**Opis predmetu zákazky**

1. Názov predmetu zákazky:

**Zabezpečenie realizácie aktivít v rámci národného projektu „Optimalizácia procesov vo verejnej správe“**

1. Opis predmetu zákazky:

Číselný kód pre hlavný predmet a doplňujúce predmety zákazky z Hlavného slovníka, prípadne alfanumerický kód z Doplnkového slovníka Spoločného slovníka obstarávania (CPV):

Hlavný predmet:

79212000 – 3

Doplňujúce predmety:

 79212200 – 5

Predmetom zákazky je tvorba podkladov a výstupov pre podporu reformy verejnej správy, poskytovanie odborných poradenských služieb, vrátane audítorských, poradenských a konzultačných služieb, asistencie, vypracovanie metodických materiálov a štúdií, odborných stanovísk, v zastupovaní klienta v pozícií experta na stretnutiach s tretími osobami a poskytovaní ostatných audítorských 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 činností je audit existujúcich procesných modelov a posúdenie efektívnosti nastavenia procesov v organizácii, poradenstvo v oblasti optimalizácia procesného modelu, 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 činností 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.

Realizácia Aktivity č. 3 bude zahŕňať nasledovné činnosti:

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

Analyzovať 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, frekvencii 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.

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 vytvoriť 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 108 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 5.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Okruh ŽS** | **Opis** | **Počet procesov** | **Plánovaný počet hodín analýza súčasného stavu aktivita 3** |
| CSB na úseku hmotného a nehmotného majetku | V okruhu CSB na úseku hmotného a nehmotného majetku budú predmetom procesnej analýzy procesy v oblasti materiálovo - technického zabezpečenia a nehnuteľností, vrátane autodopravy, súvisiace s vybranými entitami: nehnuteľný majetok, hnuteľný majetok, komoditná skupina, technika (fotografická, laboratórna, kriminalistická, kancelárska), doklad, evidenčná tabuľka, vozidlo, automobilová technika, autoškola, vodič, výzbroj a munícia, výstrojný materiál a i. | 72 | 1584 |
| CSB v oblasti personálnej politiky | V okruhu CSB na úseku personálnej politiky budú predmetom procesnej analýzy procesy súvisiace najmä s entitou štátny zamestnanec, pričom pôjde o procesy na úseku personálnom, úseku zdravotníctva, úseku sociálneho zabezpečenia, na úseku vzdelávania, na úseku psychológie a i. | 36 | 792 |
| spolu |  | **108** | 2376 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

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

Predpokladaný rozsah činností je poradenstvo v oblasti optimalizácie procesného modelu, resp. jeho jednotlivých častí, poradenstvo pri zosúlaďovaní 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).

Realizácia Aktivity 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,
* 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 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.

**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 108 procesov, ktorá graficky zobrazí nasledovné informácie:

* spôsob realizácie vrátane obslužných kanálov;
* organizačné zabezpečenie realizácie procesov (subjekt, rola, organizačný útvar);
* medziinštitucionálne 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, 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 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.

Uvedené činnosti budú zabezpečené expertom č. 1. až 5, prostredníctvom ktorých poskytovateľ služieb/Audítor preukázal splnenie podmienok účasti podľa § 34 ods. 1 písm. g) zákona ako aj ďalšími kvalifikovanými osobami v počte min. 19 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 – 1 osoba

Expert č. 3 – 1 osoba

Expert č. 4 – 1 osoba

Expert č. 5 – 1 osoba

**Expert č. 1.:**

* ukončené vysokoškolské vzdelanie II. stupňa; ,
* minimálne 2 roky skúseností v oblasti implementácie a/alebo monitoringu a/alebo hodnotenia a/alebo výkonu auditu (audit procesov, systémov, ľudských zdrojov) podľa medzinárodných audítorských štandardov, ,
* znalosť podmienok a legislatívy SR a EÚ v požadovanej oblasti výkonu auditu,
* medzinárodne uznávaný IT certifikát, napríklad CISA, CGEIT alebo CISM.

**Expert č. 2.:**

* ukončené vysokoškolské vzdelanie II. stupňa,
* minimálne 2 roky skúseností v oblasti implementácie a/alebo monitoringu a/alebo hodnotenia a/alebo výkonu auditu (audit procesov, systémov, ľudských zdrojov) podľa medzinárodných audítorských štandardov,
* znalosť podmienok a legislatívy SR a EÚ v požadovanej oblasti výkonu auditu,
* platný certifikát v oblasti procesného riadenia, modelovania a zdokonaľovania procesov, napríklad SCBPM, OMG Certified in BPM alebo ekvivalent, pričom bude postačujúce ak uchádzač predloží akýkoľvek jeden certifikát s vyššie uvedených alebo ich ekvivalentov.

**Expert č. 3.:**

* ukončené vysokoškolské vzdelanie II. stupňa,
* minimálne 2 roky skúseností v oblasti implementácie a/alebo monitoringu a/alebo hodnotenia a/alebo výkonu auditu (audit procesov, systémov, ľudských zdrojov) podľa medzinárodných audítorských štandardov,
* znalosť podmienok a legislatívy SR a EÚ v požadovanej oblasti výkonu auditu i,
* platný certifikát PRINCE2 Practitioner alebo jeho ekvivalent

**Expert č. 4.:**

* ukončené vysokoškolské vzdelanie II. stupňa,
* minimálne 2 roky skúseností v oblasti implementácie a/alebo monitoringu a/alebo hodnotenia a/alebo výkonu auditu (audit procesov, systémov, ľudských zdrojov) podľa medzinárodných audítorských štandardov,
* znalosť podmienok a legislatívy SR a EÚ v požadovanej oblasti výkonu auditu,
* platný certifikát CGAP vydaný inštitútom vnútorných audítorov alebo ekvivalent.

**Expert č. 5:**

* ukončené vysokoškolské vzdelanie II. stupňa,
* minimálne 2 roky skúseností v oblasti implementácie a/alebo monitoringu a/alebo hodnotenia a/alebo výkonu auditu (audit procesov, systémov, ľudských zdrojov) podľa medzinárodných audítorských štandardov,
* znalosť podmienok a legislatívy SR a EÚ v požadovanej oblasti výkonu auditu,

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Okruh ŽS** | **Opis** | **Počet procesov** | Plánovaný počet hodín dizajn a implementácia inovovaných procesov aktivita 4 |
| CSB na úseku hmotného a nehmotného majetku | V okruhu CSB na úseku hmotného a nehmotného majetku budú predmetom procesnej analýzy procesy v oblasti materiálovo - technického zabezpečenia a nehnuteľností, vrátane autodopravy, súvisiace s vybranými entitami: nehnuteľný majetok, hnuteľný majetok, komoditná skupina, technika (fotografická, laboratórna, kriminalistická, kancelárska), doklad, evidenčná tabuľka, vozidlo, automobilová technika, autoškola, vodič, výzbroj a munícia, výstrojný materiál a i. | 72 | 8064 |
| CSB v oblasti personálnej politiky | V okruhu CSB na úseku personálnej politiky budú predmetom procesnej analýzy procesy súvisiace najmä s entitou štátny zamestnanec, pričom pôjde o procesy na úseku personálnom, úseku zdravotníctva, úseku sociálneho zabezpečenia, na úseku vzdelávania, na úseku psychológie a i. | 36 | 4032 |
| spolu |  | **108** | 12096 |