontroly EÚ fondov a/alebo iných finančných nástrojov zahraničnej pomoci; vrátane minimálne 2 rokov skúseností v oblasti výkonu auditu (audit výkonnosti, systémov, ľudských zdrojov) podľa medzinárodných auditorských štandardov,
- minimálne 3 ročnú skúsenosť s výkonom manažérskej pozície.

Expert č. 4 musí mať:

- ukončené vysokoškolské vzdelanie II. stupňa,
- minimálne 2 ročnú pracovnú skúsenosť v oblasti auditu a/alebo kontroly EÚ fondov a/alebo iných finančných nástrojov zahraničnej pomoci a/alebo zdrojov štátneho rozpočtu,
- znalosť podmienok a legislatívy SR a EÚ v požadovanej oblasti výkonu auditov a kontrol EÚ fondov,
- zároveň musí mať medzinárodne uznávaný IT certifikát napríklad CISA, CGEIT alebo CISM.

Odmena audítora

P. č.	Položka	Rozsah (osobo/hodín) poskytovaných služieb	Odmena za osobo/hodinu poskytovaných služieb v EUR bez DPH	Sadzba DPH v %,	Výška DPH za v EUR	Odmena za osobo/hodinu poskytovaných služieb v EUR s DPH	Celková odmena za osobo/hodín poskytovaných služieb v EUR bez DPH	Celková odmena za osobo/hodín poskytovaných služieb v EUR s DPH
1.	Odmena za poskytovanie služieb Expertom č. 2	3 802,00	50,00	20 %	10,00	60,00	190 100,00	228 120,00
2.	Odmena za poskytovanie služieb Expertom č. 4	1 631,00	50,00	20 %	10,00	60,00	81 550,00	97 860,00
Celková navrhovaná cena za celý predmet zákazky		5 433,00					271 650,00	325 980,00

Celková navrhovaná cena za celý predmet zákazky vyjadrená v EUR bez DPH ako aj všetky ceny uvedené v štruktúrovanom rozpočte ceny musia zahŕňať všetky náklady spojené s poskytovaním služieb uvedených Prílohe č. 1 Opis predmetu zákazky Všetky ceny musia byť zaokrúhlené na dve (2) desatinné miesta.

Menný zoznam expertov

MENO A PRIEZVISKO EXPERTA	TYP EXPERTA	VZŤAH K POSKYTOVATEĽOVI SLUŽBY
Agnieszka Mroziak	Expert č. 2	Zamestnanec
Jozef Filko	Expert č. 4	Zamestnanec

Zoznam subdodávateľov

Údaje Obchodné meno, sídlo, IČO	Osoba za subdodávateľa Dátum narodenia	Adresa pobytu
Alistiq s.r.o., Pribinova 4, 811 09 Bratislava	Dagmara Celuchová Bošanská	