

130/092/2009

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

číslo A1/2009/004578

uzavretá medzi

**Úradom pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo
Slovenskej republiky**

a

Deloitte Advisory s.r.o.

Táto zmluva o poskytovaní služieb (ďalej len "Zmluva") je uzavretá v súlade s ustanovením § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. (ďalej len "Obchodný zákonník") v znení neskorších predpisov medzi:

1. Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky

Sídlo: Štefanovičova 3, 810 05 Bratislava 15

Zastúpený: Ing. Mgr. Peter Lukáč, predseda úradu

IČO: 30 810 710

Bankové spojenie: Štátna pokladnica

Číslo účtu: 700068787/8180

(ďalej len "Klient")

a

2. Deloitte Advisory s.r.o.

Sídlo: Apollo BC, Prievozská 2/B, 821 09 Bratislava 2

Zastúpený: Ing. Martin Buranský – na základe plnej moci

IČO: 35 946 067

DIČ: 2022034003

IČ DPH: SK 2022034003

Zapísaná v: Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro,
Vložka číslo: 36863/B

Bankové spojenie: ING. Bank N.V.pobočka zahraničnej banky

Číslo účtu:

(ďalej ako „Poskytovateľ“)

(Klient a Poskytovateľ spolu ďalej ako „Zmluvné strany“ alebo jednotlivito aj ako „Zmluvná strana“)

OBSAH

Článok 1.	Preambula	3
Článok 2.	Definované pojmy	3
Článok 3.	Účel zmluvy.....	6
Článok 4.	Predmet zmluvy	6
Článok 5.	Kvalita plnenia.....	7
Článok 6.	Čas a miesto plnenia zmluvy	7
Článok 7.	Akceptácia Výstupov	8
Článok 8.	Práva a povinnosti Poskytovateľa a vyhlásenia Poskytovateľa	9
Článok 9.	Práva a povinnosti Klienta.....	14
Článok 10.	Odplata a fakturácia.....	14
Článok 11.	Zodpovednosť za vady a sankcie.....	17
Článok 12.	Ukončenie zmluvy	19
Článok 13.	Mlčanlivosť.....	21
Článok 14.	Autorské práva.....	22
Článok 15.	Záverečné ustanovenia.....	26
Článok 16.	Príloha č. 1 – Služby	29
Článok 17.	Príloha č. 2 – Časový harmonogram.....	64
Článok 18.	Príloha č. 3 – Odplata	75
Článok 19.	Príloha č. 4 – Zúčastnené osoby	87
Článok 20.	Príloha č. 5 - Potvrdenie o poistení Poskytovateľa.....	88
Článok 21.	Príloha č. 6 – Kópia Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku	93
Článok 22.	Príloha č. 7 – Požiadavky na informačný systém manažerstva kvality vo verejnej správe (IS MKVS)	94

ČLÁNOK 1. PREAMBULA

- (A) Klient je podľa kompetenčného zákona koordinátorom štátnej politiky kvality v Slovenskej republike. Zavádzanie a aplikovanie systémov riadenia kvality je základom pre kvalitné, jednotné a účelné poskytovanie verejných služieb. Zavedenie a aplikovanie prestížnych a ucelených systémov riadenia kvality vo verejnej správe je v Slovenskej republike na nízkej úrovni, iba niektoré organizácie majú vytvorenú procesnú mapu a fungujú na procesnom základe, čo je základná podmienka zavedenia týchto systémov. V Slovenskej republike chýba jednotný informačný systém pre benchmarking výsledkov verejnej správy, čo je predpokladom na trvalé zlepšovanie činnosti verejnej správy a udelenie certifikátov kvality.
- (B) Z dôvodu potreby nastaviť unifikované procesné postupy pre zavádzanie systémov manažérstva kvality vo verejnom sektore a v sektore mimovládnych organizácií požiadal Klient o nenávratný finančný príspevok z Európskeho sociálneho fondu (ďalej aj „ESF“) na pilotné národné Projekty, tak ako sú tieto definované v bode 2.1.7 až 2.1.9 čl. 2 nižšie. Klient ako prijímateľ nenávratného finančného príspevku je povinný v rámci realizácie schváleného projektu obstarávať dodávky tovarov, prác a služieb podľa zákona č. 25/2006 o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- (C) Podkladom pre uzatvorenie tejto Zmluvy je úspešná ponuka Poskytovateľa zo dňa 30. júna 2009 predložená Klientovi pre nadlimitnú zákazku realizovanú postupom podprahovej zákazky vyhlásenú v súlade s § 25 ods. 2 písm. b) a § 99 a nasl. zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

ČLÁNOK 2. DEFINOVANÉ POJMY

Pojmy používané v tejto Zmluve s veľkým začiatočným písmenom majú v tejto Zmluve nasledovný význam:

- 2.1.1 **Časový harmonogram** – je vymedzenie časovej osi a termínov poskytovania Služieb Poskytovateľom, ako je uvedený v prílohe č. 2 tejto Zmluvy a v akomkoľvek ďalšom dokumente, na ktorý príloha č. 2 odkazuje, pričom príloha č. 2 sa delí na prílohu č. 2A (ktorá sa týka Projektu CAF) a prílohu č. 2B (ktorá sa týka Projektu EFQM); pre vylúčenie pochybností platí, že odkaz na prílohu č. 2 v tejto Zmluve predstavuje odkaz na prílohu č. 2A aj prílohu č. 2B a odkaz na Časový harmonogram predstavuje odkaz na prílohu č. 2 a obe jej súčasti, t.j. prílohu č. 2A ako aj prílohu č. 2B,
- 2.1.2 **Klient** – je Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky, ako je definovaný v záhlaví tejto Zmluvy,
- 2.1.3 **Manuál riadenia projektu** – sú Manuál riadenia Projektu CAF a Manuál riadenia Projektu EFQM, tak ako sú tieto definované v prílohe č. 1A a v prílohe č. 1B tejto Zmluvy, ktoré predstavujú úvodné čiastkové plnenie Zmluvy Poskytovateľa, ktoré

- definuje vzťahy, pravidlá a termíny vzťahujúce sa k realizácii Projektov a k tejto Zmluve.
- 2.1.4 **Ministerstvo** – je Ministerstvo práce sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky, ako riadiaci orgán Operačného programu „Zamestnanosť a sociálna inklúzia“.
- 2.1.5 **Odplata** – je cena, ktorú je Klient povinný zaplatiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté podľa tejto Zmluvy, ako je uvedená v prílohe č. 3 tejto Zmluvy, a to spôsobom podľa tejto Zmluvy, pričom príloha č. 3 sa delí na prílohu č. 3A (ktorá sa týka Projektu CAF) a prílohu č. 3B (ktorá sa týka Projektu EFQM); pre vylúčenie pochybností platí, že odkaz na prílohu č. 3 v tejto Zmluve predstavuje odkaz na prílohu č. 3A aj prílohu č. 3B a odkaz na Odplatu predstavuje odkaz na prílohu č. 3 a obe jej súčasti, t.j. prílohu č. 3A ako aj prílohu č. 3B. Odplata sa delí na „**Odplatu CAF**“ (ktorá sa vzťahuje na Projekt CAF a je predmetom prílohy č. 3A) a „**Odplatu EFQM**“ (ktorá sa vzťahuje na Projekt EFQM a je predmetom prílohy č. 3B), pričom však platí, že pojem „Odplata“, použitý kdekkoľvek v tejto Zmluve zahŕňa Odplatu CAF ako aj Odplatu EFQM,
- 2.1.6 **Poskytovateľ** – je Deloitte Advisory s.r.o. ako je definovaný v záhlaví tejto Zmluvy,
- 2.1.7 **Projekty** – sú Projekt CAF a Projekt EFQM;
- 2.1.8 **Projekt CAF** - je národný a pilotný projekt pod názvom „Zvýšenie dôveryhodnosti a transparentnosti inštitúcií formou budovania systému riadenia kvality inštitúcií – model CAF“, ktorý má byť financovaný formou nenávratného finančného príspevku zo zdrojov ESF v rámci Operačného programu „Zamestnanosť a sociálna inklúzia“, prioritná os 4 „Budovanie kapacít a zlepšenie kvality verejnej správy“, opatrenie 4.2 „Zavedenie systémov riadenia kvality vo verejnej správe a pre mimovládne organizácie v oblasti politiky zamestnanosti a sociálnej politiky“ a ktorého cieľovou skupinou majú byť Zúčastnené osoby CAF ako sú definované v prílohe č. 4 tejto Zmluvy,
- 2.1.9 **Projekt EFQM** – je národný a pilotný projekt pod názvom „Zvýšenie dôveryhodnosti a transparentnosti inštitúcií formou budovania systému riadenia kvality inštitúcií – model výnimočnosti EFQM“, ktorý má byť financovaný formou nenávratného finančného príspevku zo zdrojov ESF v rámci Operačného programu „Zamestnanosť a sociálna inklúzia“, prioritná os 4 „Budovanie kapacít a zlepšenie kvality verejnej správy“, opatrenie 4.2 „Zavedenie systémov riadenia kvality vo verejnej správe a pre mimovládne organizácie v oblasti politiky zamestnanosti a sociálnej politiky“. Projekt EFQM je multicieľovým projektom, pričom jednotlivé indikátory a náklady projektu zohľadňujú špecifické postavenie organizácií štátnej správy – Zúčastnené osoby, ktoré pokrývajú celé územie SR. Vzhľadom k technickým problémom na strane riadiaceho orgánu a v súlade s jeho usmernením bol projekt predložený v dvoch častiach formou dvoch samostatných žiadostí o nenávratný finančný príspevok, vrátane samostatných rozpočtov a síce samostatne pre Bratislavský samosprávny kraj a samostatne pre ostatné samosprávne kraje SR, participujúce na Projekte EFQM,

- 2.1.10 **Služby** – sú plnenia poskytované Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy ako sú uvedené v prílohe č. 1 a čiastočne v prílohe č. 7 tejto Zmluvy (predmet plnenia podľa Zmluvy), pričom príloha č. 1 sa delí na prílohu č. 1A (ktorá sa týka Projektu CAF) a prílohu č. 1B (ktorá sa týka Projektu EFQM), príloha č. 7 sa týka oboch Projektov; pre vylúčenie pochybností platí, že odkaz na prílohu č. 1 v tejto Zmluve predstavuje odkaz na prílohu č. 1A aj prílohu č. 1B a odkaz na Služby predstavuje odkaz na prílohu č. 1 a obe jej súčasti, t.j. prílohu č. 1A ako aj prílohu č. 1B, a na prílohu č. 7,
- 2.1.11 **Výstup** – je výstup, ktorý vyhotoví a odovzdá Poskytovateľ Klientovi v rámci poskytovania Služieb v písomnej forme vo dvoch vyhotoveniach a v elektronickej forme na nosiči CD-ROM v štandardnom formáte v súboroch vytvorených nástrojmi MS OFFICE 97 a vyššie, ktorý bude spĺňať požiadavky ako sú uvedené v prílohe č. 1 tejto Zmluvy,
- 2.1.12 **Zmluva o poskytnutí nenávratného finančného príspevku** – podrobná zmluva o podpore projektu financovaného zo štrukturálnych fondov alebo kohézneho fondu a štátneho rozpočtu, ktorú uzatvorí Klient ako prijímateľ príspevku na jednej strane a Ministerstvo ako riadiaci orgán na strane druhej, ktorá bude určovať podmienky poskytnutia pomoci, ako aj práva a povinnosti jej zmluvných strán; pričom po uzatvorení tejto Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku, ju Klient doručí Poskytovateľovi a stane sa prílohou č. 6 tejto Zmluvy,
- 2.1.13 **Zúčastnené osoby** – sú inštitúcie, ktorým bude Poskytovateľ poskytovať na základe inštrukcií Klienta Služby v zmysle tejto Zmluvy, t.j. cieľové skupiny Projektov, ktorých zoznam je uvedený v prílohe č. 4 tejto Zmluvy, pričom v zmysle prílohy č. 4 sa tieto Zúčastnené osoby delia podľa príslušnosti k jednotlivým Projektom na **Zúčastnené osoby CAF** (ktoré sa zúčastňujú Projektu CAF) a **Zúčastnené osoby EFQM** (ktoré sa zúčastňujú Projektu EFQM); pre vylúčenie pochybností platí, že pojem „Zúčastnené osoby“ použitý kdekoľvek v tejto Zmluve zahŕňa Zúčastnené osoby CAF ako aj Zúčastnené osoby EFQM.

Ak v tejto Zmluve nie je uvedené inak, alebo ak z kontextu tejto Zmluvy nevyplýva inak, tvary pojmov v jednotnom čísle zahŕňajú aj tvary v množnom čísle a naopak a mužský rod označuje aj ženský a stredný rod.

Nadpisy a podnadpisy v tejto Zmluve sú použité len pre uľahčenie orientácie v texte Zmluvy a neslúžia ako výkladové pravidlá obsahu tejto Zmluvy.

ČLÁNOK 3. ÚČEL ZMLUVY

Základným účelom Zmluvy je dosiahnuť zlepšenie kvality poskytovaných služieb Zúčastnenými osobami pomocou zavedenia a aplikovania systémov riadenia kvality – modelu CAF u Zúčastnených osôb CAF a modelu výnimočnosti EFQM u Zúčastnených osôb EFQM, ako aj vytvorenie podmienok pre získanie a udržanie príslušného certifikátu kvality Zúčastnenými osobami. Širším účelom Zmluvy je poskytnúť Služby tak, aby ich poskytnutím došlo k nastaveniu unifikovaných procesných postupov pre zavádzanie systémov riadenia kvality vo verejnom sektore a sektore mimovládnych organizácií Slovenskej republiky a aby Služby prispeli a viedli k zvýšeniu dôveryhodnosti a transparentnosti sektora verejnej správy a mimovládnych organizácií formou budovania ich systému riadenia kvality.

Zmluvné strany berú na vedomie a súhlasia s tým, aby všetky ustanovenia tejto Zmluvy boli vykladané tak, aby prispievali k dosiahnutiu vyššie uvedeného účelu tejto Zmluvy.

ČLÁNOK 4. PREDMET ZMLUVY

Poskytovateľ sa zaväzuje za podmienok dohodnutých v tejto Zmluve poskytovať a dodávať Klientovi a/alebo Zúčastneným osobám (a to v závislosti od určenia v tejto Zmluve alebo v závislosti od určenia Klientom) služby, plnenia a výkony a vyhotoviť/zhotoviť alebo vytvoriť pre Klienta a/alebo Zúčastnené osoby (a to v závislosti od určenia v tejto Zmluve alebo v závislosti od určenia Klientom) diela alebo autorské diela ako sú uvedené v prílohe č. 1 tejto Zmluvy, a to v kvalite, spôsobom, s výstupmi, v čase a za účelom, uvedenými v Zmluve (ďalej len ako „Služby“). Pre vylúčenie všetkých pochybností platí, že Služby sú spoločne Aktivity, Podaktivity (ako sú definované v prílohe č. 1) a jednotlivé výkony uvedené v bodoch 1.1.1 až 3.10 prílohy č. 1A a v bodoch 1.1.1 až 3.10 prílohy č. 1B.

Pre vylúčenie pochybností platí, že príslušné Služby uvedené v prílohe č. 1A poskytne Poskytovateľ Klientovi a/alebo Zúčastneným osobám CAF (viď príloha č. 4) a príslušné Služby uvedené v prílohe č. 1B poskytne Poskytovateľ Klientovi a/alebo Zúčastneným osobám EFQM (viď príloha č. 4).

Klient sa zaväzuje zaplatiť za Služby, poskytnuté a dodané Poskytovateľom v súlade s touto Zmluvou, Poskytovateľovi Odplatu vo výške, lehotách a spôsobom uvedenými v tejto Zmluve.

Poskytovateľ zabezpečí poskytnutie Služieb podľa tejto Zmluvy Klientovi a jednotlivým Zúčastneným osobám, pričom rozsah Služieb poskytovaných Klientovi a rozsah Služieb poskytovaných jednotlivým Zúčastneným osobám je uvedený v prílohe č. 1A a v prílohe č. 1B tejto Zmluvy a v prípade akýchkoľvek nezrovnalostí alebo nejasností určí tento rozsah, pri zohľadnení opisu predmetu zákazky z verejného obstarávania, ktoré predchádzalo uzatvoreniu tejto Zmluvy, ako aj definície Služieb v tejto Zmluve, *ad hoc* Klient.

ČLÁNOK 5. KVALITA PLNENIA

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť a zabezpečiť plnenie, t.j. poskytovanie Služieb, v najvyššej možnej kvalite, spôsobom a v podobe, aké možno od neho ako od renomovanej poradenskej spoločnosti so skúsenosťami v predmetnej oblasti očakávať.

Poskytovanie Služieb musí byť a samotné Služby musia byť v súlade s príslušnými právnymi predpismi, musia zohľadňovať požiadavku efektívnosti nakladania s finančnými prostriedkami, požiadavku držať krok s aktuálnym vývojom a vývojovými trendmi procesov a modelov riadenia kvality a požiadavkou neporušovať žiadne medzinárodné záväzky Slovenskej republiky. Poskytovateľ zabezpečí, že Služby budú a ich poskytovanie bude plne v súlade s týmito požiadavkami.

ČLÁNOK 6. ČAS A MIESTO PLNENIA ZMLUVY

Poskytovateľ poskytne Služby Klientovi a Zúčastneným osobám podľa tejto Zmluvy počas doby 30-tich mesiacov od dňa nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy, pričom bude dodržiavať Časový harmonogram, uvedený v prílohe č. 2A a v prílohe č. 2B tejto Zmluvy. Poskytovateľ bude poskytovať jednotlivé Služby podľa tejto Zmluvy riadne a včas v súlade s Časovým harmonogramom, uvedeným v prílohe č. 2A a v prílohe č. 2B tejto Zmluvy, ako aj inými dokumentmi vypracovanými podľa tejto Zmluvy (napr. Manuál riadenia projektu).

V prípade, ak sa poskytovanie Služieb z dôvodu vzniknutého výlučne na strane Klienta a/alebo Zúčastnených osôb začne neskôr ako je plánované v Časovom harmonograme, zaväzujú sa Klient a Poskytovateľ vzájomne rokovať a dohodnúť sa na úprave príslušných termínov Časového harmonogramu, ktoré budú zohľadňovať dĺžku omeškania a dôvody omeškania Klienta a/alebo Zúčastnených osôb a objektívnu možnosť poskytnúť Služby v skrátenom termíne. V prípade, ak sa Klient a Poskytovateľ nedohodnú na úprave príslušných termínov Časového harmonogramu podľa predchádzajúcej vety, má sa za to, že Poskytovateľ nie je v omeškaní oproti Časovému harmonogramu o dobu, o ktorú začalo poskytovanie Služieb neskôr oproti Časovému harmonogramu z dôvodu vzniknutého výlučne na strane Klienta a/alebo Zúčastnených osôb.

Ak dôjde k predĺženiu termínu oproti Časovému harmonogramu podľa bodu 6.2 vyššie o viac ako 20 dní, Zmluvné strany sa zaväzujú rokovať v dobrej viere o riešení tejto situácie a o náhrade prípadných dodatočných nákladov, ak Poskytovateľ preukáže, že mu tieto dodatočné náklady vznikli v príčinnej súvislosti s omeškaním výlučne na strane Klienta a/alebo Zúčastnených osôb, ktoré viedlo k predĺženiu termínov podľa bodu 6.2, hodnoverne preukáže výšku týchto nákladov ako aj to, že vykonal primerané úkony, ktoré smerovali k zníženiu týchto dodatočných nákladov. Pre vylúčenie pochybností platí, že povinnosť Poskytovateľa vykonať všetky úkony smerujúce k zníženiu hroziacej alebo potenciálne hroziacej škody podľa predchádzajúcej vety, zahŕňa aj povinnosť Poskytovateľa uzatvoriť všetky subdodávateľské a obdobné zmluvy, súvisiace s poskytovaním Služieb pokiaľ to bude možné tak, aby v dôsledku posunutia Časového harmonogramu nedochádzalo na strane subdodávateľa Poskytovateľa k vzniku nároku na úrok z omeškania či inú formu náhrady škody.

Omeškanie s plnením Časového harmonogramu o viac ako 5 dní z dôvodov výlučne na strane Poskytovateľa, predstavuje závažné/podstatné porušenie tejto Zmluvy. Poskytovateľ je v tomto prípade povinný oznámiť Klientovi najskorší možný náhradný termín pre plnenie a predloží Klientovi návrh nového časového harmonogramu a Klient Poskytovateľovi oznámi, či tento jeho návrh prijíma a trvá na plnení Zmluvy alebo či odstupuje od Zmluvy. V každom z týchto prípadov však Klientovi zostáva zachovaný nárok na uhradenie zmluvnej pokuty (viď bod 11.8 (i) nižšie) aj na náhradu škody podľa článku 11 tejto Zmluvy.

Zmluvné strany sa dohodli, že miestom poskytovania Služieb bude územie Slovenskej republiky, resp. najmä sídla Zúčastnených osôb a Klienta, samosprávne kraje Slovenskej republiky, tak ako sú určené v jednotlivých Projektoch.

ČLÁNOK 7. AKCEPTÁCIA VÝSTUPOV

Výstupy, uvedené v prílohe č. 1, ktoré budú spĺňať požiadavky podľa tejto Zmluvy, predloží Poskytovateľ po ich vyhotovení Klientovi na schválenie.

Klient sa v lehote a spôsobom dohodnutým v Manuáli riadenia projektu vyjadrí k tomuto písomnému Výstupu alebo tento Výstup pripojením podpisu Klienta schváli. Klient je oprávnený vrátiť na prepracovanie Výstup, ak písomne zdôvodní jeho vrátenie a uvedie vady/nedostatky/chyby, ktoré má Poskytovateľ odstrániť.

Klient je oprávnený vady/nedostatky/chyby Výstupov odovzdaných Poskytovateľom ako aj nároky z týchto väd/nedostatkov/chýb uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do 2 (dvoch) mesiacov odo dňa ich akceptácie (schválenia) Klientom.

Zmluvné strany sa dohodli, že obmedzenie podľa predchádzajúcej vety sa nevzťahuje na Výstupy podľa bodov 1.5 (Vývoj a implementácia IS MKVS), 2.2 (Konzultácie, poradenstvo a spolupráca pri vypracovaní samohodnotiacich správ, akčných plánov a iných krokov, potrebných na udržanie si alebo obnovu certifikátov kvality) a bodu 3 (Monitorovanie Projektu a Externý manažment) prílohy č. 1A a prílohy č. 1B. Zmluvné strany sa dohodli, že vo vzťahu k:

- (i) Výstupom podľa bodu 1.5 prílohy č. 1A a/alebo prílohy č. 1B je Klient oprávnený vady/nedostatky/chyby týchto Výstupov odovzdaných Poskytovateľom ako aj nároky z týchto väd/nedostatkov/chýb uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do konca záručnej doby, vzťahujúcej sa na IS MKVS;
- (ii) Výstupom a plneniam podľa bodu 2.2 prílohy č. 1A a/alebo prílohy č. 1B je Klient oprávnený vady/nedostatky/chyby týchto Výstupov alebo plnení poskytnutých Poskytovateľom Klientovi ako aj nároky z týchto väd/nedostatkov/chýb uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do 2 mesiacov od dňa akceptácie (schválenia) posledného z týchto Výstupov (plnení) podľa bodu 2.2 prílohy č. 1A a/alebo prílohy č. 1B Klientom;
- (iii) Výstupom a plneniam podľa bodu 3 prílohy č. 1A a/alebo prílohy č. 1B je Klient oprávnený vady/nedostatky/chyby týchto Výstupov alebo plnení poskytnutých Poskytovateľom Klientovi ako aj nároky z týchto väd/nedostatkov/chýb uplatniť u Poskytovateľa najneskôr do 2 mesiacov od ukončenia tejto Zmluvy.

Poskytovateľ sa zaväzuje uplatnené vady/nedostatky/chyby odstrániť a v lehote dohodnutej v Manuáli riadenia projektu doručiť verziu Výstupu s odstránenými vadami/nedostatkami/ chybami.

Pre vylúčenie pochybností platí, že za kvalitu, úplnosť a bezchybnosť Výstupov zodpovedá výlučne Poskytovateľ a schválenie (akceptácia) či odsúhlasenie Výstupu Klientom alebo akékoľvek vyjadrenie sa Klienta k Výstupu, predstavuje len podklad k fakturácii, ale v žiadnom prípade nepredstavuje vzdanie sa práva Klienta na odstránenie väd/nedostatkov/chýb ani prevzatie zodpovednosti za kvalitu, úplnosť a bezchybnosť Výstupov Klientom od Poskytovateľa, ani potvrdenie kvality, úplnosti a bezchybnosti Výstupov.

Pokiaľ z obsahu alebo povahy akéhokoľvek výstupu vyhotoveného Poskytovateľom v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy vyplýva, že jeho súčasťou je akýkoľvek Výstup (alebo jeho časť) uvedený v prílohe č. 1 tejto Zmluvy, považuje sa takýto výstup za čiastkové plnenie predmetu Zmluvy.

ČLÁNOK 8. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATEĽA A VYHLÁSENIA POSKYTOVATEĽA

Poskytovateľ sa zaväzuje konať výlučne tak, aby neporušil žiadne svoje povinnosti podľa tejto Zmluvy a aby došlo k naplneniu účelu tejto Zmluvy a poskytnutiu všetkých Služieb v kvalite, spôsobom a v čase ako vyžaduje táto Zmluva.

Poskytovateľ sa zaväzuje poskytovať Služby v súlade s ustanoveniami tejto Zmluvy, podľa pokynov Klienta, v súlade so záujmami Klienta a Zúčastnených osôb, ktoré sú mu známe a v súlade s príslušnými právnymi predpismi.

Poskytovateľ sa zaväzuje vykonávať Služby s odbornou starostlivosťou. Poskytovateľ je oprávnený použiť na realizáciu Služieb podľa tejto Zmluvy aj iné osoby s dostatočnými odbornými znalosťami a skúsenosťami (subdodávateľia), ktoré sú na poskytovanie predmetných plnení oprávnené podľa právneho poriadku Slovenskej republiky a akéhokoľvek iného právneho poriadku, v ktorom budú predmetné plnenia poskytovať, sú odborne spôsobilé a s ohľadom na ich vzdelanie, schopnosti a prax kompetentné na poskytovanie predmetných plnení. Poskytovateľ je povinný najneskôr jeden týždeň pred použitím/zapojením iných osôb (subdodávateľov) podľa predchádzajúcej vety, oznámiť mená a základné identifikačné a rozlišujúce znaky týchto osôb (t.j. napríklad meno a priezvisko, titul a dátum narodenia u fyzických osôb a obchodné meno a IČO u právnických osôb) Klientovi a Klient je oprávnený najneskôr do uplynutia jedného týždňa (siedmich dní) odo dňa doručenia tohto oznámenia Poskytovateľom Klientovi oznámiť Poskytovateľovi osoby, ktoré neakceptuje (odmieta) ako subdodávateľov pre účely tejto Zmluvy. Ak Klient Poskytovateľovi v zmysle predchádzajúcej vety neoznámí žiadne osoby, platí fikcia, že Klient schválil ako subdodávateľov pre účely tejto Zmluvy všetky osoby, ktoré mu Poskytovateľ oznámil podľa tohto bodu 8.3. Pre vylúčenie pochybností platí, že schválenie určitých osôb ako subdodávateľov pre účely tejto Zmluvy Klientom, nezaväzuje Poskytovateľa výlučnej zodpovednosti za poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy a za plnenie povinností, záväzkov a vyhlásení Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, t.j. vo vzťahu ku Klientovi Poskytovateľ vždy zodpovedá akoby všetky plnenia podľa tejto Zmluvy poskytol sám Poskytovateľ.

Poskytovateľ sa zaväzuje bez zbytočného odkladu, potom, ako sa o tom dozvedel, písomne Klienta informovať o akýchkoľvek okolnostiach, vrátane ustanovení právnych predpisov, zistených skutočnostiach a iných informáciách, dôležitých pre riadny výkon Služieb alebo akokoľvek súvisiacich s ktorýmkoľvek z Projektov a o akýchkoľvek okolnostiach, ktoré môžu mať vplyv na zmenu alebo doplnenie, alebo udelenie pokynov Klienta voči Poskytovateľovi.

Poskytovateľ je najmä povinný Klienta informovať o akýchkoľvek skutočnostiach, ktoré majú vplyv na alebo môžu ohroziť plnenie Časového harmonogramu, naplnenie účelu tejto Zmluvy, realizáciu ktoréhokoľvek z Projektov alebo získanie certifikátov Zúčastnenými osobami alebo ktoroukoľvek z nich, a to bezprostredne po tom, ako sa Poskytovateľ o týchto skutočnostiach dozvedel, najneskôr však na najbližšom stretnutí riadiaceho výboru (viď bod 1.1.1.2 prílohy č. 1). Zmluvné strany sa dohodli, že porušenie povinnosti Poskytovateľa podľa predchádzajúcej vety bude predstavovať podstatné porušenie tejto Zmluvy.

Poskytovateľ sa môže odchýliť od pokynov Klienta len vtedy, ak je to nevyhnutné pre záujmy Klienta a keď si Poskytovateľ nemôže včas zabezpečiť písomný súhlas Klienta s takýmto postupom. V takom prípade je Poskytovateľ povinný bez zbytočného odkladu informovať Klienta o svojom postupe a o jeho dôvodoch.

Poskytovateľ sa zaväzuje písomne upozorniť Klienta na nevhodnosť (vrátane rozporu s právnym poriadkom) Klientom navrhovaného postupu, podkladov a/alebo iných pokynov týkajúcich sa Služieb bezodkladne (najneskôr do troch pracovných dní), potom ako sa dozvedel o podrobnostiach takýchto postupov alebo pokynov, alebo potom ako mu boli doručené kópie akýchkoľvek takýchto dokumentov. V prípade, že Klient písomne Poskytovateľovi oznámi, že na vykonaní pokynu, ktorý Poskytovateľ označil za nevhodný trvá, Poskytovateľ je povinný tento pokyn realizovať (pokiaľ platné právne predpisy neustanovujú inak), pričom však Poskytovateľ nezodpovedá za akúkoľvek škodu, ktorá vykonaním takéhoto pokynu vznikla.

Poskytovateľ sa zaväzuje odovzdať Klientovi všetky dokumenty a ostatné veci a podklady, ktoré prevzal pri poskytovaní Služieb, a to bez zbytočného odkladu po doručení výzvy Klienta na ich odovzdanie, v stave, v akom ich prevzal (s prihliadnutím na obvyklé opotrebenie) a spôsobom, akým ich prevzal (t.j. napr. s preberacím a odovzdávacím protokolom).

Poskytovateľ je povinný aktívne sa zúčastňovať na všetkých rokovaniach/stretnutiach zvolaných Klientom, ktoré sa týkajú poskytovaných Služieb alebo s nimi súvisia, a to v čase a na mieste určenom a s osobami určenými Klientom (pričom predmetné miesto sa môže nachádzať aj mimo územia Slovenskej republiky a rokovacím jazykom môže byť aj iný jazyk než slovenský) a odborne a kvalifikovane na týchto rokovaniach/stretnutiach Klienta zastupovať. Termín rokovania/stretnutia však musí byť oznámený (alebo Poskytovateľovi známy, napr. na základe Časového harmonogramu) aspoň 5 (päť) pracovných dní vopred. Táto povinnosť Poskytovateľa sa týka aj účasti na rokovaniach/stretnutiach riadiaceho výboru ako je definovaný v prílohe č. 1.

Poskytovateľ nie je oprávnený bez príslušného písomného plnomocenstva uskutočňovať akékoľvek právne úkony v mene Klienta.

Poskytovateľ sa zaväzuje spolupracovať s osobami, najmä expertmi alebo inými odborníkmi, určenými Klientom.

Pre účely komunikácie a plnenia úloh a činností podľa tejto Zmluvy, Poskytovateľ poskytne Klientovi kontakt (vrátane telefonického kontaktu a e-mailu) na všetkých vedúcich tímoch, ktorí budú riadiť poskytovanie Služieb, na ktorom budú tieto osoby zastihnuteľné v pracovných dňoch minimálne od 9:00 hod. do 16:00 hod. Ak niektorí z vedúcich tímoch nebude v danom čase zastihnuteľný, ale Klient má možnosť kontaktovať iného vedúceho tímu, resp. iného zástupcu Poskytovateľa, ktorý disponuje potrebnými informáciami a kompetenciami, nejde o porušenie tejto Zmluvy.

Poskytovateľ sa zaväzuje, že akékoľvek dokumenty ako napr. písomná korešpondencia, vizitky, prezenčné listiny, prihlášky, študijné materiály, dotazníky, certifikáty, osvedčenia, tlačové správy, ktoré budú realizované v zmysle tejto Zmluvy, budú v súlade s dokumentom Ministerstva „Manuál pre informovanie a publicitu pre prijímateľov v rámci ESF (2007 – 2013)“ zo dňa 13.2.2008, resp. v súlade s aktualizovaným znením tohto dokumentu alebo v súlade s iným dokumentom, ktorý vyššie uvedený dokument nahradí, doplní alebo inak zmení ako aj budú v súlade so všetkými inými obdobnými dokumentmi, ktoré sa vzťahujú alebo budú vzťahovať na Projekty počas trvania tejto Zmluvy.

Poskytovateľ sa zaväzuje, že akékoľvek a všetky právne vzťahy s prípadnými subdodávateľmi Služieb alebo ich častí podľa tejto Zmluvy upraví tak, že subdodávatelia budú v plnej miere dodržiavať príslušné ustanovenia tejto Zmluvy týkajúce sa poskytovania Služieb tak, akoby boli zmluvnou stranou tejto Zmluvy.

Poskytovateľ potvrdzuje, že on ako aj všetky prípadné ďalšie osoby, ktoré budú pôsobiť na strane Poskytovateľa ako subdodávatelia, sú právnymi subjektmi s plnou spôsobilosťou uskutočňovať právne úkony a nadobúdať práva a záväzky a neprebíha žiadne konanie ani neexistujú iné skutočnosti, ktoré by mohli spôsobiť zánik pravdivosti tohto vyhlásenia.

Poskytovateľ potvrdzuje, že on ako aj všetky prípadné ďalšie osoby, ktoré budú pôsobiť na strane Poskytovateľa ako subdodávatelia, majú všetky príslušné oprávnenia, povolenia a súhlasy potrebné na uzatvorenie a plnenie tejto Zmluvy.

Poskytovateľ potvrdzuje, že on ako aj všetky prípadné ďalšie osoby, ktoré budú pôsobiť na strane Poskytovateľa ako subdodávatelia, disponujú dostatočnými technickými, finančnými, ľudskými, profesionálnymi, odbornými kapacitami/prostriedkami a know-how, potrebnými na riadne plnenie všetkých záväzkov z tejto Zmluvy.

Poskytovateľ potvrdzuje, že uzatvorením tejto Zmluvy a plnením záväzkov z nej vyplývajúcich nedôjde k porušeniu žiadnej dohody, zmluvy, rozhodnutia súdu alebo správneho orgánu a opatrenia obdobného charakteru, resp. akejkoľvek inej povinnosti, ktorou sú Poskytovateľ a/alebo všetky prípadné ďalšie osoby, ktoré budú pôsobiť na strane Poskytovateľa ako subdodávatelia, viazaní, ktorá by mohla mať vplyv na platnosť, účinnosť, vykonateľnosť alebo plnenie tejto Zmluvy.

Poskytovateľ potvrdzuje, že nevykonal žiadne úkony ani si nie je vedomý žiadnych skutočností (či už na jeho strane alebo na strane prípadných ďalších osôb, ktoré budú pôsobiť na strane Poskytovateľa ako subdodávatelia), ktoré by mohli spôsobiť porušenie jeho povinností podľa tejto Zmluvy alebo nedosiahnutie účelu sledovaného touto Zmluvou.

Poskytovateľ potvrdzuje, že on ani prípadné ďalšie osoby, ktoré budú pôsobiť na strane Poskytovateľa ako subdodávatelia, nevykonali žiadne úkony ani si nie sú vedomí žiadnych skutočností, ktoré by mohli spôsobiť zánik alebo zrušenie Poskytovateľa alebo osôb, ktoré budú pôsobiť na strane Poskytovateľa ako subdodávatelia, počas trvania tejto Zmluvy, alebo zánik ich oprávnenia na vykonávanie činnosti podľa tejto Zmluvy, ktorým disponujú v čase jej uzavretia, alebo zhoršenie ich súčasného postavenia (ekonomického, finančného, personálneho, odborného a pod.)

Poskytovateľ potvrdzuje, že je poistený pre prípad zodpovednosti za škodu spôsobenú pri výkone činnosti minimálne na poistnú sumu vo výške 3 500 000,- EUR. Poskytovateľ potvrdzuje, že má uzatvorenú poistnú zmluvu na poistenie zodpovednosti spôsobenej pri výkone činnosti podľa predchádzajúcej vety, pričom toto poistenie kryje aj škody spôsobené v súvislosti s plnením tejto Zmluvy Poskytovateľom. Potvrdenie o predmetnom poistení (existencii predmetnej poistnej zmluvy) tvorí prílohu č. 5 tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje uvedenú poistnú zmluvu počas trvania tejto Zmluvy nevypovedať a včas a v termínoch v nej určených riadne platiť poistné. Ak bude táto poistná zmluva z akéhokoľvek dôvodu ukončená počas trvania tejto Zmluvy (a/alebo ak chce Poskytovateľ túto poistnú zmluvu ukončiť), je Poskytovateľ povinný bezprostredne zabezpečiť rovnaké alebo z pohľadu Klienta výhodnejšie poistenie uzatvorením novej poistnej zmluvy tak, aby poistenie zodpovednosti spôsobenej pri výkone činnosti Poskytovateľa u renomovanej poisťovne v zmysle tohto bodu 8.20 trvalo neprerušene počas celého obdobia trvania tejto Zmluvy alebo pretrvávajúcich záväzkov z nej vyplývajúcich.

Na základe požiadavky Klienta alebo ktorejkoľvek Zúčastnenej osoby sa Poskytovateľ zaväzuje za na trhu bežných podmienok zabezpečiť záručný a pozáručný servis Informačného systému pre riadenie manažérstva kvality vo verejnej správe (ako je tento definovaný v prílohe č. 1 a prílohe č. 7) formou uzatvorenia štandardnej servisnej zmluvy, v ktorej si strany dohodnú podmienky poskytovania záručného a pozáručného servisu ako aj odplatu za pozarucny servis (keď že odplata za záručný servis je súčasťou Odplaty).

Poskytovateľ berie na vedomie, že Klient je viazaný Zmluvou o poskytnutí nenávratného finančného príspevku (príloha č. 6) a zaväzuje sa postupovať tak, aby bol Klient v každom momente schopný plniť všetky svoje záväzky a povinnosti podľa Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku. Poskytovateľ berie na vedomie a súhlasí, že ak by bolo ktorékoľvek z ustanovení tejto Zmluvy v rozpore so Zmluvou o poskytnutí nenávratného finančného príspevku alebo ak by ktorékoľvek ustanovenie tejto Zmluvy znemožňovalo alebo sťažovalo plnenie Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku, Poskytovateľ a Klient uzatvoria dodatok k tejto Zmluve, v ktorom predmetné nevyhovujúce ustanovenie tejto Zmluvy nahradia takým ustanovením, ktoré bude čo možno najbližšie účelu pôvodného ustanovenia tejto Zmluvy a zároveň bude v celom rozsahu kompatibilné s podmienkami a ustanoveniami Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku.

ČLÁNOK 9. PRÁVA A POVINNOSTI KLIENTA

Klient sa zaväzuje:

- 9.1.1 bez zbytočného odkladu písomne informovať Poskytovateľa o všetkých skutočnostiach, ktoré majú podstatný význam pre uskutočnenie predmetu tejto Zmluvy, o ktorých sa Klient dozvedel a o ktorých sa z objektívnych príčin nemôže dozvedieť Poskytovateľ iným spôsobom,
- 9.1.2 bez zbytočného odkladu poskytnúť Poskytovateľovi súčinnosť potrebnú na uskutočnenie predmetu tejto Zmluvy, vrátane, ale nielen, poskytovať mu včas a v potrebnej kvalite informácie/dokumenty, ktoré sú potrebné na poskytnutie Služieb a ktorými Klient disponuje a ktoré si z objektívnych príčin nemôže zabezpečiť Poskytovateľ sám,
- 9.1.3 počas výkonu činností u Klienta zabezpečiť pre Poskytovateľa jednu miestnosť s denným osvetlením a elektrickými zásuvkami,
- 9.1.4 uhradiť Poskytovateľovi Odplatu v súlade s touto Zmluvou a podľa tejto Zmluvy.

Klient sa zaväzuje zmluvne zabezpečiť, aby Zúčastnené osoby poskytovali Poskytovateľovi súčinnosť potrebnú v zmysle tejto Zmluvy na uskutočnenie predmetu Zmluvy a v plnej miere dodržiavali ustanovenia tejto Zmluvy.

Klient zabezpečí, aby Zúčastnené osoby upozornili Poskytovateľa na všetky okolnosti, skutočnosti, dokumenty, fakty, ako aj na iné informácie, o ktorých sa dozvedeli pri plnení tejto Zmluvy alebo v súvislosti s ňou, ktoré môžu byť relevantné vo vzťahu k predmetu plnenia podľa tejto Zmluvy a o ktorých sa z objektívnych príčin nemohol dozvedieť Poskytovateľ sám.

V prípade, ak Klient, resp. Zúčastnené osoby, neposkytnú Poskytovateľovi súčinnosť, na ktorej poskytnutie sú v zmysle Zmluvy povinní a bez poskytnutia tejto súčinnosti nie je objektívne možné poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy a Poskytovateľ nemože poskytnutie tejto súčinnosti nahradiť žiadnou svojou činnosťou, tak do doby poskytnutia požadovanej súčinnosti v prospech Poskytovateľa, nie je Poskytovateľ v omeškaní s plnením svojich záväzkov podľa tejto Zmluvy (Časový harmonogram sa primerane upravuje o dobu omeškania Klienta a/alebo Zúčastnenej osoby s poskytnutím súčinnosti) a nezodpovedá za škodu spôsobenú Klientovi, resp. Zúčastneným osobám, ktorá vznikla výlučne ako dôsledok omeškania Klienta a Zúčastnených osôb.

ČLÁNOK 10. ODPLATA A FAKTURÁCIA

Klient sa zaväzuje uhradiť Poskytovateľovi za Služby poskytnuté v kvalite, spôsobom a v čase podľa tejto Zmluvy odplatu špecifikovanú v prílohe č. 3 tejto Zmluvy (ďalej len „Odplata“). Odplata zahŕňa všetky náklady a výdavky Poskytovateľa súvisiace s poskytovaním Služieb. Odplata je konečnou odplatom za plnenie predmetu tejto Zmluvy.

Odplata spolu predstavuje sumu 2 038 200,00 EUR (slovom: dvamilióntytridsaťosemtisícdivesto EUR) bez DPH, DPH je vo výške 387 258,00 EUR, celková Odplata vrátane DPH predstavuje sumu vo výške 2 425 458,00 EUR. Odplata CAF a Odplata EFQM, t.j. cena za jednotlivé Projekty v EUR je maximálna a je nasledovná:

Cena plnenia, resp. Odplata, je stanovená v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhláškou MF SR č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov.

V prípade, ak je časť Odplaty CAF a/alebo časť Odplaty EFQM, t.j. odplata za jednotlivé čiastkové plnenia Služieb, uvedená v prílohe č. 3A a/alebo v prílohe č. 3B, stanovená na báze hodinových sadziieb a maximálneho počtu hodín poskytovania príslušného čiastkového plnenia Služieb, Poskytovateľ je oprávnený fakturovať čiastkovými faktúrami plnenia predmetných čiastkových plnení Služieb maximálne do výšky 90 % z celkovej dohodnutej časti Odplaty s DPH za príslušné čiastkové plnenie Služieb (ako je táto určená vo vzťahu ku konkrétnemu čiastkovému plneniu Služieb v prílohe č. 3A a/alebo prílohe č. 3B vynásobením hodinovej sadzby a maximálneho počtu hodín).

Ostávajúcich 10% z celkovej dohodnutej časti Odplaty za príslušné čiastkové plnenie (ako je táto časť Odplaty určená vo vzťahu ku konkrétnemu čiastkovému plneniu Služieb v prílohe č. 3A a/alebo prílohe č. 3B vynásobením hodinovej sadzby a maximálneho počtu hodín) je Poskytovateľ oprávnený fakturovať do 30 (tridsať) dní odo dňa ukončenia príslušného z Projektov a odovzdania všetkých potrebných správ a dokumentov súvisiacich s príslušným Projektom.

Pre vylúčenie pochybností platí, že, časť Odplaty prislúchajúca za jednotlivé čiastkové plnenia Služieb, ktorá je určená v Prílohe č. 3A alebo v prílohe č. 3B, na báze hodinových sadziieb a maximálneho počtu hodín poskytovania jednotlivého čiastkového plnenia Služieb, je maximálna. Hodinové sadzby boli použité len pre účely fakturácie čiastkového plnenia Služieb.

Odplatu je možné upraviť dodatkom k tejto Zmluve v písomnej forme so súhlasom obidvoch Zmluvných strán len v prípade zmeny predmetu plnenia.

Pokiaľ sa Zmluvné strany nedohodnú inak a sú splnené všetky podmienky ustanovené touto Zmluvou, má Poskytovateľ nárok na príslušnú časť Odplaty za uskutočnené čiastkové plnenie v čase podľa prílohy č. 2 tejto Zmluvy.

Poskytovateľ je oprávnený vystaviť faktúru so 60 (šesťdesiat) dňovou splatnosťou za príslušnú Službu – čiastkové plnenie v súlade s prílohou č. 3 a v čase v súlade s prílohou č. 2 tejto Zmluvy, avšak (bez ohľadu na prílohu č. 2 tejto Zmluvy) vždy najskôr po obdržaní písomného súhlasu Klienta s príslušným Klientovi odovzdaným Výstupom. Prílohou každej faktúry je identifikácia fakturovaného Výstupu a/alebo Služieb podľa tejto Zmluvy a prípadne písomný súhlas Klienta s Výstupom. Fakturované budú len skutočne poskytnuté Služby.

Poskytovateľ vystaví za každé čiastkové plnenie podľa tejto Zmluvy samostatnú faktúru za Projekt CAF a Projekt EFQM, pričom každá položka fakturovaná za Projekt EFQM bude rozdelená na krycom liste faktúry na časť pre Bratislavský samosprávny kraj (položka x 0,1114) a na časť pre ostatné samosprávne kraje SR, participujúce na Projekte EFQM (položka x 0,8886).

V prípade, ak je odplata za čiastkové plnenie uvedená v prílohe č. 3A a/alebo v prílohe č. 3B stanovená na báze hodinových sadieb, neoddeliteľnou prílohou faktúry bude súpis vykonaných činností a k nim prislúchajúcich skutočne odpracovaných hodín.

Faktúra bude uhradená najneskôr do 5 (päť) pracovných dní odo dňa pripísania finančných prostriedkov vzťahujúcich sa na túto faktúru z platobnej jednotky na účet Klienta v súlade so Zmluvou o poskytnutí nenávratného finančného príspevku.

V prípade omeškania Klienta so zaplatením faktúry o viac ako 30 (tridsať) dní oproti splatnosti určenej na faktúre podľa bodu 10.7, sa Zmluvné strany zaväzujú v dobrej viere rokovať (začať rokovania) o riešení tejto situácie a dohodnúť sa na ďalšom postupe vo vzťahu k Zmluve a jej plneniu. Ak nedôjde k dohode Zmluvných strán podľa predchádzajúcej vety najneskôr do 30 (tridsať) dní odo dňa začatia týchto rokovaní, je Poskytovateľ oprávnený prerušiť poskytovanie Služieb až do momentu, kedy bude predmetná faktúra zo strany Klienta riadne uhradená. Prerušenie poskytovania Služieb Poskytovateľ Klientovi písomne oznámi najneskôr v deň, kedy prerušuje poskytovanie Služieb. V takomto prípade nie je Poskytovateľ v omeškani s plnením svojich záväzkov podľa tejto Zmluvy (Časový harmonogram sa primerane upravuje o dobu prerušenia poskytovania Služieb) a nezodpovedá za škodu spôsobenú Klientovi, resp. Zúčastneným osobám, prerušením poskytovania Služieb.

Odplata sa považuje za uhradenú v deň jej poukázania Klientom na účet Poskytovateľa uvedený vo faktúre vystavenej podľa tejto Zmluvy.

Faktúry bude Poskytovateľ predkladať Klientovi v 4 (štyroch) vyhotoveniach. Poskytovateľom predložená faktúra k úhrade musí obsahovať zákonom stanovené náležitosti doplnené o názov a kód ITMS konkrétneho z Projektov. Suma požadovaná na platbu bude zaokrúhlená na 2 (dve) desatinné miesta.

V prípade, že faktúra nebude obsahovať príslušné náležitosti alebo bude vyhotovená obsahovo nesprávne, je Klient oprávnený vrátiť ju Poskytovateľovi v lehote splatnosti s písomným odôvodnením na doplnenie a prepracovanie. V takom prípade sa plynutie lehoty splatnosti zastaví a nová lehota splatnosti začne plynúť dorúčením opravenej faktúry Klientovi.

ČLÁNOK 11. ZODPOVEDNOSŤ ZA VADY A SANKCIE

Poskytovateľ zodpovedá Klientovi a Zúčastneným osobám za všetku škodu spôsobenú vadami, chybami a/alebo inými nedostatkami Služieb (ďalej len „Vady“) a/alebo prekročením svojej právomoci (alebo právomoci iných osôb, ktoré Poskytovateľ použil pri plnení tejto Zmluvy), podľa tejto Zmluvy a/alebo porušením ostatných povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy, najmä článku 13 a 14 tejto Zmluvy. Pre vylúčenie všetkých pochybností platí, že Poskytovateľ vo vzťahu ku Klientovi a Zúčastneným osobám zodpovedá akoby všetky Služby priamo vykonal (poskytol) a záväzky z tejto Zmluvy plnil sám Poskytovateľ. Poskytovateľ (s výnimkami ako sú uvedené nižšie) uhradí Klientovi a/alebo Zúčastneným osobám všetku škodu (t.j. skutočnú škodu a ušlý zisk), ktorá Klientovi a/alebo Zúčastneným osobám vznikne podľa tohto bodu 11.1 v plnej výške, a to bezodkladne po vzniku tejto škody.

Za Vady sa považujú najmä oneskorené, neúplné, nedostatočné, rozporné, nekvalitné a/alebo zmätočné plnenia, Výstupy, dokumenty, pokyny, návrhy, pripomienky, odporúčania a iné informácie poskytnuté Poskytovateľom Klientovi a/alebo ktorejkoľvek Zúčastnenej osobe a/alebo osobe podľa bodu 8.10 tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zbaví zodpovednosti za škodu, pokiaľ preukáže, že Vada bola spôsobená okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť a že vynaložil všetku odbornú starostlivosť.

Poskytovateľ nezodpovedá za škodu vzniknutú v dôsledku konania a/alebo opomenutia konania Klienta, resp. Zúčastnených osôb alebo iných osôb podľa bodu 8.10 vyššie, za predpokladu, že Klient, Zúčastnené osoby alebo iné osoby podľa bodu 8.10 vyššie boli na predmetné konanie povinné podľa tejto Zmluvy a Poskytovateľ nemohol zabrániť vzniku škody.

Poskytovateľ sa zaväzuje upozorniť Klienta:

- 11.1.1 na akúkoľvek s touto Zmluvou a/alebo Službami súvisiacu škodu, ktorá bezprostredne hrozí a/alebo vznikla a na jej rozsah a možné následky,
- 11.1.2 na všetky opatrenia, ktoré je potrebné prijať na odvrátenie takej škody a/alebo obmedzenie jej následkov a ktoré z týchto opatrení plánuje prijať Poskytovateľ.

Poskytovateľ sa zaväzuje po konzultáciách s Klientom na vlastné náklady odstrániť Vady Služieb, za ktoré zodpovedá alebo obmedziť alebo odstrániť škodu spôsobenú týmito Vadami. Toto ustanovenie zostáva v platnosti aj po ukončení tejto Zmluvy. Týmto ustanovením nie je dotknuté právo Klienta a Zúčastnených osôb na náhradu spôsobenej škody podľa bodu 11.1 vyššie.

Žiadna zo Zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie spôsobené výlučne omeškaním s plnením záväzkov druhej Zmluvnej strany.

Zmluvné strany sa dohodli, že maximálna súhrnná výška náhrady škody, ktorú Zmluvné strany ako možný dôsledok porušenia Zmluvy pri jej uzatvorení predpokladali, resp. pri zvážení všetkých okolností mohli predpokladať, a teda na úhradu ktorej by bol Poskytovateľ v prípade porušenia povinností podľa tejto Zmluvy, resp. podľa príslušných právnych predpisov, povinný, zodpovedá maximálne sume rovnajúcej sa dvojnásobku Odplaty. Zmluvné strany výslovne uznávajú a súhlasia, že považujú tento spôsob rozloženia rizika vyplývajúceho z porušenia tejto Zmluvy a uvedeného v tomto bode Zmluvy za primeraný a zodpovedajúci povahe záväzkov Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy.

Bez ohľadu na vyššie uvedené platí, že Poskytovateľ bude povinný zaplatiť Klientovi za každé jednotlivé porušenie nižšie uvedených povinností/záväzkov/vyhlásení, vyplývajúcich z tejto Zmluvy nižšie uvedenú zmluvnú pokutu, pričom uhradenie predmetnej zmluvnej pokuty nemá vplyv na nárok Klienta na náhradu škody podľa bodu 11.1 vyššie v rozsahu, v ktorom táto prevyšuje uhradenú zmluvnú pokutu:

- (i) za omeškanie Poskytovateľa poskytnúť konkrétnu zo Služieb v termíne podľa Časového harmonogramu o viac ako 5 (päť) pracovných dní, uhradenie zmluvnej pokuty vo výške 0,1% z čiastkovej Odplaty prislúchajúcej za plnenie, s ktorým je Poskytovateľ v omeškaní za každý začatý deň omeškania;
- (ii) za porušenie povinnosti Poskytovateľa poskytovať plnenia podľa tejto Zmluvy alebo zabezpečiť poskytnutie plnení podľa tejto Zmluvy za účelom podľa článku 3 tejto Zmluvy, uhradenie zmluvnej pokuty vo výške Odplaty;
- (iii) za porušenie akejkoľvek a každej povinnosti Poskytovateľa ustanovenej v bodoch 8.1 až 8.13 (s výnimkou bodu 8.4 posledná veta) tejto Zmluvy, ktoré nebolo napravené/odstránené do 5 (päť) pracovných dní od výzvy Klienta, uhradenie zmluvnej pokuty vo výške 5 000,- EUR za každé jednotlivé porušenie, ak toto porušenie má alebo môže mať podstatný vplyv na poskytovanie Služieb;
- (iv) za porušenie akéhokoľvek a každého vyhlásenia podľa bodu 8.14 až 8.19 tejto Zmluvy uhradenie zmluvnej pokuty vo výške 1 000,- EUR za každé jednotlivé porušenie;
- (v) za porušenie povinnosti Poskytovateľa vo vzťahu k poisteniu podľa bodu 8.20 tejto Zmluvy v čase, keď vznikne Klientovi nárok na náhradu škody alebo v čase, keď sa má uspokojiť alebo uspokojuje nárok Klienta na náhradu škody podľa tejto Zmluvy, uhradenie zmluvnej pokuty vo výške Odplaty;
- (vi) v prípade ak Ministerstvo opakovane neakceptuje žiadosť Klienta o platbu z dôvodov nedostatkov vo faktúre alebo jej prílohách, vystavenej Poskytovateľom alebo z iných dôvodov na strane Poskytovateľa, uhradenie zmluvnej pokuty vo výške 1 000,- EUR za každé jednotlivé neakceptovanie žiadosti Klienta Ministerstvom;

- (vii) za porušenie povinnosti Poskytovateľa zachovať mlčanlivosť (zabezpečiť zachovanie mlčanlivosti) podľa článku 13 tejto Zmluvy, uhradenie zmluvnej pokuty vo výške 5 000,- EUR za každé jednotlivé porušenie;
- (viii) za porušenie každej jednotlivéj povinnosti Poskytovateľa podľa bodov 14.2, 14.3, 14.6, 14.8, 14.9, a 14.12 tejto Zmluvy, uhradenie zmluvnej pokuty vo výške 100 000,- EUR;
- (ix) za porušenie každej jednotlivéj povinnosti Poskytovateľa podľa ktoréhokoľvek z bodov 8.4 posledná veta, 8.21, 8.22 alebo 15.7 tejto Zmluvy, uhradenie zmluvnej pokuty vo výške 10 000,- EUR;

pričom Klient vystaví samostatnú faktúru na sumu príslušnej zmluvnej pokuty, ktorú je Poskytovateľ povinný uhradiť v lehote 60 (šesťdesiat) dní odo dňa jej doručenia.

Uhradenie zmluvnej pokuty ani náhrady škody Poskytovateľom Klientovi nezbavuje Poskytovateľa zodpovednosti poskytnúť Služby a splniť ostatné záväzky podľa tejto Zmluvy, ak Klient neurčí Poskytovateľovi písomne inak.

Ak je Klient v omeškaní so splatením faktúry vystavenej a doručenej podľa tejto Zmluvy a príslušných právnych predpisov o viac ako 30 (tridsať) dní, je Poskytovateľ oprávnený účtovať Klientovi úrok z omeškania za každý deň omeškania vo výške 0,03% z dlžnej sumy. Úrok z omeškania si Poskytovateľ uplatní samostatnou faktúrou so splatnosťou 60 (šesťdesiat) dní od jej doručenia.

ČLÁNOK 12. UKONČENIE ZMLUVY

Táto Zmluva môže byť predčasne ukončená len na základe:

- 12.1.1 písomnej dohody Zmluvných strán ku dňu uvedenému v takejto dohode,
- 12.1.2 odstúpením od Zmluvy podľa bodov 12.2 až 12.5 tejto Zmluvy nižšie, alebo
- 12.1.3 zánikom Poskytovateľa alebo Klienta bez právneho nástupcu.

Zmluvné strany sú oprávnené odstúpiť od tejto Zmluvy výlučne na základe dôvodov uvedených v bodoch 12.3 až 12.5 tejto Zmluvy. Odstúpenie Zmluvnej strany nadobúda účinnosť doručením oznámenia o odstúpení od Zmluvy druhej Zmluvnej strane.

Klient je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy z dôvodov stanovených právnymi predpismi a z nasledovných dôvodov:

- 12.1.4 závažné/podstatné porušenie povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy pričom závažným/podstatným porušením povinností Poskytovateľa sa rozumie (okrem porušení uvedených v iných častiach tejto Zmluvy, napr. v bode 6.4 a 8.4 posledná veta vyššie) najmä:
 - (i) opakované neposkytnutie podstatných informácií v priebehu poskytovania Služieb zo strany Poskytovateľa, na ktoré je Poskytovateľ povinný v zmysle tejto Zmluvy,

- (ii) neodôvodnené nedodržanie pokynov Klienta za predpokladu, že dotknutý pokyn má podstatný význam pre realizáciu tejto Zmluvy,
 - (iii) porušenie povinnosti zabezpečiť poistenie podľa bodu 8.20 tejto Zmluvy,
 - (iv) porušenie povinnosti Poskytovateľa podľa článku 14 tejto Zmluvy alebo inej povinnosti podľa tejto Zmluvy, ktorá môže vážnym spôsobom ohroziť poskytovanie Služieb alebo realizáciu či úspešnosť Projektov alebo ktoréhokoľvek z nich, alebo dosiahnutie účelu tejto Zmluvy;
- 12.1.5 akékoľvek porušenie povinností Poskytovateľa podľa tejto Zmluvy alebo príslušných právnych predpisov a neschopnosť Poskytovateľa napraviť toto porušenie v primeranej lehote stanovenej Klientom, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 (pätnásť) dní po doručení písomného upozornenia Poskytovateľovi od Klienta o takomto porušení povinnosti a o požadovanej náprave;
- 12.1.6 predloženie návrhu na pozastavenie alebo pozastavenie plnenia tejto Zmluvy (ktoré trvá alebo sa dá rozumne očakávať, že bude trvať viac ako 6 mesiacov) oprávneným orgánom, a to z akéhokoľvek dôvodu a v akejkoľvek fáze plnenia predmetu Zmluvy;
- 12.1.7 ukončenie Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku počas platnosti tejto Zmluvy.

Poskytovateľ je oprávnený odstúpiť od tejto Zmluvy výlučne z nasledovných dôvodov:

- 12.1.8 omeškanie Klienta s platením Odplaty podľa tejto Zmluvy o viac ako 90 dní po splatnosti v poradí tretej faktúry, vystavenej Poskytovateľom, schválenej Klientom a doručenej Klientovi v súlade s touto Zmluvou,
- 12.1.9 porušenie povinností Klienta podľa tejto Zmluvy, pričom splnenie predmetných povinností Klientom je nevyhnutné pre poskytnutie Služieb a Poskytovateľ objektívne nemôže zabezpečiť potrebné podmienky pre poskytnutie Služieb inak než splnením týchto povinností Klientom a neschopnosť Klienta napraviť toto porušenie v primeranej lehote stanovenej Poskytovateľom, ktorá nesmie byť kratšia ako lehota stanovená v Manuáli riadenia projektu po doručení písomného upozornenia Klientovi od Poskytovateľa o takomto porušení povinnosti a o požadovanej náprave,
- 12.1.10 neposkytnutie súčinnosti Zúčastnenými osobami v rozsahu podľa tejto Zmluvy, pričom poskytnutie tejto súčinnosti je nevyhnutné pre poskytnutie Služieb a Poskytovateľ objektívne nemôže zabezpečiť potrebné podmienky pre poskytnutie Služieb inak než na základe súčinnosti Zúčastnených osôb a predchádzajúce rokovania Zmluvných strán presiahli dobu 30 (tridsať) dní odo dňa vyzvania Klienta Poskytovateľom na zabezpečenie nápravných opatrení, zabezpečujúcich súčinnosť Zúčastnených osôb, a medzi Zmluvnými stranami nedošlo k dohode vo vzťahu k týmto nápravným opatreniam na zabezpečenie súčinnosti ani nedošlo k začatiu poskytovania súčinnosti zo strany Zúčastnených osôb.

Ak zistí niektorá zo Zmluvných strán pri plnení tejto Zmluvy prekážku, ktorá znemožňuje riadne poskytovanie Služieb dohodnutým spôsobom, oznámi to bezodkladne druhej Zmluvnej strane a začne s ňou okamžite rokovať v dobrej viere na odstránení takejto prekážky. Ak ide o prekážku, ktorá vznikla bez pričinenia Zmluvnej strany, ktorá nie je schopná pri existencii tejto prekážky ďalej plniť túto Zmluvu a zároveň nie je schopná odstrániť túto prekážku alebo zabezpečiť jej odstránenie ani v spolupráci s druhou Zmluvnou stranou a Zmluvné strany sa nedohodnú do 60 (šesťdesiat) dní odo dňa doručenia oznámenia podľa predchádzajúcej vety inak, môže ktorákoľvek Zmluvná strana od tejto Zmluvy odstúpiť.

Vzájomne poskytnuté a prijaté plnenia do dňa odstúpenia si Zmluvné strany ponechajú.

Ukončenie tejto Zmluvy nemá vplyv na záväzok Klienta voči Poskytovateľovi na úhradu neuhradených faktúr za Služby poskytnuté v súlade so Zmluvou Klientovi do dňa nadobudnutia účinnosti ukončenia Zmluvy. Súčasne v prípade predčasného ukončenia tejto Zmluvy má Poskytovateľ nárok na pomernú časť Odplaty zodpovedajúcu rozsahu ním uskutočnených Služieb do dňa zániku Zmluvy. Toto ustanovenie platí len za predpokladu, že Klient nedoručil Poskytovateľovi písomnú výzvu na zastavenie poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy. V prípade doručenia tejto výzvy Klientom, má Poskytovateľ nárok len na úhradu Služieb poskytnutých podľa tejto Zmluvy a odovzdaných Klientovi pred dňom doručenia tejto výzvy Poskytovateľovi.

Skončenie Zmluvy akýmkoľvek spôsobom sa nedotýka povinností a záväzkov Zmluvných strán, ktoré majú trvať aj po skončení Zmluvy v zmysle právnych predpisov a podľa Zmluvy, najmä povinnosti zachovávať mlčanlivosť, nárokov na náhradu škody a odstránenie Vád Klienta voči Poskytovateľovi a povinností Poskytovateľa podľa článku 14 tejto Zmluvy.

CLANOK 13. MLČANLIVOSŤ

Zmluvné strany sa dohodli, že všetky skutočnosti, informácie a údaje, ktoré sú uvedené v tejto Zmluve, resp. ktoré budú uvedené v jej dodatkoch a prílohách alebo ktoré sa Zmluvné strany dozvedeli v súvislosti s touto Zmluvou, jej plnením, sú dôvernými informáciami (ďalej len „**Dôverné informácie**“). Obidve Zmluvné strany sú povinné zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách, ibaže by z tejto Zmluvy alebo z príslušných všeobecne záväzných právnych predpisov vyplývalo inak. Záväzok Zmluvných strán obsiahnutý v tomto článku nie je časovo obmedzený.

Zmluvné strany sa zaväzujú, že Dôverné informácie bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany nevyužijú pre seba a/alebo pre tretie osoby, neposkytnú tretím osobám a ani neumožnia prístup tretích osôb k Dôverným informáciám.

Za tretie osoby sa nepokladajú Zúčastnené osoby, členovia orgánov Zmluvných strán, Ministerstvo, zamestnanci alebo dodávatelia Zmluvných strán, audítori alebo právni zástupcovia Zmluvných strán, ktorí sú ohľadne im sprístupnených informácií viazaní povinnosťou mlčanlivosti buď na základe zmluvy alebo všeobecne záväzných právnych predpisov.

Povinnosť zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách sa nevzťahuje na:

- 13.1.1 informácie, ktoré už sú v deň podpisu tejto Zmluvy verejne známe alebo ktoré sa už v deň podpisu tejto Zmluvy dali získať z bežne dostupných informačných prostriedkov, a to bez pričinenia, konania či nekonania Zmluvných strán;
- 13.1.2 informácie, ktoré sa stali po podpise tejto Zmluvy verejne známymi alebo ktoré sa po tomto dni už dajú získať z bežne dostupných informačných prostriedkov, a to bez pričinenia, konania či nekonania Zmluvných strán;
- 13.1.3 prípady, kedy na základe všeobecne záväzných právnych predpisov alebo na základe povinnosti uloženej postupom podľa všeobecne záväzných právnych predpisov musí Zmluvná strana poskytnúť Dôverné informácie, najmä informácie, ktoré je Klient povinný sprístupniť podľa zákona č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. V takom prípade je dotknutá Zmluvná strana povinná informovať druhú Zmluvnú stranu o vzniku jej povinnosti poskytnúť Dôverné informácie s uvedením rozsahu tejto povinnosti bez zbytočného odkladu.

Za porušenie povinnosti zachovávať mlčanlivosť o Dôverných informáciách podľa tohto článku tejto Zmluvy sa nepovažuje použitie potrebných Dôverných informácií v prípadoch súdnych a rozhodcovských konaní vedených za účelom realizovania alebo výkonu práv Zmluvnou stranou podľa tejto Zmluvy, ak je poskytnutie týchto Dôverných informácií nevyhnuté za účelom výkonu práva podľa tejto Zmluvy.

ČLÁNOK 14. AUTORSKÉ PRÁVA

Poskytovateľ týmto, ak je to podľa príslušných právnych predpisov prípustné, potvrdzuje a zaväzuje sa zabezpečiť, že:

- (i) akékoľvek a každé dielo, ktoré je alebo bude zhotovované/vytvárané alebo poskytnuté Poskytovateľom podľa tejto Zmluvy v rámci plnenia Služieb alebo v súvislosti s ním, na ktoré sa vzťahujú ustanovenia zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom, v znení neskorších predpisov (ďalej len "Autorský zákon") alebo iného zákona, ktorý upravuje ochranu práv duševného vlastníctva (najmä nie však výlučne databázy a softvér vytvárané podľa tejto Zmluvy) (ďalej len ako „Chránené Dielo“), je spoločným dielom ako je definované v § 10 Autorského zákona (alebo iné, obdobne definované, dielo);
- (ii) Poskytovateľ je právnickou osobou, ktorá:
 - a) iniciuje, usmerňuje a zabezpečuje proces vytvorenia Chráneného Diela,

- b) riadne získala súhlas autorov v zmysle Autorského zákona, podieľajúcich sa na vytvorení Chráneného Diela (ďalej len ako „**Autor**“) s využitím svojej vlastnej tvorivej duševnej činnosti pri vytvorení Chráneného Diela pod vedením Poskytovateľa, a
 - c) je riadne oprávnená v zmysle § 10 a § 50 Autorského zákona alebo akéhokoľvek iného príslušného zákona vykonávať majetkové práva každého Autora ku Chránenému Dielu;
- (iii) každý Autor udelí v zmysle § 17 ods. 1 písm. c) a d) Autorského zákona Klientovi alebo akejkoľvek ďalšej osobe, ktorú Klient určí, svoj písomný súhlas so zverejnením Chráneného Diela (resp. príslušnej časti Chráneného Diela, ktorú daný Autor vytvoril) ako aj svoj súhlas/dovolenie uskutočniť akúkoľvek zmenu alebo iný zásah do Chráneného Diela (resp. príslušnej časti Chráneného Diela, ktorú daný Autor vytvoril);
 - (iv) povaha Chráneného Diela a spôsob jeho použitia vylučujú uplatnenie autorského dohľadu, t.j. Autor nemá právo na autorský dohľad v zmysle § 17 ods. 1 písm. d) Autorského zákona;
 - (v) ak by potvrdenie obsiahnuté v predchádzajúcom bode (iv) vyššie nebolo vo vzťahu k niektorému Autorovi pravdivé, Poskytovateľ zabezpečí, aby výkon autorského dohľadu Autora nijako nebránil, neznemožňoval, nekomplikoval a inak negatívne neovplyvňoval poskytovanie Služieb ani realizáciu ktoréhokoľvek z Projektov;
 - (vi) Klient a každý ďalší vlastník alebo užívateľ Chráneného Diela podľa tejto Zmluvy, bude v ktoromkoľvek a každom momente disponovať súhlasom Autora Chráneného Diela (alebo jeho časti), s vykonávaním akýchkoľvek a všetkých zmien, ktoré bude vlastník alebo iný užívateľ chcieť vykonať; a
 - (vii) každý Autor udelil alebo udelí súhlas autora v zmysle § 50 ods. 1 druhá veta Autorského zákona s postúpením práv výkonu majetkových práv autora ku Chránenému Dielu (resp. príslušnej časti Chráneného Diela, ktorú daný Autor vytvoril) z Poskytovateľa na tretiu osobu.

Poskytovateľ podpísal tejto Zmluvy v súlade s § 40 a nasl. Autorského zákona:

- (i) udeľuje Klientovi neobmedzené a výhradné právo použitia Chráneného Diela, resp. jeho príslušnej časti, na akýkoľvek spôsob použitia (dovolený právnymi predpismi Slovenskej republiky) v neobmedzenom rozsahu, najmä však na dosiahnutie účelu podľa článku 3 tejto Zmluvy, t.j. udeľuje Klientovi vo vzťahu ku Chránenému Dielu, resp. jeho príslušnej časti, licenciu v neobmedzenom rozsahu v zmysle § 42 ods. 1 Autorského zákona a výhradnú licenciu v zmysle § 43 ods. 2 Autorského zákona, a to na celú dobu trvania majetkových práv autora ku Chránenému Dielu alebo jeho príslušnej časti (ďalej len "**Licencia**") a zároveň udeľuje Klientovi v zmysle § 44 Autorského zákona súhlas autora s postúpením Licencie na Zúčastnené osoby alebo tretie osoby ako aj súhlas autora s udelením súhlasu Klientom na použitie Chráneného Diela v rozsahu Licencie alebo menšom rozsahu (v závislosti od voľby Klienta) Zúčastneným osobám alebo tretím osobám (ďalej len ako „**Sublicencia**“); a

- (ii) zaväzuje sa písomne, platne a účinne udeliť Klientovi Licenciu, vrátane oprávnenia na udelenie Sublicencie, ku každej časti Chráneného Diela, vo vzťahu ku ktorej nie je platne a účinne možný postup podľa predchádzajúceho bodu (i), a to najneskôr do desiatich pracovných dní po dni, kedy sa stalo udelenie Licencie k tejto časti Chráneného Diela možným, pričom Poskytovateľ potvrdzuje, že udelenie Licencie sa stane možným najneskôr vytvorením (časti) Chráneného Diela.

Zmluvné strany berú na vedomie a potvrdzujú, že ich vzájomné ujednanie v tomto bode 14.2 predstavuje:

- a) uzatvorenie licenčnej zmluvy v zmysle § 40 a nasl. Autorského zákona vo vzťahu k tým častiam Chráneného Diela, vo vzťahu ku ktorým je uzatvorenie licenčnej zmluvy v deň uzatvorenia tejto Zmluvy možné/zákomom dovolené a
- b) neodvolateľný záväzok Poskytovateľa uzatvoriť licenčnú zmluvu v zmysle § 40 a nasl. Autorského zákona s obsahom uvedeným v tomto bode 14.2 vo vzťahu k tým častiam Chráneného Diela, vo vzťahu ku ktorým nie je uzatvorenie licenčnej zmluvy v deň uzatvorenia tejto Zmluvy možné/zákomom dovolené.

Klient alebo ktorákoľvek Zúčastnená osoba alebo tretia osoba, ktorá má Sublicenciu, nemajú povinnosť Licenciu alebo Sublicenciu použiť/využiť. Klient je oprávnený postúpiť alebo previesť Licenciu Zúčastnenej osobe alebo tretej osobe bez ďalšieho predchádzajúceho súhlasu Poskytovateľa či iného autora, avšak pokiaľ takýto súhlas bude požadovaný právnymi predpismi Slovenskej republiky, tak Poskytovateľ nebude udelenie takéhoto súhlasu podmieňovať alebo jeho vydanie odmietat' a súhlas bezodkladne (t.j. najneskôr do troch pracovných dní) po požiadaní Klientom udelí/zabezpečí jeho udelenie.

Uzavretím tejto Zmluvy Poskytovateľ vo svojom mene a v mene každého Autora, udeľuje Klientovi a jeho právnym nástupcom výlučné, neodvolateľné a nijako neobmedzené právo použiť akékoľvek a všetky hmotné nosiče, na ktorých je zachytené alebo pomocou ktorých je vyjadrené Chránené Dielo alebo jeho časť a iné práva získané alebo vyhotovené v súvislosti s plnením Zmluvy na účely realizácie každého z Projektov, vrátane práva uskutočňovať na týchto hmotných nosičoch zmeny, a to dňom odovzdania týchto hmotných nosičov Klientovi. Toto právo poskytované za podmienok tejto Zmluvy neoprávňuje Poskytovateľa ani žiadneho Autora požadovať od Klienta akúkoľvek úhradu v súvislosti s uskutočnením zmien na hmotných nosičoch alebo ich použitím bez asistencie alebo spolupráce Poskytovateľa alebo Autora. Poskytovateľ ani Autor v takom prípade nebude nijako zodpovedný za akékoľvek škody vyplývajúce zo zmien urobených na hmotných nosičoch treťou osobou.

Podpisom tejto Zmluvy Poskytovateľ poskytuje Klientovi exkluzívne a prevoditeľné vlastnícke právo k originálom a kópiám všetkých hmotných nosičov a každej ich časti, na ktorých je zachytené Chránené Dielo, a k súvisiacim majetkovým autorským právam v rozsahu povolenom právnymi predpismi Slovenskej republiky. Ak by Poskytovateľ nebol v súlade s platnou legislatívou oprávnený na poskytnutie práv uvedených v predchádzajúcej vete, zaväzuje sa Poskytovateľ vo vzťahu ku Klientovi zabezpečiť bezodkladné udelenie týchto práv Klientovi oprávnenou osobou alebo v momente, keď sa Poskytovateľ stane oprávnenou osobou, vždy však najneskôr do troch pracovných dní od momentu, kedy tieto práva vznikli.

Poskytovateľ potvrdzuje, že spôsob využitia práv poskytnutých Klientovi alebo zabezpečených Poskytovateľom pre Klienta za podmienok tejto Zmluvy, spôsob využitia Licencie alebo Sublicencie a používanie Chráneného Diela pre účely príslušného z Projektov predstavujú dovolené/oprávnené použitie Chráneného Diela, hmotných nosičov, na ktorých je Chránené Dielo zachytené, Licencie a Sublicencie v súlade s platnou legislatívou a neovplyvňuje ani nebude ovplyvňovať podstatným spôsobom záujmy Poskytovateľa ani žiadneho Autora, ani tým nebudú značne nepriaznivo dotknuté ich oprávnené záujmy.

Poskytovateľ a Klient sa dohodli, že celková odmena za udelenie, zabezpečenie udelenia akýchkoľvek práv Klientovi a ich použitie Klientom za podmienok tohto čl. 14 Zmluvy (vrátane udelenia Licencie podľa bodu 14.2), je zahrnutá do Odplaty, takže Poskytovateľovi nevzniká žiaden nárok na jej samostatnú úhradu nad dohodnutú výšku Odplaty.

Poskytovateľ sa zaväzuje záväzky obsiahnuté v tomto čl. 14 tejto Zmluvy zodpovedajúcim spôsobom zahrnúť do príslušných zmlúv ním uzavretých so svojimi subdodávateľmi, spolupracujúcimi osobami a zmluvnými partnermi, resp. Autormi, tak, aby práva poskytované Klientovi týmto čl. 14 Zmluvy, sa vzťahovali a zahŕňali aj obdobné práva subdodávateľov, spolupracujúcich osôb a zmluvných partnerov, resp. Autorov.

Ustanovenia tohto čl. 14 Zmluvy budú medzi Zmluvnými stranami alebo ich právnymi nástupcami záväzné aj po zániku tejto Zmluvy. Ak by bolo potrebné na realizáciu príslušného z Projektov alebo poskytnutie Služieb z hľadiska právnych predpisov Slovenskej republiky uzavrieť samostatnú zmluvu, ktorou by Poskytovateľ poskytol Klientovi práva podľa tohto čl. 14 Zmluvy, zaväzuje sa Poskytovateľ, v súlade s ustanovením § 289 a nasl. Obchodného zákonníka bezodkladne na výzvu Klienta v lehote tridsať (30) kalendárnych dní od dátumu doručenia výzvy Klienta uzavrieť s Klientom, alebo jeho právnym nástupcom licenčnú zmluvu, ktorej text bude pripravený Klientom a ktorej podmienky budú, v rozsahu povolenom právnymi predpisy Slovenskej republiky, zhodné s podmienkami ustanovení tohto článku 14 Zmluvy, vrátane dohody o výške Odplaty v rozsahu bodu 14.7 tejto Zmluvy.

Poskytovateľ je povinný Klienta písomne informovať, ktorých Autorov je Klient v súlade s platnou legislatívou povinný uvádzať ako autorov prípadne ako spoluautorov Chráneného Diela.

Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje na žiadosť Klienta bezodkladne (t.j. do troch pracovných dní od doručenia požiadavky) písomne potvrdiť poskytnutie práv Klientovi podľa tohto čl. 14 Zmluvy, ich záväznosť a postúpiteľnosť na Zúčastnené osoby alebo tretie osoby alebo takéto potvrdenie oprávnenou osobou pre Klienta zabezpečiť.

Bez ohľadu na vyššie uvedené v bode 14.2 a 14.5 tohto čl. 14, Poskytovateľ udelí Klientovi len nevýhradnú (neexkluzívnu) licenciu vo vzťahu k Chráneným Dielam, ich častiam alebo súčastiam Chráneného Diela, vo vzťahu ku ktorým Poskytovateľ nedisponuje právom na udelenie výhradnej (exkluzívnej) licencie a získanie tohto práva Poskytovateľom nie je objektívne možné vzhľadom na bežnú prax a bežné okolnosti na príslušnom relevantnom trhu. Táto výnimka však platí len vo vzťahu k tým Chráneným Dielam, ich častiam alebo súčastiam Chráneného Diela, ktoré neboli vytvorené výlučne za účelom plnenia záväzkov Poskytovateľa z tejto Zmluvy

ČLÁNOK 15. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Táto Zmluva sa riadi a vykladá v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, predovšetkým zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník.

Zmluvné strany sa zaväzujú, že vyvinú maximálnu snahu o riešenie všetkých sporov vyplývajúcich alebo súvisiacich s touto Zmluvou zmierlivou cestou, a to do 30 (tridsať) dní od doručenia písomného upozornenia jednej Zmluvnej strany druhej Zmluvnej strane. Pokiaľ zmierlivé riešenie sporu nebude možné, spor rozhodnú sudy Slovenskej republiky.

Akékoľvek zmeny a/alebo dodatky k tejto Zmluve musia byť v písomnej forme, formou očíslovaných dodatkov k Zmluve a podpísané Zmluvnými stranami.

Táto Zmluva, vrátane všetkých dokumentov, ktoré sa v nej spomínajú, predstavuje kompletnú dohodu medzi Zmluvnými stranami v súvislosti s predmetom tejto Zmluvy a nahrádza a ruší všetky predchádzajúce ponuky, dohody, záväzky, vyhlásenia, záruky a dohody medzi stranami, či už písomné alebo ústne, v súvislosti s predmetom tejto Zmluvy. Ak sa niektoré z ustanovení tejto Zmluvy stane nevynútiteľným alebo neplatným podľa platného práva, bude toto ustanovenie neúčinné len do tej miery, do akej je nevynútiteľné či neplatné. Ďalšie ustanovenia tejto Zmluvy ostávajú naďalej záväzné a v plnej platnosti a účinnosti. Pokiaľ nastane takáto situácia, Zmluvné strany nahradia toto nevynútiteľné či neplatné ustanovenie iným ustanovením, ktoré sa mu svojím obsahom a účelom bude čo najviac približovať.

Akákoľvek písomná komunikácia medzi Zmluvnými stranami v tejto súvislosti sa bude adresovať príslušnej Zmluvnej strane na nižšie uvedenú adresu a bude sa považovať za doručení v prípade:

- (i) doručenia faxom v momente, ako bolo odosielateľovi doručené potvrdenie, že prenos údajov prebehol v poriadku,
- (ii) osobného doručenia, prostredníctvom kuriérskej služby alebo inak, momentom jej prijatia alebo odmietnutia jej prijatia,
- (iii) doručenia e-mailom, momentom doručenia potvrdenia od príjemcu o prijatí, alebo

- (iv) doporučenej zásielky k dátumu uvedenému na potvrdení o doručení alebo na potvrdení o tom, že zásielku nemožno doručiť, príp., že adresát bol nezastihnutý alebo odmietol zásielku prevziať.

Písomná komunikácia bude adresovaná nasledovne:

Zásielky pre Klienta:

Do pozornosti: Ing. Mgr. Peter Lukáč
Adresa: Štefanovičova 3, 810 05 Bratislava 15
Telefón: +4212 52 491 085
E-mail: peter.lukac@normoff.gov.sk

Zásielky pre Poskytovateľa:

Dôležité písomnosti podľa tejto Zmluvy (ako napr. oznámenia o predčasnom ukončení Zmluvy a iné písomné oznámenia, ako aj písomnosti, obsahujúce informácie o ohrození dosiahnutia účelu Projektov, ohrození dodržania Časového harmonogramu alebo o ohrození vydania príslušných certifikátov či dosiahnutia účelu tejto Zmluvy, pričom tieto informácie je Poskytovateľ Klientovi povinný oznámiť bezprostredne po tom, ako sa o nich dozvedel alebo pri uplatnení náležitej starostlivosti mal dozvedieť) sa musia doručovať osobne alebo prostredníctvom doporučenej zásielky.

Zmluva je vyhotovená v šiestich rovnopisoch v slovenskom jazyku. Poskytovateľ obdrží 2 rovnopisy a Klient obdrží 4 rovnopisy. Prílohy č. 1 až 7 tejto Zmluvy sú jej neoddeliteľnou súčasťou. Prílohu č. 6 – Kópiu Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku je povinný doručiť Klient Poskytovateľovi najneskôr do 2 (dvoch) pracovných dní odo dňa jej uzatvorenia.

Žiadna zo Zmluvných strán nie je oprávnená postúpiť túto Zmluvu ako celok alebo akúkoľvek jej časť na akúkoľvek tretiu osobu bez predchádzajúceho písomného súhlasu druhej Zmluvnej strany.

Žiadna zo Zmluvných strán nebude mať za to, že sa druhá Zmluvná strana vzdala niektorej zo zmluvných podmienok, pokiaľ takéto vzdanie sa nebude druhou Zmluvnou stranou vyhotovené v písomnej podobe a podpísané osobou oprávnenou konať za príslušnú Zmluvnú stranu.

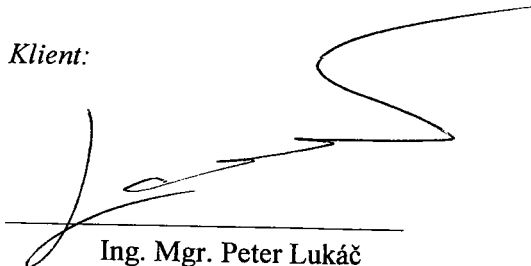
Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nadobudnutia účinnosti Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku. Ak nedôjde k nadobudnutiu účinnosti Zmluvy o poskytnutí nenávratného finančného príspevku najneskôr do 31.12.2009, táto Zmluva zaniká (stráca platnosť).

Zmluvné strany vyhlasujú, že sú oprávnené s predmetom tejto Zmluvy nakladať, zmluvné prejavy, práva a povinnosti sú im dostatočne zrozumiteľné a určité, ich zmluvná voľnosť nie je ničím obmedzená a právny úkon je urobený v predpísanej forme, na znak čoho túto Zmluvu podpísali.

V Bratislave dňa 18.8......2009

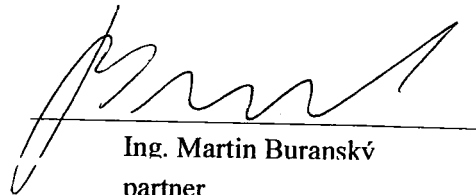
V Bratislave dňa 5.8.2009

Klient:



Ing. Mgr. Peter Lukáč
predseda úradu

Poskytovateľ:



Ing. Martin Buranský
partner

ČLÁNOK 16. PRÍLOHA Č. 1 – SLUŽBY

PRÍLOHA Č. 1A – SLUŽBY POSKYTOVANÉ PRE PROJEKT CAF

A. Služby budú poskytované v rámci troch základných aktivít:

- (1) aktivita 1 bude spočívať najmä v analýze procesov a systémov riadenia kvality Zúčastnených osôb CAF a vývoji a implementácii informačného systému pre riadenie manažérstva kvality vo verejnej správe (ďalej len ako „IS MKVS“) – časti CAF, pričom táto aktivita 1 zodpovedá svojim obsahom a štruktúrou Aktivite 1, tak ako je táto popísaná v Projekte CAF;
- (2) aktivita 2 bude spočívať najmä vo vzdelávaní zamestnancov Zúčastnených osôb na systémy riadenia kvality CAF a na aplikovanie a následnú obnovu príslušných certifikátov kvality, pričom táto aktivita 2 zodpovedá svojim obsahom a štruktúrou Aktivite 2, tak ako je táto popísaná v Projekte CAF; a
- (3) aktivita 3 bude spočívať najmä v poskytovaní poradenstva v oblasti riadenia Projektu CAF.
(aktivity 1, 2 a 3 ďalej len ako „Aktivity“)

B. Jednotlivé Aktivity sa ďalej členia na nasledovné podaktivity:

Aktivita 1:

- 1.1 Projektový manažment;
- 1.2 Koordinácia realizácie Projektu CAF a nastavenie podmienok spolupráce s organizáciou EIPA;
- 1.3 Vypracovanie analýz a realizácia prieskumov;
- 1.4 Vytvorenie mechanizmu distribúcie informácií o výsledkoch projektu pre účely publicity a informovania;
- 1.5 Vývoj a implementácia IS MKVS – časť CAF.

Aktivita 2:

- 2.1 Vzdelávanie zamestnancov Zúčastnených osôb na model CAF;
- 2.2 Konzultácie, poradenstvo a spolupráca pri vypracovaní samohodnotiacich správ, akčných plánov a iných krokov, potrebných na udržanie si alebo obnovu certifikátov kvality.

Aktivita 3:

- 3.9 Monitorovanie Projektu CAF;
- 3.10 Externý manažment Projektu CAF - metodická podpora pri plnení úloh a následnej kontrole.
(podaktivity 1.1 až 3.10 ďalej len ako „Podaktivity“).

Jednotlivé Podaktivity sú uvedené v súlade s Projektom CAF a pozostávajú z nižšie uvedených výkonov, úkonov, činností, diel a autorských diel:

1. AKTIVITA 1

1.1 Projektový manažment – organizácia a riadenie Projektu CAF

1.1.1 Projektový tím

1.1.1.1 Poskytovateľ v spolupráci s Klientom vytvorí projektový tím, t.j.:

- (i) navrhne a vyberie konkrétne fyzické osoby na strane Poskytovateľa, ktoré budú spoločne pracovať na poskytovaní Služieb (s výnimkou Služieb podľa tohto bodu 1.1.1 tejto Prílohy 1) a rozdelí medzi nich funkcie a úlohy členov tímu, ktorý bude realizovať Služby;
- (ii) navrhne počet a štruktúru osôb na strane Klienta a Zúčastnených osôb, ktoré budú zabezpečovať nevyhnutnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb;
- (iii) predloží návrh v zmysle bodu (i) vyššie Klientovi a Klient toto zloženie a rozdelenie úloh a funkcií schválí alebo navrhne výmenu konkrétnych osôb alebo zmenu rozdelenia úloh a funkcií;
- (iv) zabezpečí vytvorenie tímu v zložení, v akom ho schválil Klient, t.j. najmä uzatvorí príslušné zmluvy s členmi tímu alebo (ak ide o zamestnancov Poskytovateľa) poverí ich príslušnými úlohami v zmysle Zmluvy; a
- (v) zabezpečí, že všetci členovia tímu na strane Poskytovateľa budú počas celého trvania Zmluvy riadne, dôsledne, včas a v požadovanej kvalite poskytovať/vykonávať Služby alebo ich súčasť, ktorými boli v zmysle tohto bodu 1.1.1 poverení.

1.1.1.2 Najvyšším riadiacim a kontrolným orgánom Projektu CAF je riadiaci výbor, ktorý bude zložený zo zástupcov Zmluvných strán. Jeho úloha pozostáva predovšetkým z podpory Projektu CAF na najvyšších úrovniach a z kontroly priebehu Projektu CAF. Úlohou riadiaceho výboru je vykonávať dohľad nad činnosťou projektového tímu a v prípade vzniku problému definovať priority jednotlivých prác projektového tímu alebo prijať opatrenia, ktoré sú pre projektový tím záväzné. Podrobnosti o zložení, činnosti a rozhodovaní riadiaceho výboru stanoví Manuál riadenia Projektu CAF.

1.1.1.3 Poskytovateľ pritom berie do úvahy a súhlasí, že Klient má kedykoľvek počas trvania Zmluvy právo požadovať od Poskytovateľa výmenu ktoréhokoľvek člena projektového tímu alebo riadiaceho výboru a/alebo prerozdelenie úloh a funkcií v rámci projektového tímu alebo riadiaceho výboru a Poskytovateľ je povinný tuto výmenu alebo zmenu bez zbytočného odkladu vykonať/zabezpečiť. Klient pritom môže požadovať výmenu konkrétnej osoby za neidentifikovanú osobu s rovnakou kvalifikáciou, vzdelaním a skúsenosťami ako je vymieňaná osoba.

1.1.1.4 Poskytovateľ v súvislosti s touto Zmluvou a podľa tejto Zmluvy zabezpečí poskytnutie Služieb prostredníctvom projektového tímu, vytvorených a fungujúcich podľa predchádzajúcich bodov tohto bodu 1.1.1, pričom, bez ohľadu na zloženie projektového tímu, Poskytovateľ vždy zodpovedá za realizáciu Služieb podľa tejto Zmluvy akoby všetky Služby vykonal on sám (pričom sa neuplatnia žiadne dispozitívne ustanovenia právnych predpisov, ktoré by ustanovovali po splnení akýchkoľvek podmienok inak).

1.1.1.5 Projektový tím sa bude stretávať podľa Manuálu riadenia Projektu CAF, alebo operatívne podľa potreby, najmenej však jedenkrát za dva týždne.

1.1.1.6 Výstupom tejto časti je písomný zoznam (menoslov) osôb, ktoré sú členmi projektového tímu a riadiaceho výboru, spolu s ich kontaktnými údajmi schválený obidvomi Zmluvnými stranami.

1.1.2 Manuál riadenia Projektu CAF

1.1.2.1 Poskytovateľ vyhotoví a Klientovi predloží prvý návrh znenia manuálu riadenia, ktorý sa bude uplatňovať pri poskytovaní Služieb a plnení tejto Zmluvy.

Tento manuál musí obsahovať najmä:

- (i) definíciu cieľov Projektu CAF;
- (ii) podrobný rozsah a obsah Projektu CAF, kontrolné body a míľniky Projektu CAF a podrobný časový harmonogram Projektu CAF;
- (iii) organizačnú štruktúru projektového tímu a riadiaceho výboru, relevantnú pre poskytovanie Služieb a plnenie Zmluvy;
- (iv) rozdelenie zodpovednostných a kompetenčných vzťahov v rámci organizačnej štruktúry podľa predchádzajúceho bodu (iii), vrátane pravidiel a systému spracúvania, vyhodnocovania a predkladania Výstupov a výsledkov plnenia tejto Zmluvy a poskytovania Služieb;
- (v) komunikačný plán projektového tímu a riadiaceho výboru, určenie spôsobu komunikácie medzi členmi projektového tímu a riadiaceho výboru, systém reportingu a vzájomného informovania sa všetkých zúčastnených a dotknutých osôb a výmeny informácií;
- (vi) popis procesu riadenia kvality pri plnení Zmluvy, pravidiel a postup systému kontroly kvality;
- (vii) popis procesu riadenia zmien;
- (viii) popis procesu riadenia projektových rizík;
- (ix) popis procesu eskalácie;
- (x) popis systému vedenia dokumentácie;
- (xi) šablóny dokumentácie, vstupných a výstupných dokumentov a záznamov, a to vrátane šablón/vzorov dokumentov, ktoré budú v rámci plnenia Zmluvy využívané, ako sú napríklad správy o stave plnenia Zmluvy a poskytovania Služieb, zmenové listy, plány prác na ďalší mesiac, informačné listy, súvisiace s úhradou Odplaty a iné;
- (xii) zoznam podkladov vyžadovaných od Klienta, resp. od Zúčastnených osôb spolu s uvedením požadovaných lehôt pre ich predloženie;
- (xiii) zoznam požiadaviek na súčinnosť Klienta, resp. Zúčastnených osôb; a
- (xiv) schvaľovaciu maticu Výstupov spolu s určením osôb na strane Poskytovateľa ako aj Klienta oprávnených konať vo vzťahu k schvaľovaniu Výstupov

Predmetný manuál riadenia musí byť plne v súlade s príslušnými právnymi predpismi, metodickými usmerneniami a príručkami Ministerstva a inými záväznými alebo pre Projekt CAF relevantnými dokumentmi, vydanými príslušnými orgánmi alebo inštitúciami, ako aj v súlade s požiadavkami Klienta.

- 1.1.2.2 Klient má právo vyjadriť sa k prvému návrhu znenia manuálu a požadovať vykonanie zmien v manuáli. Toto oprávnenie Klienta však nezbavuje Poskytovateľa povinnosti zabezpečiť, aby bol predmetný manuál riadenia plne v súlade s príslušnými právnymi predpismi, metodickými usmerneniami a príručkami Ministerstva a inými záväznými alebo pre Projekt CAF relevantnými dokumentmi, vydanými príslušnými orgánmi alebo inštitúciami.
- 1.1.2.3 Poskytovateľ je povinný počas celého trvania Zmluvy predmetný manuál riadenia aktualizovať, dopĺňať, meniť a rozširovať tak, aby bol sústavne a v každom okamihu plne v súlade s príslušnými právnymi predpismi, metodickými usmerneniami a príručkami Ministerstva a inými záväznými alebo pre Projekt CAF relevantnými dokumentmi, vydanými príslušnými orgánmi alebo inštitúciami, zodpovedal aktuálnemu stavu relevantných zistení a skutočností a spĺňal všetky vyššie uvedené predpoklady.
- 1.1.2.4 O akýchkoľvek zmenách manuálu riadenia je Poskytovateľ povinný bezodkladne informovať Klienta a predmetné zmeny sa vo vzťahu ku Klientovi stávajú účinnými momentom, kedy ich Klient schváli (pričom platí, že akékoľvek schválenie manuálu alebo jeho zmien Klientom

nijakým spôsobom nezbavuje Poskytovateľa povinností podľa tohto bodu 1.1.2 a zodpovednosti za ich splnenie).

- 1.1.2.5 Výstupom tejto časti je Manuál riadenia Projektu CAF, vypracovaný podľa tohto bodu 1.1.2, schválený obidvomi Zmluvnými stranami a podpísaný štatutárnymi zástupcami (štatutárnymi orgánmi) Zmluvných strán.

1.1.3 Metodika pre externé posúdenie na mieste (site visit)

- 1.1.3.1 Poskytovateľ vyhotoví a Klientovi predloží prvý návrh znenia metodiky pre realizáciu externého posúdenia na mieste (site visit) stavu Zúčastnených osôb, resp. organizácií verejnej správy vo všeobecnosti podľa kritérií modelu kvality CAF. Táto metodika bude obsahovať najmä postup prác, harmonogram a náplň prác, požadovanú personálnu vybavenosť a iné predpoklady a postupy spojené s externým posúdením samohodnotiacich správ a akčných plánov Zúčastnených osôb. Predmetná metodika musí byť plne v súlade s príslušnými právnymi predpismi, metodickými usmerneniami a príručkami Ministerstva a inými záväznými alebo pre Projekt CAF relevantnými dokumentmi, vydanými príslušnými orgánmi alebo inštitúciami ako aj v súlade s požiadavkami Klienta.
- 1.1.3.2 Klient má právo vyjadriť sa k prvému návrhu znenia metodiky pre realizáciu externého posúdenia a požadovať vykonanie zmien v tejto metodike. Toto oprávnenie Klienta však nezbavuje Poskytovateľa povinnosti zabezpečiť, aby bola predmetná metodika plne v súlade s príslušnými právnymi predpismi, metodickými usmerneniami a príručkami riadiaceho orgánu Projektu CAF a inými záväznými alebo pre Projekt relevantnými dokumentmi, vydanými príslušnými orgánmi alebo inštitúciami.
- 1.1.3.3 Poskytovateľ je povinný predmetnú metodiku pre realizáciu externého posúdenia aktualizovať, dopĺňať, meniť a rozširovať tak, aby bola plne v súlade s príslušnými právnymi predpismi, metodickými usmerneniami a príručkami Ministerstva a inými záväznými alebo pre Projekt CAF relevantnými dokumentmi, vydanými príslušnými orgánmi alebo inštitúciami, zodpovedala aktuálnemu stavu relevantných zistení a skutočností a spĺňala všetky vyššie uvedené predpoklady.
- 1.1.3.4 O akýchkoľvek zmenách metodiky je Poskytovateľ povinný bezodkladne informovať Klienta a Zúčastnené osoby a predmetné zmeny sa vo vzťahu ku Klientovi a Zúčastneným osobám stávajú účinnými momentom, kedy ich Klient schváli a vo vzťahu ku konkrétnej Zúčastnenej osobe momentom, kedy jej boli oznámené (pričom platí, že akékoľvek schválenie metodiky alebo jej zmien Klientom nijakým spôsobom nezbavuje Poskytovateľa povinností podľa tohto bodu 1.1.3 a zodpovednosti za ich splnenie).
- 1.1.3.5 Poskytovateľ je povinný po konzultácii s Klientom a Zúčastnenými osobami upraviť znenie metodiky do jej finálnej podoby, ktorá bude spĺňať všetky vyššie uvedené kritériá a bude v súlade s požiadavkami a potrebami Klienta a Zúčastnených osôb najneskôr 10 pracovných dní pred začiatkom spracovávania prvej samohodnotiacej správy Zúčastnených osôb a následne tento proces zopakovať najneskôr 10 pracovných dní pred začiatkom spracovávania druhej samohodnotiacej správy Zúčastnených osôb.
- 1.1.3.6 Výstupom tejto časti je Metodika pre externé posúdenie, schválená obidvomi Zmluvnými stranami.

1.1.4 Školiace materiály

- 1.1.4.1 Poskytovateľ vyhotoví a Klientovi predloží prvé návrhy školiacich materiálov pre jednotlivé Zúčastnené osoby, resp. ich zamestnancov, a to najmä prvé návrhy:
- (i) školiacich prezentácií na školenia členov samohodnotiacich tímov o metodike modelu kvality a samohodnotení;
 - (ii) školiacich prezentácií na školenia interných hodnotiteľov o metodike modelu kvality, samohodnotení a bodovom hodnotení;

- (iii) školiace prípadové štúdie predpokladových a výsledkových kritérií modelu kvality;
- (iv) akýchkoľvek a všetkých ďalších školiacich materiálov, ktoré je potrebné vypracovať za účelom dosiahnutia vzdelania príslušných osôb (zamestnancov Zúčastnených osôb), ktoré umožní Zúčastneným osobám ziskanie certifikátov kvality CAF a ich udržanie.

Všetky školiace materiály musia byť plne v súlade s príslušnými právnymi predpismi, metodickými usmerneniami a príručkami Ministerstva a inými záväznými alebo pre Projekt CAF relevantnými dokumentmi, vydanými príslušnými orgánmi alebo inštitúciami, v súlade s požiadavkami Klienta a obsahovo ako aj formálnym spracovaním musia zamestnancom Zúčastnených osôb umožňovať nadobudnutie vzdelania a informácií, potrebných na získanie certifikátov kvality CAF a ich udržanie.

- 1.1.4.2 Klient má právo vyjadriť sa k prvému návrhu školiacich materiálov a požadovať vykonanie zmien v týchto školiacich materiáloch. Toto oprávnenie Klienta však nezabavuje Poskytovateľa povinnosti zabezpečiť, aby školiace materiály spĺňali všetky (na ne sa vzťahujúce) požiadavky uvedené v tomto bode 1.1.4.
- 1.1.4.3 Poskytovateľ je povinný predmetné školiace materiály aktualizovať, dopĺňať, meniť a rozširovať tak, aby boli plne v súlade s príslušnými právnymi predpismi, metodickými usmerneniami a príručkami Ministerstva a inými záväznými alebo pre Projekt CAF relevantnými dokumentmi, vydanými príslušnými orgánmi alebo inštitúciami, zodpovedali aktuálnemu stavu relevantných zistení a skutočností a spĺňali všetky vyššie uvedené predpoklady.
- 1.1.4.4 O akýchkoľvek zmenách školiacich materiálov je Poskytovateľ povinný bezodkladne informovať Klienta a Klient je oprávnený sa k týmto zmenám vyjadriť, prijať ich alebo odmietnuť, príp. podmieniť ich prijatie vykonaním ďalších zmien (pričom platí, že akékoľvek schválenie materiálov alebo ich zmien Klientom nijakým spôsobom nezabavuje Poskytovateľa povinností podľa tohto bodu 1.1.4 a zodpovedností za ich splnenie).
- 1.1.4.5 Poskytovateľ je povinný po konzultácii s Klientom upraviť školiace materiály do ich finálnej podoby, ktorá bude spĺňať všetky vyššie uvedené kritériá a bude v súlade s požiadavkami podľa tohto bodu 1.1.4 (t.j. aj plne v súlade s požiadavkami Klienta) v termíne, ktorý Poskytovateľovi umožní riadne poskytnutie Služieb v rámci Aktivitu 2.
- 1.1.4.6 Výstupom tejto časti je zborník školiacich materiálov schválený obidvomi Zmluvnými stranami.

1.2 Koordinácia realizácie Projektu CAF a nastavenie podmienok spolupráce s organizáciou EIPA

- 1.2.1** Poskytovateľ organizačne zabezpečí pracovné stretnutia a zúčastní sa pracovných stretnutí v sídle organizácie EIPA v Maastrichte, ktoré budú potrebné za účelom dosiahnutia cieľov Projektu CAF, za účelom zrealizovania Projektu CAF, plnenia tejto Zmluvy, koordinácie realizácie Služieb a/alebo Projektu CAF, dohodnutie formy a obsahu samohodnotiacich správ, systému dôkazov, hodnotiaceho procesu obhajovania samohodnotiacich správ a získania príslušných certifikátov pre Zúčastnené osoby, ako aj dohodnutie výšky úhrad/nákladov, spojených s prihlásením Zúčastnených osôb na udelenie certifikátov CAF.
- 1.2.2** Poskytovateľ okrem svojej účasti na týchto stretnutiach zároveň organizačne aj materiálne na svoje náklady a zodpovednosť zabezpečí na daných pracovných stretnutiach (v maximálnom počte tri pracovné stretnutia) aj účasť jedného zástupcu Klienta, ktorého určí Klient (pričom Poskytovateľ pre zástupcu Klienta zabezpečí všetky podmienky a uhradí všetky náklady na rovnakej úrovni ako pre svojich zamestnancov/pracovníkov podľa zákona č. 283/2002 o cestovných náhradách v platnom znení).

- 1.2.3 Na predmetných pracovných stretnutiach bude Poskytovateľ zastupovať a presadzovať záujmy Klienta a Zúčastnených osôb a vynaloží všetko úsilie na dohodnutie čo možno najvýhodnejších podmienok pre Klienta a Zúčastnené osoby.
- 1.2.4 Počet týchto pracovných stretnutí bude závisieť od potrieb Projektu CAF, pričom Klient a Poskytovateľ sa dohodli, že svojím konaním sa budú snažiť minimalizovať potrebný počet týchto stretnutí. Zároveň sa Klient a Poskytovateľ dohodli, že ak by sa malo pracovné stretnutie uskutočniť z dôvodov výlučne na strane Klienta viac ako trikrát, náklady spojené s účasťou na každom stretnutí nasledujúcom po treťom stretnutí si uhradí Klient sám.

1.3 Vypracovanie analýz a realizácia prieskumov

1.3.1 Procesná analýza Zúčastnených osôb

- 1.3.1.1 Poskytovateľ spracuje návrh úrovne dekompozície procesných analýz a tento predloží na prerokovanie a schválenie Klientom.
- 1.3.1.2 Poskytovateľ zabezpečí realizáciu a zrealizuje/vykoná procesné analýzy troch (Klientom určených) Zúčastnených osôb a kontrolu (prípadne úpravu, ak bude potrebná) existujúcich výsledkov procesnej analýzy u jednej Zúčastnenej osoby s cieľom vytvorenia a nastavenia procesných a funkčných štandardov, vrátane indikátorov pre riadenie Zúčastnených osôb. Tieto procesné analýzy a kontrolu existujúcich výsledkov procesnej analýzy Poskytovateľ vykoná u Zúčastnených osôb v období pred obhájením príslušného certifikátu.
- 1.3.1.3 Poskytovateľ spracuje výsledky každej procesnej analýzy samostatne vo vzťahu ku Klientom určeným trom Zúčastneným osobám a v písomnej (a/alebo grafickej) forme vyhotoví najmä:
- (i) analýzu súčasného stavu procesov,
 - (ii) návrh cieľového stavu a podoby procesného modelu riadenia, vrátane procesnej mapy s grafickou aj popisnou časťou v každej Zúčastnenej osobe, ktorý bude obsahovať najmä:
 - a) kompletný zoznam procesov v oblasti pôsobnosti Zúčastnených osôb a ich dekompozíciu do úrovni podprocesov a činností v rozdelení na manažérske, kľúčové a podporné procesy,
 - b) identifikačné karty dotknutých procesov a podprocesov s obsahom:
 - definícia postupu procesu,
 - definícia vstupov procesu,
 - definícia výstupov procesu,
 - určenie vlastníka procesu,
 - určenie operátorov procesu,
 - určenie ukazovateľov monitorovania a merania procesu,
 - určenie hlavného príjemcu služby (zákazníka),
 - priradenie legislatívnej opory procesu,
 - určenie vstupných a výstupných záznamov a dokumentácie,
 - c) grafické spracovanie procesných máp k dotknutým procesom formou procesných diagramov.
- 1.3.1.4 V Zúčastnenej osobe, u ktorej už bola vykonaná komplexná procesná analýza, Poskytovateľ preverí relevantnosť, správnosť a úplnosť tejto procesnej analýzy a ak to bude potrebné, výstupy tejto analýzy upraví. Poskytovateľ vypracuje písomné potvrdenie, ktorým potvrdí správnosť už vykonanej komplexnej procesnej analýzy u tejto Zúčastnenej osoby alebo (v prípade potreby úpravy výstupov už realizovanej komplexnej pracovnej analýzy), vypracuje písomné a/alebo grafické vyhotovenie tých procesov, ktoré bolo potrebné upraviť.
- 1.3.1.5 Návrh cieľového stavu a podoby procesného modelu riadenia podľa bodu 1.3.1.3 (ii) musí odstraňovať súčasné nedostatky riadenia a organizácie každej Zúčastnenej osoby, musí viesť k

získaniu, resp. udržaniu, certifikátov CAF Zúčastnenými osobami a zároveň musí spĺňať podmienku, že implementácia tohto návrhu cieľového stavu Zúčastnenými osobami bude s ohľadom na technické, personálne a rozpočtové vybavenie Zúčastnených osôb a právne predpisy, ktoré sa na Zúčastnené osoby aplikujú (alebo v relevantnej dobe majú aplikovať), možná a realizovateľná.

- 1.3.1.6 Každý z písomných výstupov podľa tohto bodu 1.3.1, ktorý sa týka konkrétnej Zúčastnenej osoby, predloží Poskytovateľ bezodkladne po vyhotovení príslušného výstupu príslušnej Zúčastnenej osobe, resp. jej štatutárnemu orgánu alebo ním poverenej osobe, na schválenie (pričom minimálne jedno vyhotovenie tohto výstupu vo vzťahu ku konkrétnej Zúčastnenej osobe ponechá príslušnej Zúčastnenej osobe a umožní jej používanie tohto výstupu).
- 1.3.1.7 Po schválení akéhokoľvek výstupu príslušnou Zúčastnenou osobou (alebo spolu s pripomienkami Zúčastnenej osoby, ak táto Zúčastnená osoba predmetný výstup neschválila), doručí (a ponechá) Poskytovateľ tento výstup (t.j. schválený výstup alebo výstup spolu s pripomienkami Zúčastnenej osoby) Klientovi. Klient rozhodne, či je Poskytovateľ povinný prepracovať, upraviť, zmeniť alebo doplniť odovzdaný výstup podľa tohto bodu 1.3.1; pričom Klient zaviazá Poskytovateľa prepracovať, upraviť, zmeniť alebo doplniť tento výstup vždy, ak sú pripomienky Zúčastnenej osoby podľa názoru Klienta relevantné a môžu mať vplyv na ďalšie realizovanie Projektu CAF alebo môžu ohroziť úspešnosť Projektu CAF.
- 1.3.1.8 Poskytovateľ je povinný výstup(y) podľa tohto bodu 1.3.1 na požiadanie Klienta prepracovať, upraviť, zmeniť alebo doplniť.
- 1.3.1.9 Výstupom tejto časti sú dokumenty:
 - (i) návrh úrovne dekompozície procesnej analýzy;
 - (ii) zoznam všetkých súčasných procesov (v členení na manažérske, kľúčové a podporné procesy) každej zo Zúčastnených osôb, pričom úplnosť identifikácie týchto procesov bude na predmetnom zozname potvrdená príslušnou Zúčastnenou osobou;
 - (iii) návrh cieľového stavu a podoby procesného modelu riadenia, vrátane procesnej mapy s grafickou aj popisnou časťou v každej Zúčastnenej osobe vo forme a s obsahom podľa bodu 1.3.1.3 (ii);
 - (iv) v zmysle bodu 1.3.1.4.

Každý z dokumentov musí byť schválený (podpísaný) obidvomi Zmluvnými stranami.

1.3.2 Prieskumy spokojnosti zamestnancov

- 1.3.2.1 Poskytovateľ zrealizuje dva prieskumy spokojnosti zamestnancov každej zo Zúčastnených osôb.
- 1.3.2.2 Pred realizáciou prvého z týchto prieskumov Poskytovateľ vypracuje návrh metodiky týchto prieskumov, v ktorom najmä určí akými výskumnými metódami navrhuje prieskum spokojnosti zrealizovať, vrátane konkrétneho znenia otázok, ktoré navrhuje klásť respondentom - zamestnancom, akú výskumnú vzorku zamestnancov (počet, zloženie) navrhuje použiť, aké štatistické metódy navrhuje použiť na získavanie, spracovávanie a vyhodnocovanie dát v prieskume a ostatné navrhované metódy a postupy súvisiace s prieskumom spokojnosti zamestnancov. Návrh metodiky musí byť vypracovaný tak, aby prieskum slúžil poskytovaniu ostatných Služieb, účelom Zmluvy a Projektu CAF. Tento návrh metodiky výskumov spokojnosti zamestnancov predloží Poskytovateľ na schválenie Klientovi.
- 1.3.2.3 Klient a Zúčastnené osoby majú právo sa k návrhu metodiky prieskumov spokojnosti zamestnancov vyjadriť, navrhnúť jej zmeny, doplnenia alebo komplexné prepracovanie.
- 1.3.2.4 Poskytovateľ je povinný metodiku prieskumov spokojnosti zamestnancov zmeniť, doplniť alebo prepracovať podľa inštrukcií Klienta a pri jej úprave prihliadať do maximálnej možnej miery na

výhrady Zúčastnených osôb. Tento záväzok ho však nezbavuje zodpovednosti za kvalifikovanú realizáciu prieskumu spokojnosti zamestnancov Zúčastnených osôb.

- 1.3.2.5 Metodiku prieskumov spokojnosti zamestnancov, schválenú Klientom, nie je Poskytovateľ oprávnený meniť a je povinný podľa nej postupovať pri realizácii prvého ako aj druhého prieskumu spokojnosti zamestnancov Zúčastnených osôb a tak aby bolo umožnené kvalifikované porovnávanie výstupov týchto prieskumov.
- 1.3.2.6 Po vypracovaní a schválení metodiky prieskumov spokojnosti zamestnancov v zmysle tohto bodu 1.3.2, zrealizuje Poskytovateľ podľa tejto metodiky prvý prieskum spokojnosti zamestnancov u každej Zúčastnenej osoby, spracuje a vyhodnotí štatistické dáta, získané prieskumom a odovzdá (a ponechá) výstupy Klientovi a každej Zúčastnenej osobe, ktorej zamestnanci boli respondentmi prieskumu. Zúčastnenej osobe odovzdá (a ponechá) Poskytovateľ aj vyplnené dotazníky alebo v inej forme zaznamenaný zber dát v prieskume (napr. nahrávky z interview).
- 1.3.2.7 V čase najneskôr do uplynutia 12 mesiacov od prvého prieskumu spokojnosti zamestnancov Zúčastnených osôb, zrealizuje každá zo Zúčastnených osôb za asistencie Poskytovateľa podľa metodiky v zmysle tohto bodu 1.3.2 prieskum spokojnosti svojich zamestnancov, spracuje a vyhodnotí štatistické dáta, získané prieskumom, porovná ich s výsledkami prvého prieskumu a odovzdá (a ponechá) výstupy druhého prieskumu a jeho porovnania s prvým prieskumom Klientovi ako aj si ich ponechá každá Zúčastnená osoba, ktorej zamestnanci boli respondentmi prieskumu. Zúčastnená osoba si ponechá aj vyplnené dotazníky alebo v inej forme zaznamenaný zber dát v prieskume (napr. nahrávky z interview).
- 1.3.2.8 Výstupom tejto časti sú dokumenty:
- (i) Metodika prieskumu spokojnosti zamestnancov každej zo Zúčastnených osôb;
 - (ii) Spracovanie dát, výsledkov, výstupov a zistení prvého prieskumu spokojnosti zamestnancov každej zo Zúčastnených osôb (4) vo forme grafického, tabuľkového aj popisného slovného spracovania a záznamy zo zberu dát v prieskume (vyplnené dotazníky, nahrávky z interview alebo iné záznamy zberu dát v závislosti od použitých výskumných metód);
 - (iii) Spracovanie dát, výsledkov, výstupov a zistení opakovaného prieskumu spokojnosti zamestnancov každej zo Zúčastnených osôb (4), vrátane porovnania so zisteniami prvého prieskumu vo forme grafického, tabuľkového aj popisného slovného spracovania a záznamy zo zberu dát v prieskume (vyplnené dotazníky, nahrávky z interview alebo iné záznamy zberu dát v závislosti od použitých výskumných metód).

Každý z dokumentov (s výnimkou záznamov zberu dát pri realizácii prieskumu) musí byť schválený obidvomi Zmluvnými stranami. Dokumenty uvedené v bode (ii) a (iii) vyššie musia byť schválené a podpísané zástupcom Zúčastnenej strany.

1.3.3 Prieskumy spokojnosti zákazníkov

- 1.3.3.1 Poskytovateľ zrealizuje dva prieskumy spokojnosti zákazníkov Zúčastnených osôb.
- 1.3.3.2 Pred realizáciou prvého z týchto prieskumov Poskytovateľ vypracuje návrh metodiky týchto prieskumov, v ktorom najmä určí akými výskumnými metódami navrhuje prieskum spokojnosti zrealizovať, vrátane konkrétneho znenia otázok, ktoré navrhuje klásť respondentom - zákazníkom, akú výskumnú vzorku zákazníkov (počet, zloženie) navrhuje použiť, aké štatistické metódy navrhuje použiť na získavanie, spracovávanie a vyhodnocovanie dát v prieskume a ostatné navrhované metódy a postupy súvisiace s prieskumom spokojnosti zákazníkov. Návrh metodiky musí byť vypracovaný tak, aby prieskum slúžil poskytovaniu ostatných Služieb, účelom Zmluvy a Projektu CAF. Tento návrh metodiky výskumov spokojnosti zákazníkov predloží Poskytovateľ na schválenie Klientovi.

- 1.3.3.3 Klient a Zúčastnené osoby majú právo sa k návrhu metodiky prieskumov spokojnosti zákazníkov vyjadriť, navrhnúť jej zmeny, doplnenia alebo komplexné prepracovanie.
- 1.3.3.4 Poskytovateľ je povinný metodiku prieskumov spokojnosti zákazníkov zmeniť, doplniť alebo prepracovať podľa inštrukcií Klienta a pri jej úprave prihliadať do maximálnej možnej miery na výhrady Zúčastnených osôb. Tento záväzok ho však nezaväzuje zodpovednosti za kvalifikovanú realizáciu prieskumu spokojnosti zákazníkov Zúčastnených osôb.
- 1.3.3.5 Metodiku prieskumov spokojnosti zákazníkov, schválenú Klientom, nie je Poskytovateľ oprávnený meniť a je povinný podľa nej postupovať pri realizácii prvého ako aj druhého prieskumu spokojnosti zákazníkov Zúčastnených osôb a tak aby bolo umožnené kvalifikované porovnávanie výstupov týchto prieskumov.
- 1.3.3.6 Po vypracovaní a schválení metodiky prieskumov spokojnosti zákazníkov v zmysle tohto bodu 1.3.3, zrealizuje Poskytovateľ podľa tejto metodiky prvý prieskum spokojnosti zákazníkov, spracuje a vyhodnotí štatistické dáta, získané prieskumom a odovzdá (a ponechá) výstupy Klientovi a každej Zúčastnenej osobe, ktorej zákazníci boli respondentmi prieskumu. Zúčastnenej osobe odovzdá (a ponechá) Poskytovateľ aj vyplnené dotazníky alebo v inej forme zaznamenaný zber dát v prieskume (napr. nahrávky z interview).
- 1.3.3.7 V čase najneskôr do uplynutia 12 mesiacov od prvého prieskumu spokojnosti zákazníkov Zúčastnených osôb, zrealizuje každá zo Zúčastnených osôb za asistencie Poskytovateľa podľa metodiky v zmysle tohto bodu 1.3.3 prieskum spokojnosti svojich zákazníkov, spracuje a vyhodnotí štatistické dáta, získané prieskumom, porovná ich s výsledkami prvého prieskumu a odovzdá výstupy druhého prieskumu a jeho porovnania s prvým prieskumom Klientovi ako aj si ich ponechá každá Zúčastnená osoba, ktorej zákazníci boli respondentmi prieskumu. Zúčastnená osoba si ponechá aj vyplnené dotazníky alebo v inej forme zaznamenaný zber dát v prieskume (napr. nahrávky z interview).
- 1.3.3.8 Výstupom tejto časti sú dokumenty:
- (i) Metodika prieskumu spokojnosti zákazníkov každej zo Zúčastnených osôb;
 - (ii) Spracovanie dát, výsledkov, výstupov a zistení prvého prieskumu spokojnosti zákazníkov každej zo Zúčastnených osôb (4) vo forme grafického, tabuľkového aj popisného slovného spracovania a záznamy zo zberu dát v prieskume (vyplnené dotazníky, nahrávky z interview alebo iné záznamy zberu dát v závislosti od použitých výskumných metód);
 - (iii) Spracovanie dát, výsledkov, výstupov a zistení opakovaného prieskumu spokojnosti zákazníkov každej zo Zúčastnených osôb (4), vrátane porovnania so zisteniami prvého prieskumu vo forme grafického, tabuľkového aj popisného slovného spracovania a záznamy zo zberu dát v prieskume (vyplnené dotazníky, nahrávky z interview alebo iné záznamy zberu dát v závislosti od použitých výskumných metód).

Každý z dokumentov (s výnimkou záznamov zberu dát pri realizácii prieskumu) musí byť schválený obidvomi Zmluvnými stranami. Dokumenty uvedené v bode (ii) a (iii) vyššie musia byť schválené a podpísané zástupcom Zúčastnenej strany.

1.4 Vytvorenie mechanizmu distribúcie informácií o výsledkoch Projektu CAF pre účely publicity a informovania

- 1.4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje kedykoľvek na požiadanie Klienta poskytnúť a dodať Klientovi akékoľvek a všetky podklady, požadované Klientom, za účelom informovania verejnosti alebo akýchkoľvek tretích strán alebo osôb, ktoré nie sú zmluvnými stranami tejto Zmluvy o Projekte CAF, o jeho realizácii, štádiu realizácie a iných otázkach, súvisiacich s Projektom CAF, o ktorých Poskytovateľ má alebo s ohľadom na predmet tejto Zmluvy má mať vedomosť, a to vo forme požadovanej Klientom a vždy najneskôr do troch pracovných dní od oznámenia požiadavky Klienta Poskytovateľovi.

1.4.2 Okrem vyššie uvedeného, je Poskytovateľ povinný na požiadanie Klienta vystúpiť na akoľvek fóre (verejnom, neverejnom) a oznámiť priebeh, výsledky alebo iné informácie súvisiace s Projektom CAF, o ktorých má alebo s ohľadom na predmet tejto Zmluvy má mať Poskytovateľ vedomosť ako aj aktívne sa zúčastňovať na konferenciách, workshopoch, besedách, tlačovkách alebo iných podujatiach ši fórach, organizovaným Klientom alebo inou oprávnenou osobou v súvislosti s Projektom CAF a vystupovať na týchto podujatiach. Klient je povinný oznámiť potrebu takejto účasti Poskytovateľovi bezodkladne po tom, ako sa o tejto potrebe dozvie.

1.5 Vývoj a implementácia Informačného systému manažérstva kvality vo verejnej správe (IS MKVS) – časť CAF

1.5.1 Poskytovateľ dodá IS MKVS v súlade s požiadavkami tak ako sú tieto definované v prílohe č. 7 - Požiadavky na Informačný systém manažérstva kvality vo verejnej správe (IS MKVS).

1.5.2 Poskytovateľ okrem iných podkladov aj na základe analýz podľa bodu 1.3 tejto Prílohy č. 1A zanalyzuje, zosumarizuje, vyhodnotí požiadavky Klienta a Zúčastnených osôb kladené na IS MKVS – časť CAF. Dokument bude obsahovať najmä.

- (i) prehodnotenie požiadaviek na systém,
- (ii) identifikovanie a popísanie relevantných procesov, formátov dát a nástrojov, zdrojov informácií, obsahu informácií,
- (iii) identifikovanie a popísanie budúcich používateľov systému s ich špecifickými potrebami a schopnosťami,
- (iv) posúdenie dostupnej infraštruktúry a hardvérového prostredia.

Klient má právo vyjadriť sa k prvému návrhu znenia analýzy a požadovať vykonanie zmien v dokumente a Poskytovateľ je povinný požadované zmeny zapracovať.

1.5.3 Poskytovateľ vypracuje prvý návrh softvérového riešenia IS MKVS – časť CAF, ktorý je predpokladom implementácie informačného systému manažérstva kvality vo verejnej správe a/alebo u Zúčastnených osôb. Predmetom tejto časti je predovšetkým:

- (i) návrh architektúry IS MKVS, v rámci ktorého bude zahrnutý návrh replikácie databáz,
- (ii) vytvorenie dátového modelu, ktorý bude zahŕňať dáta o indikátoroch výkonnosti ako ai potrebné metadáta,
- (iii) funkčný popis, toky obrazoviek webovej aplikácie, menu systém internej aplikácie,
- (iv) definíciu rozhraní,
- (v) vymedzenie overovacej množiny indikátorov výkonnosti a jej podmnožiny, ktorej metadáta naplní Poskytovateľ,
- (vi) pokrytie požiadaviek z Analýzy požiadaviek vypracovanej podľa bodu 1.5.3 navrhovanou funkčnosťou systému a iníciaľným naplnením metadát,
- (vii) návrh technologického riešenia IS MKVS (licenčný SW, HW konfigurácia, databázy a pod.).

Návrh bude zabezpečovať podporu procesov súvisiacich s prípravou na získanie vybraných certifikátov kvality – CAF na funkcionality, integritu, dostupnosť a bezpečnosť informačného systému.

1.5.4 Po odsúhlasení návrhu požiadaviek na softvérové riešenie Klientom, Poskytovateľ zabezpečí:

- (i) vývoj a programovanie softvérového riešenia na základe návrhu a v súlade s návrhom, ktorý odsúhlasil Klient;

- (ii) spracovanie časového plánu inštalácie SW riešenia, databázy a naplnenie metadát, navrhne scenáre testovania, akceptačné kritériá SW riešenia, plán akceptačného testovania v pilotnej prevádzke,
 - (iii) naplnenie obsahovej časti IS MKVS – časť CAF (kritériá a subkritériá)
- 1.5.5** Poskytovateľ zabezpečí prípravu a odovzdanie dokumentácie k IS MKVS – časť CAF ktorá bude obsahovať:
- (i) technická dokumentácia:
 - opis architektúry,
 - popis koncepčného a fyzického návrhu systému,
 - popis databázovej štruktúry,
 - popis metadát a mechanizmu ich použitia,
 - technický popis definovaných indikátorov.
 - (ii) administrátorská dokumentácia:
 - návod na administráciu systému,
 - návod na napĺňanie systému o ďalšie metadáta,
 - nové indikátory,
 - nové vstupné formuláre a rozhrania.
 - (iii) používateľská dokumentácia, ktorá bude obsahovať manuál pre používateľov systému, ktorý bude aj online dostupný pri práci s aplikáciou.
- 1.5.6** Poskytovateľ zabezpečí implementáciu predmetného softvérového riešenia u Klienta, resp. u Klientom určeného správcu IS, a u Zúčastnených osôb.
- 1.5.7** Poskytovateľ zabezpečí školenia užívateľov IS MKVS (garanti, správcovia systému a administrátori, koncoví používatelia), pričom užívateľov určí Klient, avšak počet týchto užívateľov nesmie prekročiť počet 20 osôb za jednu Zúčastnenú osobu;
- 1.5.8** Poskytovateľ zabezpečí akceptačné testovanie funkčnosti IS MKVS v pilotnej prevádzke a pilotnú prevádzku softvérového riešenia, počas ktorej bude Poskytovateľ povinný zabezpečiť všetky kroky, úkony, nastavenia a činnosti, resp. všetko, čo bude potrebné na bezporuchové fungovanie tohto systému u Klienta, Zúčastnených osôb a akýchkoľvek ďalších oprávnených osôb. Pilotná prevádzka bude spustená po vypracovaní a odsúhlasení (schválení) procesných analýz a nultých samohodnotiacich správ všetkých Zúčastnených osôb, a to najneskôr do 30 dní po tom, ako dôjde k odsúhlaseniu (schváleniu) procesnej analýzy ako aj nulte samohodnotiacej správy Klientom v zmysle tejto Zmluvy vo vzťahu k poslednej zo všetkých Zúčastnených osôb a potrvá 2 (dva) mesiace od začiatku jej spustenia. Pre vylúčenie pochybností platí, že predchádzajúca veta predpokladá odsúhlasenie procesnej analýzy ako aj nulte samohodnotiacej správy Klientom vo vzťahu ku všetkým Zúčastneným osobám, pričom momentom rozhodujúcim pre začatie počítania 30 dňovej lehoty je odsúhlasenie procesnej analýzy alebo nulte samohodnotiacej správy Klientom (v závislosti od toho, ktorá z nich bude Klientom odsúhlasená neskôr) vo vzťahu k tej zo všetkých Zúčastnených osôb, vo vzťahu ku ktorej budú oba predmetné dokumenty (procesná analýza a nultá samohodnotiaca správa) odsúhlasené Klientom najneskôr zo všetkých Zúčastnených osôb. Pilotná prevádzka sa skončí odstránením všetkých väd a nedostatkov softvéru, ktoré znemožňujú jeho bezporuchové fungovanie. Za vady sa nepovažujú chyby vyplývajúce z nesprávneho používania IS MKVS, okrem prípadu, ak je nesprávne používanie IS MKVS výlučne dôsledkom nesprávneho zaškolenia užívateľa Poskytovateľom.
- 1.5.9** Poskytovateľ zabezpečí protokolárne odovzdanie softvéru, resp. IS MKVS – časť CAF, (inštalčných médií, licencií, zdrojových kódov) do rutinej prevádzky v dohodnutých termínoch

a v štandardnej kvalite, pričom od tohto momentu začne plynúť záručná doba v trvaní minimálne 6 mesiacov, ktorá sa na softvér/informačný systém vzťahuje. Súčasťou odovzdania budú:

- (i) vyvinuté SW riešenie na hmotnom nosiči (CD) v 2 identických exemplároch,
- (ii) inštaláčne prostriedky pre vyvinuté SW riešenie, ktoré boli súčasťou dodávky,
- (iii) systémová (operačná) dokumentácia v 2 identických exemplároch v tlačenej verzii a v 2 identických exemplároch v elektronickej verzii pre každú čiastkovú dokumentáciu,
- (iv) používateľská (inštruktážna) dokumentácia v 2 identických exemplároch v tlačenej verzii a v 2 identických exemplároch v elektronickej verzii pre každú čiastkovú dokumentáciu

Poskytovateľ zabezpečí počas jedného mesiaca po implementácii a prevzatí IS MKVS – časť CAF podporu používateľov, najmä podporu pri konfigurácii, podporu metodikov a hodnotiteľov a podporu pri vytváraní záverečnej úpravy dokumentov. Obsahom záväzku podľa tohto bodu Zmluvy je odstraňovanie prípadných väd IS MKVS a poskytovať Klientovi a/alebo Zúčastneným osobám „hot line“ konzultácie/poradenstvo v pracovných dňoch v čase od 8.00 hod. do 16.00 hod.

1.5.10 V prípade, ak bude súčasťou navrhovaného riešenia IS MKVS - časť CAF využívanie informačných systémov alebo ich častí, resp. dát, ktoré spravujú/vlastnia tretie strany, poskytne Poskytovateľ Klientovi potrebnú súčinnosť za účelom získania relevantných právnych dokumentov umožňujúcich legálne využívanie týchto informačných systémov alebo ich častí, resp. dát, Klientom.

1.5.11 Výstupom tejto časti budú dokumenty:

- (i) Analýza požiadaviek na IS MKVS – časť CAF,
- (ii) Návrh SW riešenia IS MKVS - časť CAF,
- (iii) Technická dokumentácia k IS MKVS - časť CAF;
- (iv) Administrátorská dokumentácia k IS MKVS - časť CAF,
- (v) Používateľská dokumentácia k IS MKVS - časť CAF,
- (vi) Právna dokumentácia (najmä licenčné zmluvy a iné zmluvy),
- (vii) Protokol o vykonaní školenia príslušného typu,
- (viii) Protokol o úspešnom ukončení akceptačného testovania funkčnosti IS MKVS v prírodnej prevádzke,
- (ix) Protokol o odovzdaní softvéru do rutínnej prevádzky, vrátane záručných listov na softvér.

2. AKTIVITA 2

2.1 Vzdelávanie zamestnancov Zúčastnených osôb na model kvality CAF

2.1.1 Technická príprava školiacich materiálov

Poskytovateľ na svoje náklady zabezpečí tlač, namnoženie, viazanie a ďalšie technické spracovanie školiacich materiálov vo forme a s obsahom školiacich materiálov, schváleným Klientom podľa bodu 1.1.4 vyššie v počte a spôsobom, ktorý umožní efektívne vzdelávanie zamestnancov Zúčastnených osôb podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ zodpovedá aj za distribúciu a doručenie týchto školiacich materiálov všetkým zamestnancom Zúčastnených osôb, ktorý sa podľa tejto Zmluvy zúčastňujú vzdelávania podľa tohto bodu 2.1, ktoré zabezpečuje Poskytovateľ.

2.1.2 Organizačné a materiálne zabezpečenie školení

- 2.1.2.1 Poskytovateľ vypracuje návrh harmonogramu, obsahu, miesta uskutočnenia, spôsobu realizácie a rozpočtu školení, seminárov, workshopov a ďalších vzdelávacích aktivít, ktoré navrhuje uskutočniť vo vzťahu k zamestnancom Zúčastnených osôb v rámci ich vzdelávania podľa tejto Zmluvy, ktoré má zabezpečiť, aby Zúčastnené osoby (prostredníctvom svojho vyškoleného personálu) boli schopné získať certifikáty kvality CAF a udržať si tieto certifikáty. Obsahom týchto vzdelávacích aktivít pritom musí byť najmä vzdelávania v oblastiach ako sú uvedené v bode 2.1.3 nižšie. Predmetný návrh obsahového, organizačného a materiálneho zabezpečenia vzdelávacích aktivít predloží Poskytovateľ Klientovi.
- 2.1.2.2 Klient má právo sa k návrhu obsahového, organizačného a materiálneho zabezpečenia vzdelávacích aktivít Poskytovateľa vyjadriť, navrhnúť jeho zmeny, doplnenia alebo komplexné prepracovanie.
- 2.1.2.3 Poskytovateľ je povinný upraviť návrh obsahového, organizačného a materiálneho zabezpečenia vzdelávacích aktivít tak, aby zodpovedal požiadavkám Klienta. Tento záväzok však Poskytovateľa nezbavuje zodpovednosti za zabezpečenie kvalifikovaného vzdelávania, ktoré zabezpečí, že Zúčastnené osoby (prostredníctvom svojho vyškoleného personálu) budú schopné získať certifikáty kvality CAF a udržať si tieto certifikáty.
- 2.1.2.4 Vzdelávanie podľa tejto Zmluvy uskutoční Poskytovateľ v súlade s Klientom schváleným návrhom obsahového, organizačného a materiálneho zabezpečenia vzdelávacích aktivít.

2.1.3 Vzdelávanie

- 2.1.3.1 S použitím školiacich materiálov podľa bodu 2.1.1 a pri dodržaní Klientom schváleného organizačného a materiálneho zabezpečenia vzdelávacích aktivít podľa bodu 2.1.2, zabezpečí Poskytovateľ na svoje náklady vzdelávanie vybraných zamestnancov Zúčastnených osôb (v maximálnom počte 20 zamestnancov za jednu Zúčastnenú osobu), a to garanta samohodnotiaceho tímu Zúčastnenej osoby, samohodnotiteľov a interných hodnotiteľov Zúčastnenej osoby (pričom vybraných zamestnancov si určí každá Zúčastnená osoba sama), v nasledovných oblastiach:
- (i) princípy výnimočnosti;
 - (ii) kritériá modelu CAF;
 - (iii) samohodnotenie a tvorba samohodnotiacej správy;
 - (iv) určenie slabých stránok vybraných inštitúcií;
 - (v) prípravu akčných plánov na odstránenie slabých stránok inštitúcie;
 - (vi) používanie bodových hodnotení modelu CAF, hodnotenie samohodnotiacej správy;
 - (vii) príprava na obhajobu akčných plánov pri validačnej návšteve validátora EIPA; a
 - (viii) príprava na obhajobu samohodnotiacej správy pri validačnej návšteve validátorov EIPA a obdobné činnosti.
- 2.1.3.2 Vzdelávanie musí zodpovedať účelu Zmluvy, cieľom Projektu CAF, musí byť v súlade s aktuálnymi trendmi, najnovšími poznatkami a požiadavkami Klienta a musí zabezpečiť, že Zúčastnené osoby (prostredníctvom svojho vyškoleného personálu) budú schopné získať certifikáty kvality CAF a udržať si tieto certifikáty.
- 2.1.3.3 Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci vzdelávania zabezpečiť tri vzdelávacie cykly (v trvaní jedného cyklu dva a pol dňa po osem hodín denne) pre každú zo Zúčastnených osôb mimo sídla týchto Zúčastnených osôb v nerušenom prostredí, vhodnom pre nerušený a úspešný proces vzdelávania. Týchto vzdelávacích cyklov sa za každú zo Zúčastnených osôb zúčastní približne 17 až 20 osôb na jednom vzdelávacom cykle. Poskytovateľ organizačne a materiálne zabezpečí (t.j. na svoje náklady) školiacu miestnosť, technické zabezpečenie školení, ako aj občerstvenie počas školenia (napr. káva, čaj, minerálka). Poskytovateľ organizačne zabezpečí aj dopravu,

ubytovanie a stravovanie účastníkov týchto školení, a to na náklady Zúčastnených osôb, pričom Poskytovateľ je povinný dať tieto náklady Klientovi a Zúčastneným osobám vopred na schválenie. Klient refunduje Zúčastneným osobám len náklady na dopravu a ubytovanie, ktoré vopred schválil. Náklady na stravovanie hradí Zúčastnená osoba a akékoľvek ostatné náklady uhradí Poskytovateľ.

2.1.4 Vyhodnotenie vzdelávania a preverenie spôsobilosti zamestnancov

- 2.1.4.1. Klient vytvorí v spolupráci s Poskytovateľom systém vyhodnocovania kvality a úspešnosti realizovaného vzdelávania podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje tento systém vyhodnocovania, rešpektovať, dodržiavať, umožniť jeho realizáciu a poskytnúť Klientovi akúkoľvek a všetku súčinnosť, potrebnú na implementáciu systému vyhodnocovania kvality a úspešnosti vzdelávania.
- 2.1.4.2. Po zrealizovaní vzdelávania podľa predchádzajúcich bodov 2.1.1 až 2.1.3 preverí Poskytovateľ úspešnosť vzdelávacieho procesu preverením spôsobilosti samohodnotiteľov a interných hodnotiteľov na výkon ich činnosti, a to spôsobom, ktorý určí alebo schváli Klient.
- 2.1.4.3. Ak z vyhodnotenia vzdelávania podľa tohto bodu 2.1.4 vyplýva, že vzdelávanie bolo úspešné na menej ako 70%, bude Poskytovateľ povinný vzdelávanie podľa tejto Zmluvy zopakovať bez nároku na uhradenie Odplaty, t.j. v rámci odstraňovania väd nekvalitne poskytnutého plnenia.

2.2 Konzultácie, poradenstvo a spolupráca pri vypracovaní samohodnotiacich správ, akčných plánov a iných krokov, potrebných na udržanie si alebo obnovu certifikátov

2.2.1 Konzultácie s EIPA

Poskytovateľ zabezpečí konzultáciu v sídle EIPA v Maastrichte, cieľom ktorej bude oboznámenie EIPA s projektom a jeho cieľmi, dohodnutie výšky úhrad/nákladov, spojených s prihlásením Zúčastnených osôb na udelenie certifikátov a pod. Pre vylúčenie pochybností platí, že (aj) na túto konzultáciu sa vzťahujú všetky ustanovenia bodu 1.2 tejto Prílohy č. 1A.

2.2.2 Interná smernica

Vedúci tímu samohodnotiteľov a vedúci interných hodnotiteľov (určených každou Zúčastnenou osobou) za asistencie Poskytovateľa vypracujú návrh internej smernice každej zo Zúčastnených osôb, pričom táto interná smernica bude obsahovať harmonogram, postup, metodiku a ostatné predpoklady, relevantné pre samohodnotenie a prípravu samohodnotiacich správ. Vypracovaný návrh internej smernice podlieha pripomienkam Klienta a schvaľovaniu príslušnej zo Zúčastnených osôb.

Každá Zúčastnená osoba môže požadovať od Poskytovateľa príslušné konzultácie, poradenstvo, aktívnu spoluprácu a participáciu na finalizácii tejto internej smernice (ktorej prvý návrh vypracoval Poskytovateľ) a Poskytovateľ je povinný poskytnúť Zúčastnenej osobe ňou požadované konzultácie, poradenstvo, aktívnu spoluprácu a participáciu. Výsledkom tejto činnosti Poskytovateľa bude vypracovanie príslušnej internej smernice u všetkých Zúčastnených osôb za účasti vedúceho tímu samohodnotiteľov a vedúceho interných hodnotiteľov (určených každou Zúčastnenou osobou).

2.2.3 Nultá samohodnotiacia správa

Poskytovateľ zabezpečí/poskytne každej zo Zúčastnených osôb konzultácie, poradenstvo a aktívnu spoluprácu pre tímy samohodnotiteľov pri vytvorení nulte verzie samohodnotiacej správy podľa jednotlivých kapitol, pričom aktívna spolupráca pre účely tejto Zmluvy zahŕňa okrem iného aj pripomienkovanie znenia príslušných dokumentov. Každá Zúčastnená osoba môže požadovať od Poskytovateľa príslušné konzultácie, poradenstvo, aktívnu spoluprácu a participáciu (súvisiace s vypracovávaním nulte samohodnotiacej správy), ktoré je Poskytovateľ povinný poskytnúť. Výsledkom



tejto činnosti Poskytovateľa bude vypracovanie nulte samohodnotiacej správy každej zo Zúčastnených osôb za účasti tímov samohodnotiteľov príslušných Zúčastnených osôb, vo forme a s obsahom uspokojivými pre Klienta.

2.2.4 Externé posúdenie nulte samohodnotiacej správy

Poskytovateľ (v spolupráci so Zúčastnenými osobami) zabezpečí externé posúdenie na mieste (site visit) nulte verzie samohodnotiacej správy podľa kritérií EIPA u každej zo Zúčastnených osôb. Výsledkom tejto činnosti Poskytovateľa bude spätná správa z externého posúdenia na mieste pri nulte samohodnotiacej správe každej zo Zúčastnených osôb, ktorej vypracovanie zabezpečí Poskytovateľ, vo forme a s obsahom uspokojivými pre Klienta.

2.2.5 Mapa slabých stránok

Poskytovateľ zabezpečí/poskytne konzultácie, poradenstvo a aktívnu spoluprácu pre garanta samohodnotiteľského tímu, interných hodnotiteľov a vedúceho tímu samohodnotiteľov každej zo Zúčastnených osôb pri určení mapy slabých stránok Zúčastnenej osoby. Výsledkom tejto činnosti bude vypracovanie mapy slabých stránok každej zo Zúčastnených osôb za účasti garanta samohodnotiteľského tímu, interných hodnotiteľov a vedúceho tímu samohodnotiteľov, vo forme a s obsahom uspokojivými pre Klienta.

2.2.6 Akčné plány

Poskytovateľ zabezpečí/poskytne konzultácie, poradenstvo a aktívnu spoluprácu tímom samohodnotiteľov Zúčastnených osôb pri výbere troch akčných plánov, stanovenia garantov realizácie akčných plánov (z tímu samohodnotiteľov) a spôsobu ich realizácie na odstránenie, resp. zmiernenie vybraných slabých stránok, s cieľom preukázania schopnosti každej Zúčastnenej osoby trvale sa zlepšovať, zaviesť inovatívne postupy a zaviesť princípy riadenia kvality. Výsledkom tejto činnosti bude vypracovanie troch akčných plánov každej zo Zúčastnených osôb za účasti tímov samohodnotiteľov, vo forme a s obsahom uspokojivými pre Klienta.

2.2.7 Záverečná korekcia nulte samohodnotiacej správy

Poskytovateľ vykoná záverečnú korekciu anglického prekladu samohodnotiacich správ vrátane akčných plánov (tzv. proof-reading). Poskytovateľ má zodpovednosť najmä za použitie správnej odbornej terminológie v predmetných prekladoch. Skorigovaný dokument doručí Poskytovateľ Klientovi a príslušnej Zúčastnenej osobe.

2.2.8 Realizácia akčných plánov

Poskytovateľ zabezpečí/poskytne konzultácie, poradenstvo a aktívnu spoluprácu pre samohodnotiteľské tímy pri realizácii akčných plánov. Výstupom je Protokol o poskytnutí konzultácií a poradenstva pri realizácii akčných plánov, podpísaný príslušnou Zúčastnenou osobou a odsúhlasený Klientom.

2.2.9 Hodnotenie plnenia akčných plánov

Poskytovateľ vyhodnotí plnenie akčných plánov na národnej úrovni a za predpokladu, že sú splnené všetky príslušné predpoklady a podmienky stanovené zo strany EIPA, udelí písomný súhlas na zaslanie akčných plánov do centrály EIPA a doručí tento súhlas Klientovi a príslušnej Zúčastnenej osobe. Ak predpoklady a podmienky stanovené zo strany EIPA nie sú splnené, Poskytovateľ vypracuje písomné hodnotenie plnenia akčných plánov na národnej úrovni, v ktorom uvedie opatrenia, ktoré je potrebné prijať na to, aby boli splnené predpoklady a podmienky, stanovené zo strany EIPA a doručí toto písomné hodnotenie s návrhom opatrení Klientovi a príslušnej Zúčastnenej osobe (pričom tento proces sa opakuje, až kým Poskytovateľ písomne neurčí, že príslušné akčné plány a ich plnenie sú v súlade s požiadavkami a podmienkami EIPA).

Nasledovné Služby 2.2.10 až 2.2.14 budú poskytnuté najneskôr do 12 mesiacov po vypracovaní nulte samohodnotiacej správy:

2.2.10 Konzultácie s EIPA

Poskytovateľ zabezpečí konzultáciu v sídle EIPA v Maastrichte, cieľom ktorej bude dohodnutie harmonogramu, formy a obsahu externého posúdenia PEF, hodnotiaceho procesu obhajovania (obhajoby) trvalého zlepšovania a získania príslušných certifikátov pre Zúčastnené osoby. Pre vylúčenie pochybností platí, že (aj) na túto konzultáciu sa vzťahujú všetky ustanovenia bodu 1.2 tejto Prílohy č. 1A.

2.2.11 Prvá samohodnotiacia správa

Poskytovateľ zabezpečí/poskytne každej zo Zúčastnených osôb konzultácie, poradenstvo a aktívnu spoluprácu pre samohodnotiteľov pri vytvorení samohodnotiacej správy podľa jednotlivých kapitol (5 predpokladových kritérií a 4 výsledkové kritériá) s cieľom preukázania schopnosti každej Zúčastnenej osoby plynule implementovať systém riadenia kvality a trvale zlepšovať poskytovanie verejných služieb pre udelenie certifikátu od EIPA. Každá Zúčastnená osoba môže požadovať od Poskytovateľa príslušné konzultácie, poradenstvo, aktívnu spoluprácu a participáciu (súvisiace s vypracovávaním takejto samohodnotiacej správy), ktoré je Poskytovateľ povinný poskytnúť/zabezpečiť. Výsledkom tejto činnosti Poskytovateľa bude vypracovanie samohodnotiacej správy každej zo Zúčastnených osôb za účasti samohodnotiteľov príslušných Zúčastnených osôb, vo forme a s obsahom uspokojivými pre Klienta a pre EIPA. Poskytovateľ berie na vedomie, že táto samohodnotiacia správa bude vypracovaná v anglickom jazyku.

2.2.12 Externé posúdenie prvej samohodnotiacej správy

Poskytovateľ vyhodnotí samohodnotiacu správu na národnej úrovni a za predpokladu, že sú splnené všetky príslušné predpoklady a podmienky, stanovené zo strany EIPA, udelí písomný súhlas na zaslanie samohodnotiacej správy do centrálneho EIPA a doručí tento súhlas Klientovi a príslušnej Zúčastnenej osobe. Ak predpoklady a podmienky, stanovené zo strany EIPA, nie sú splnené, Poskytovateľ vypracuje písomné hodnotenie samohodnotiacej správy na národnej úrovni, v ktorom uvedie opatrenia, ktoré je potrebné prijať na to, aby boli splnené predpoklady a podmienky, stanovené zo strany EIPA a doručí toto písomné hodnotenie s návrhom opatrení Klientovi a príslušnej Zúčastnenej osobe (pričom tento proces sa opakuje až kým Poskytovateľ písomne neurčí, že príslušná samohodnotiacia správa je v súlade s požiadavkami a podmienkami EIPA a udelí písomný súhlas s jej zaslaním do centrálneho EIPA).

2.2.13 Záverečná korekcia prvej samohodnotiacej správy

Poskytovateľ vykoná záverečnú korekciu anglického prekladu textu samohodnotiacej správy (tzv. proof-reading). Poskytovateľ má zodpovednosť najmä za použitie správnej odbornej terminológie v predmetných prekladoch. Skorigovaný dokument doručí Poskytovateľ Klientovi a príslušnej Zúčastnenej osobe. Poskytovateľ zašle/zabezpečí zaslanie samohodnotiacej správy a súvisiacej dokumentácie do EIPA, ak táto spĺňa príslušné predpoklady a požiadavky, stanovené EIPA na získanie/obnovenie / udržanie certifikátov.

2.2.14 Validácia a udelenie certifikátu

Poskytovateľ organizačne a materiálne zabezpečí pobyt a účasť validátora/validátorov EIPA, ako aj dvoch zástupcov Klienta (určených Klientom) na validačnej návšteve u Zúčastnených osôb, pričom platí, že Klient refunduje Poskytovateľovi len náklady vynaložené Poskytovateľom na ubytovanie validátora/validátorov, za predpokladu, že tieto náklady Klient vopred schválil. Poskytovateľ je za týmto účelom povinný dať náklady na ubytovanie validátora/validátorov Klientovi vopred na schválenie.. Výsledkom tejto činnosti bude realizácia validačnej návštevy u Zúčastnených osôb podľa tohto bodu,

ktorá prebehne k spokojnosti validátorov EIPA. Poskytovateľ organizačne a materiálne (na svoje náklady) zabezpečí udelenie certifikátu Zúčastneným osobám a každej z nich zástupcami EIPA.

2.2.15 Ďalšie zlepšovanie (udržanie certifikátov)

Poskytovateľ poskytne/zabezpečí samohodnotiacim tímom Zúčastnených osôb a Klientovi konzultácie, poradenstvo a aktívnu spoluprácu pri nastavení Zúčastnených osôb na ďalšie zlepšovanie s cieľom udržania si certifikátov. Výsledkom tejto činnosti bude udržanie si/obhájenie získaných certifikátov Zúčastnenými osobami.

3. AKTIVITA 3

Okrem vyššie uvedených Služieb (špecifikovaných pod bodmi 1.1.1 až 2.2.15), patria k Službám aj nasledovné Služby, ktoré budú vykonávané/poskytované Poskytovateľom počas celého trvania tejto Zmluvy bez ohľadu na štádium plnenia Služieb v rámci Aktivít 1 a alebo Aktivít 2:

3.9 Monitorovanie Projektu CAF

- 3.9.1 Poskytovateľ sa zaväzuje priebežne kontrolovať a monitorovať napĺňanie indikátorov Projektu CAF, stanovených Ministerstvom alebo iným oprávneným orgánom. Tento záväzok Poskytovateľa zahŕňa aj povinnosť pripravovať podklady pre monitorovacie správy a iné správy a dokumenty, požadované Ministerstvom alebo iným oprávneným orgánom, vo vzťahu k realizácii Projektu CAF, resp. jeho časti, ktorá je predmetom tejto Zmluvy.
- 3.9.2 Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť prípravu podkladov pre Monitorovacie správy, resp. správy podľa požiadaviek Ministerstva a k tomu príslušnej dokumentácie.
- 3.9.3 Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť prípadne iné aktivity v priamej súvislosti s realizáciou Projektu CAF a jeho následným monitorovaním.

3.10 Externý manažment

Poskytovateľ Klientovi poskytne/zabezpečí konzultácie, poradenstvo, aktívnu spoluprácu a súčinnosť (v závislosti od požiadania Klienta) najmä pri:

- (i) vyhodnocovaní Projektu CAF a jeho jednotlivých aktivít;
- (ii) komunikácii v rámci ITMS;
- (iii) pri zabezpečovaní publicity a informovanosti v zmysle požiadaviek Riadiaceho orgánu a EK;
- (iv) plnení Nariadenia Rady ES č. 1083/2006, Poskytovateľ najmä zosumarizuje povinnosti Klienta, Zúčastnených osôb a Poskytovateľa v zmysle tohto Nariadenia Rady ES č. 1083/2006 vo vzťahu k Projektu CAF (a obzvlášť k archivácii dokumentov, patriacich do Projektu CAF), oznámi tieto povinnosti uvedeným osobám a bude dbať na ich dodržiavanie u Zúčastnených osôb a u Klienta a sám ich dodržiavať;
- (v) zostavovaní žiadostí o platby v rámci Projektu CAF a príprave účtovných dokladov a iných podkladov za účelom vypracovania úspešných žiadostí o platby v rámci Projektu CAF;
- (vi) definovaní oprávnenosti výdavkov v rámci Projektu CAF;
- (vii) pomoci pri riešení akýchkoľvek nezrovnalostí, nejasností a problémov pri realizácii Projektu CAF;
- (viii) zmenách Projektu počas jeho implementácie, ktoré inicioval Klient alebo Ministerstvo, príp. iný oprávnený orgán alebo inštitúcia.

PRÍLOHA Č. 1B – SLUŽBY POSKYTOVANÉ PRE PROJEKT EFQM

A. Služby budú poskytované v rámci troch základných aktivít:

- (1) aktivita 1 bude spočívať najmä v analýze procesov a systémov riadenia kvality Zúčastnených osôb EFQM, vývoji a implementácii informačného systému pre riadenie manažérstva kvality vo verejnej správe (ďalej len ako „IS MKVS“) – časti EFQM, pričom táto aktivita 1 zodpovedá svojim obsahom a štruktúrou Aktivite 1, tak ako je táto popísaná v Projekte EFQM;
 - (2) aktivita 2 bude spočívať najmä vo vzdelávaní zamestnancov Zúčastnených osôb na systémy riadenia kvality EFQM a na aplikovanie a následnú obnovu príslušných certifikátov kvality, pričom táto aktivita 2 zodpovedá svojim obsahom a štruktúrou Aktivite 2, tak ako je táto popísaná v Projekte EFQM; a
 - (3) aktivita 3 bude spočívať najmä v poskytovaní poradenstva v oblasti riadenia Projektu EFQM.
- (aktivity 1, 2 a 3 ďalej len ako „Aktivity“)

B. Jednotlivé Aktivity sa ďalej členia na nasledovné podaktivity:

Aktivita 1:

- 1.1 Projektový manažment;
- 1.2 Koordinácia realizácie Projektu EFQM a nastavenie podmienok spolupráce s organizáciou EFQM;
- 1.3 Vypracovanie analýz a realizácia prieskumov;
- 1.4 Vytvorenie mechanizmu distribúcie informácií o výsledkoch Projektu EFQM pre účely publicity a informovania;
- 1.5 Vývoj a implementácia IS MKVS – časť EFQM.

Aktivita 2:

- 2.1 Vzdelávanie zamestnancov Zúčastnených osôb na model výnimočnosti EFQM;
- 2.2 Konzultácie, poradenstvo a spolupráca pri vypracovaní samohodnotiacich správ, akčných plánov a iných krokov, potrebných na udržiavanie si alebo obnovu certifikátov kvality.

Aktivita 3:

- 3.9 Monitorovanie Projektu EFQM;
- 3.10 Externý manažment Projektu EFQM - metodická podpora pri plnení úloh a následnej kontrole.

(podaktivity 1.1 až 3.10 ďalej len ako „Podaktivity“).

Jednotlivé Podaktivity sú v súlade s Projektom EFQM a pozostávajú z nižšie uvedených výkonov, úkonov, činností, diel a autorských diel:

1. AKTIVITA 1

1.1 Projektový manažment – organizácia a riadenie Projektu EFQM

1.1.1 Projektový tím

1.1.1.1 Poskytovateľ v spolupráci s Klientom vytvorí projektový tím, t.j.:

- (i) navrhne a vyberie konkrétne fyzické osoby na strane Poskytovateľa, ktoré budú spoločne pracovať na poskytovaní Služieb (s výnimkou Služieb podľa tohto bodu 1.1.1 tejto Prílohy 1) a rozdelí medzi nich funkcie a úlohy členov tímu, ktorý bude realizovať Služby;
- (ii) navrhne počet a štruktúru osôb na strane Klienta a Zúčastnených osôb, ktoré budú zabezpečovať nevyhnutnú súčinnosť pri poskytovaní Služieb;
- (iii) predloží návrh v zmysle bodu (i) vyššie Klientovi a Klient toto zloženie a rozdelenie úloh a funkcií schváli alebo navrhne výmenu konkrétnych osôb alebo zmenu rozdelenia úloh a funkcií;
- (iv) zabezpečí vytvorenie tímu v zložení, v akom ho schválil Klient, t.j. najmä uzatvorí príslušné zmluvy s členmi tímu alebo (ak ide o zamestnancov Poskytovateľa) poverí ich príslušnými úlohami v zmysle Zmluvy; a
- (v) zabezpečí, že všetci členovia tímu na strane Poskytovateľa budú počas celého trvania Zmluvy riadne, dôsledne, včas a v požadovanej kvalite poskytovať/vykonávať Služby alebo ich súčasť, ktorými boli v zmysle tohto bodu 1.1.1 poverení.

1.1.1.2 Najvyšším riadiacim a kontrolným orgánom Projektu EFQM je riadiaci výbor, ktorý bude zložený zo zástupcov Zmluvných strán. Jeho úloha pozostáva predovšetkým z podpory Projektu EFQM na najvyšších úrovniach a z kontroly priebehu Projektu EFQM. Úlohou riadiaceho výboru je vykonávať dohľad nad činnosťou projektového tímu a v prípade vzniku problému definovať priority jednotlivých prác projektového tímu alebo prijať opatrenia, ktoré sú pre projektový tím záväzné. Podrobnosti o zložení, činnosti a rozhodovaní riadiaceho výboru stanoví Manuál riadenia Projektu EFQM.

1.1.1.3 Poskytovateľ pritom berie do úvahy a súhlasí, že Klient má kedykoľvek počas trvania Zmluvy právo požadovať od Poskytovateľa výmenu ktoréhokoľvek člena projektového tímu alebo riadiaceho výboru a/alebo prerozdelenie úloh a funkcií v rámci projektového tímu alebo riadiaceho výboru a Poskytovateľ je povinný túto výmenu alebo zmenu bez zbytočného odkladu vykonať/zabezpečiť. Klient pritom môže požadovať výmenu konkrétnej osoby za neidentifikovanú osobu s rovnakou kvalifikáciou, vzdelaním a skúsenosťami ako je vymieňaná osoba.

1.1.1.4 Poskytovateľ v súvislosti s touto Zmluvou a podľa tejto Zmluvy zabezpečí poskytnutie Služieb prostredníctvom projektového tímu, vytvorených a fungujúcich podľa predchádzajúcich bodov tohto bodu 1.1.1, pričom, bez ohľadu na zloženie projektového tímu, Poskytovateľ vždy zodpovedá za realizáciu Služieb podľa tejto Zmluvy akoby všetky Služby vykonal on sám (pričom sa neuplatnia žiadne dispozičné ustanovenia právnych predpisov, ktoré by ustanovovali po splnení akýchkoľvek podmienok inak).

1.1.1.5 Projektový tím sa bude stretávať podľa Manuálu riadenia Projektu EFQM, alebo operatívne podľa potreby, najmenej však jedenkrát za dva týždne.

1.1.1.6 Výstupom tejto časti je písomný zoznam (menoslov) osôb, ktoré sú členmi projektového tímu a riadiaceho výboru, spolu s ich kontaktnými údajmi schválený obidvomi Zmluvnými stranami.

1.1.2 Manuál riadenia Projektu EFQM

1.1.2.1 Poskytovateľ vyhotoví a Klientovi predloží prvý návrh znenia manuálu riadenia, ktorý sa bude uplatňovať pri poskytovaní Služieb a plnení tejto Zmluvy.

Tento manuál musí obsahovať najmä:

- (i) definíciu cieľov Projektu EFQM;
- (ii) podrobný rozsah a obsah Projektu EFQM, kontrolné body a míľniky Projektu EFQM a podrobný časový harmonogram Projektu EFQM;

- (iii) organizačnú štruktúru projektového tímu a riadiaceho výboru, relevantnú pre poskytovanie Služieb a plnenie Zmluvy;
- (iv) rozdelenie zodpovednostných a kompetenčných vzťahov v rámci organizačnej štruktúry podľa predchádzajúceho bodu (iii), vrátane pravidiel a systému spracúvania, vyhodnocovania a predkladania Výstupov a výsledkov plnenia tejto Zmluvy a poskytovania Služieb;
- (v) komunikačný plán projektového tímu a riadiaceho výboru, určenie spôsobu komunikácie medzi členmi projektového tímu a riadiaceho výboru, systém reportingu a vzájomného informovania sa všetkých zúčastnených a dotknutých osôb a výmeny informácií;
- (vi) popis procesu riadenia kvality pri plnení Zmluvy, pravidlá a postup systému kontroly kvality;
- (vii) popis procesu riadenia zmien;
- (viii) popis procesu riadenia projektových rizík;
- (ix) popis procesu eskalácie;
- (x) popis systému vedenia dokumentácie;
- (xi) šablóny dokumentácie, vstupných a výstupných dokumentov a záznamov, a to vrátane šablón/vzorov dokumentov, ktoré budú v rámci plnenia Zmluvy využívané, ako sú napríklad správy o stave plnenia Zmluvy a poskytovania Služieb, zmenové listy, plány prác na ďalší mesiac, informačné listy, súvisiace s úhradou Odplaty a iné;
- (xii) zoznam podkladov vyžadovaných od Klienta, resp. od Zúčastnených osôb spolu s uvedením požadovaných lehôt pre ich predloženie;
- (xiii) zoznam požiadaviek na súčinnosť Klienta, resp. Zúčastnených osôb; a
- (xiv) schvaľovaciu maticu Výstupov spolu s určením osôb na strane Poskytovateľa ako aj Klienta oprávnených konať vo vzťahu k schvaľovaniu Výstupov.

Predmetný manuál riadenia musí byť plne v súlade s príslušnými právnymi predpismi, metodickými usmerneniami a príručkami Ministerstva a inými záväznými alebo pre Projekt EFQM relevantnými dokumentmi, vydanými príslušnými orgánmi alebo inštitúciami, ako aj v súlade s požiadavkami Klienta.

- 1.1.2.2 Klient má právo vyjadriť sa k prvému návrhu znenia manuálu a požadovať vykonanie zmien v manuáli. Toto oprávnenie Klienta však nezabavuje Poskytovateľa povinnosti zabezpečiť, aby bol predmetný manuál riadenia plne v súlade s príslušnými právnymi predpismi, metodickými usmerneniami a príručkami Ministerstva a inými záväznými alebo pre Projekt EFQM relevantnými dokumentmi, vydanými príslušnými orgánmi alebo inštitúciami.
- 1.1.2.3 Poskytovateľ je povinný počas celého trvania Zmluvy predmetný manuál riadenia aktualizovať, dopĺňať, meniť a rozširovať tak, aby bol sústavne a v každom okamihu plne v súlade s príslušnými právnymi predpismi, metodickými usmerneniami a príručkami Ministerstva a inými záväznými alebo pre Projekt EFQM relevantnými dokumentmi, vydanými príslušnými orgánmi alebo inštitúciami, zodpovedal aktuálnemu stavu relevantných zistení a skutočností a spĺňal všetky vyššie uvedené predpoklady.
- 1.1.2.4 O akýchkoľvek zmenách manuálu riadenia je Poskytovateľ povinný bezodkladne informovať Klienta a predmetné zmeny sa vo vzťahu ku Klientovi stávajú účinnými momentom, kedy ich Klient schváli (pričom platí, že akékoľvek schválenie manuálu alebo jeho zmien Klientom nijakým spôsobom nezabavuje Poskytovateľa povinností podľa tohto bodu 1.1.2 a zodpovednosti za ich splnenie).

- 1.1.2.5 Výstupom tejto časti je Manuál riadenia Projektu EFQM, vypracovaný podľa tohto bodu 1.1.2, schválený obidvomi Zmluvnými stranami a podpísaný štatutárnymi zástupcami (štatutárnymi orgánmi) Zmluvných strán.

1.1.3 Metodika pre externé posúdenie na mieste (site visit)

- 1.1.3.1 Poskytovateľ vyhotoví a Klientovi predloží prvý návrh znenia metodiky pre realizáciu externého posúdenia na mieste (site visit) stavu Zúčastnených osôb, resp. organizácií verejnej správy vo všeobecnosti podľa kritérií modelu kvality EFQM. Táto metodika bude obsahovať najmä postup prác, harmonogram a náplň prác, požadovanú personálnu vybavenosť a iné predpoklady a postupy spojené s externým posúdením samohodnotiacich správ a akčných plánov Zúčastnených osôb. Predmetná metodika musí byť plne v súlade s príslušnými právnymi predpismi, metodickými usmerneniami a príručkami Ministerstva a inými záväznými alebo pre Projekt EFQM relevantnými dokumentmi, vydanými príslušnými orgánmi alebo inštitúciami ako aj v súlade s požiadavkami Klienta.
- 1.1.3.2 Klient má právo vyjadriť sa k prvému návrhu znenia metodiky pre realizáciu externého posúdenia a požadovať vykonanie zmien v tejto metodike. Toto oprávnenie Klienta však nezabavuje Poskytovateľa povinnosti zabezpečiť, aby bola predmetná metodika plne v súlade s príslušnými právnymi predpismi, metodickými usmerneniami a príručkami riadiaceho orgánu Projektu EFQM a inými záväznými alebo pre Projekt EFQM relevantnými dokumentmi, vydanými príslušnými orgánmi alebo inštitúciami.
- 1.1.3.3 Poskytovateľ je povinný predmetnú metodiku pre realizáciu externého posúdenia aktualizovať, dopĺňať, meniť a rozširovať tak, aby bola plne v súlade s príslušnými právnymi predpismi, metodickými usmerneniami a príručkami Ministerstva a inými záväznými alebo pre Projekt EFQM relevantnými dokumentmi, vydanými príslušnými orgánmi alebo inštitúciami, zodpovedala aktuálnemu stavu relevantných zistení a skutočností a spĺňala všetky vyššie uvedené predpoklady.
- 1.1.3.4 O akýchkoľvek zmenách metodiky je Poskytovateľ povinný bezodkladne informovať Klienta a Zúčastnené osoby a predmetné zmeny sa vo vzťahu ku Klientovi a Zúčastneným osobám stávajú účinnými momentom, kedy ich Klient schváli a vo vzťahu ku konkrétnej Zúčastnenej osobe momentom, kedy jej boli oznámené (pričom platí, že akékoľvek schválenie metodiky alebo jej zmien Klientom nijakým spôsobom nezabavuje Poskytovateľa povinností podľa tohto odseku 1.1.3 a zodpovednosti za ich splnenie).
- 1.1.3.5 Poskytovateľ je povinný po konzultácii s Klientom a Zúčastnenými osobami upraviť znenie metodiky do jej finálnej podoby, ktorá bude spĺňať všetky vyššie uvedené kritériá a bude v súlade s požiadavkami a potrebami Klienta a Zúčastnených osôb najneskôr 10 pracovných dní pred začiatkom spracovávania prvej samohodnotiacej správy Zúčastnených osôb a následne tento proces zopakovať najneskôr 10 pracovných dní pred začiatkom spracovávania druhej samohodnotiacej správy Zúčastnených osôb.
- 1.1.3.6 Výstupom tejto časti je Metodika pre externé posúdenie, schválená obidvomi Zmluvnými stranami.

1.1.4 Školiace materiály

- 1.1.4.1 Poskytovateľ vyhotoví a Klientovi predloží prvé návrhy školiacich materiálov pre jednotlivé Zúčastnené osoby, resp. ich zamestnancov, a to najmä prvé návrhy:
- (i) školiacich prezentácií na školenia členov samohodnotiacich tímov o metodike modelu kvality a samohodnotení;
 - (ii) školiacich prezentácií na školenia interných hodnotiteľov o metodike modelu kvality, samohodnotení a bodovom hodnotení;
 - (iii) školiace prípadové štúdie predpokladových a výsledkových kritérií modelu kvality;

- (iv) akýchkoľvek a všetkých ďalších školiacich materiálov, ktoré je potrebné vypracovať za účelom dosiahnutia vzdelania príslušných osôb (zamestnancov Zúčastnených osôb), ktoré umožní Zúčastneným osobám získanie certifikátov kvality EFQM a ich udržanie.

Všetky školiace materiály musia byť plne v súlade s príslušnými právnymi predpismi, metodickými usmerneniami a príručkami Ministerstva a inými záväznými alebo pre Projekt EFQM relevantnými dokumentmi, vydanými príslušnými orgánmi alebo inštitúciami, v súlade s požiadavkami Klienta a obsahovo ako aj formálnym spracovaním musia zamestnancom Zúčastnených osôb umožňovať nadobudnutie vzdelania a informácií, potrebných na získanie certifikátov kvality EFQM a ich udržanie.

- 1.1.4.2 Klient má právo vyjadriť sa k prvému návrhu školiacich materiálov a požadovať vykonanie zmien v týchto školiacich materiáloch. Toto oprávnenie Klienta však nezbavuje Poskytovateľa povinnosti zabezpečiť, aby školiace materiály spĺňali všetky (na ne sa vzťahujúce) požiadavky uvedené v tomto bode 1.1.4.
- 1.1.4.3 Poskytovateľ je povinný predmetné školiace materiály aktualizovať, dopĺňať, meniť a rozširovať tak, aby boli plne v súlade s príslušnými právnymi predpismi, metodickými usmerneniami a príručkami Ministerstva a inými záväznými alebo pre Projekt EFQM relevantnými dokumentmi, vydanými príslušnými orgánmi alebo inštitúciami, zodpovedali aktuálnemu stavu relevantných zistení a skutočností a spĺňali všetky vyššie uvedené predpoklady.
- 1.1.4.4 O akýchkoľvek zmenách školiacich materiálov je Poskytovateľ povinný bezodkladne informovať Klienta a Klient je oprávnený sa k týmto zmenám vyjadriť, prijať ich alebo odmietnuť, príp. podmieniť ich prijatie vykonaním ďalších zmien (pričom platí, že akékoľvek schválenie materiálov alebo ich zmien Klientom nijakým spôsobom nezbavuje Poskytovateľa povinností podľa tohto bodu 1.1.4 a zodpovednosti za ich splnenie).
- 1.1.4.5 Poskytovateľ je povinný po konzultácii s Klientom upraviť školiace materiály do ich finálnej podoby, ktorá bude spĺňať všetky vyššie uvedené kritériá a bude v súlade s požiadavkami podľa tohto bodu 1.1.4 (t.j. aj plne v súlade s požiadavkami Klienta) v termíne, ktorý Poskytovateľovi umožní riadne poskytnutie Služieb v rámci Aktivít 2.
- 1.1.4.6 Výstupom tejto časti je zborník školiacich materiálov schválený obidvomi Zmluvnými stranami

1.2 Koordinácia realizácie Projektu EFQM a nastavenie podmienok spolupráce s organizáciou EFQM

- 1.2.1** Poskytovateľ organizačne zabezpečí pracovné stretnutia a zúčastní sa pracovných stretnutí v sídle organizácie EFQM v Bruseli, ktoré budú potrebné za účelom dosiahnutia cieľov Projektu EFQM, za účelom zrealizovania Projektu EFQM, plnenia tejto Zmluvy, koordinácie realizácie Služieb a/alebo Projektu EFQM, dohodnutie formy a obsahu samohodnotiacich správ, systému dôkazov, hodnotiaceho procesu obhajovania samohodnotiacich správ a získania príslušných certifikátov pre Zúčastnené osoby, ako aj dohodnutie výšky úhrad/nákladov, spojených s prihlásením Zúčastnených osôb na udelenie certifikátov EFQM.
- 1.2.2** Poskytovateľ okrem svojej účasti na týchto stretnutiach zároveň organizačne aj materiálne na svoje náklady a zodpovednosť zabezpečí na daných pracovných stretnutiach (v maximálnom počte tri pracovné stretnutia) aj účasť jedného zástupcu Klienta, ktorého určí Klient (pričom Poskytovateľ pre zástupcu Klienta zabezpečí všetky podmienky a uhradí všetky náklady na rovnakej úrovni ako pre svojich zamestnancov/pracovníkov podľa zákona č. 283/2002 o cestovných náhradách v platnom znení).
- 1.2.3** Na predmetných pracovných stretnutiach bude Poskytovateľ zastupovať a presadzovať záujmy Klienta a Zúčastnených osôb a vynaloží všetko úsilie na dohodnutie čo možno najvýhodnejších podmienok pre Klienta a Zúčastnené osoby.

1.2.4 Počet týchto pracovných stretnutí bude závisieť od potrieb Projektu EFQM, pričom Klient a Poskytovateľ sa dohodli, že svojím konaním sa budú snažiť minimalizovať potrebný počet týchto stretnutí. Zároveň sa Klient a Poskytovateľ dohodli, že ak by sa malo pracovné stretnutie uskutočniť z dôvodov výlučne na strane Klienta viac ako trikrát, náklady spojené s účasťou na každom stretnutí nasledujúcom po treťom stretnutí si uhradí Klient sám.

1.3 Vypracovanie analýz a realizácia prieskumov

1.3.1 Procesná analýza Zúčastnených osôb

1.3.1.1 Poskytovateľ spracuje návrh úrovne dekompozície procesných analýz a tento predloží na prerokovanie a schválenie Klientom.

1.3.1.2 Poskytovateľ zabezpečí realizáciu a zrealizuje/vykoná procesné analýzy dvoch (Klientom určených) Zúčastnených osôb a kontrolu (prípadne úpravu, ak bude potrebná) existujúcich výsledkov procesnej analýzy u jednej Zúčastnenej osoby s cieľom vytvorenia a nastavenia procesných a funkčných štandardov, vrátane indikátorov pre riadenie Zúčastnených osôb. Tieto procesné analýzy a kontrolu existujúcich výsledkov procesnej analýzy Poskytovateľ vykoná u Zúčastnených osôb v období pred obhájením príslušného certifikátu.

1.3.1.3 Poskytovateľ spracuje výsledky každej procesnej analýzy samostatne vo vzťahu ku Klientom určeným dvom Zúčastneným osobám a v písomnej (a/alebo grafickej) forme vyhotoví najmä:

- (i) analýzu súčasného stavu procesov;
- (ii) návrh cieľového stavu a podoby procesného modelu riadenia, vrátane procesnej mapy s grafickou aj popisnou časťou v každej Zúčastnenej osobe, ktorý bude obsahovať najmä:
 - a) kompletný zoznam procesov v oblasti pôsobnosti Zúčastnených osôb a ich dekompozíciu do úrovni podprocesov a činností v rozdelení na manažérske, kľúčové a podporné procesy,
 - b) identifikačné karty dotknutých procesov a podprocesov s obsahom:
 - definícia poslania procesu,
 - definícia vstupov procesu,
 - definícia výstupov procesu,
 - určenie vlastníka procesu,
 - určenie operátorov procesu,
 - určenie ukazovateľov monitorovania a merania procesu,
 - určenie hlavného príjemcu služby (zákazníka),
 - priradenie legislatívnej opory procesu,
 - určenie vstupných a výstupných záznamov a dokumentácie,
 - c) grafické spracovanie procesných máp k dotknutým procesom formou procesných diagramov.

1.3.1.4 V Zúčastnenej osobe, v ktorej už bola vykonaná komplexná procesná analýza, Poskytovateľ preverí relevantnosť, správnosť a úplnosť tejto procesnej analýzy a ak to bude potrebné, výstupy tejto analýzy upraví. Poskytovateľ vypracuje písomné potvrdenie, ktorým potvrdí správnosť už vykonanej komplexnej procesnej analýzy u tejto Zúčastnenej osoby alebo (v prípade potreby úpravy výstupov už realizovanej komplexnej pracovnej analýzy), vypracuje písomné a/alebo grafické vyhotovenie tých procesov, ktoré bolo potrebné upraviť.

1.3.1.5 Návrh cieľového stavu a podoby procesného modelu riadenia podľa bodu 1.3.1.3 (ii) musí odstraňovať súčasné nedostatky riadenia a organizácie každej Zúčastnenej osoby, musí viesť k získaniu, resp. udržaniu, certifikátov EFQM Zúčastnenými osobami a zároveň musí spĺňať podmienku, že implementácia tohto návrhu cieľového stavu Zúčastnenými osobami bude s ohľadom na technické, personálne a rozpočtové vybavenie Zúčastnených osôb a právne predpisy, ktoré sa na Zúčastnené osoby aplikujú (alebo v relevantnej dobe majú aplikovať), možná a realizovateľná.

- 1.3.1.6 Každý z písomných výstupov podľa tohto bodu 1.3.1, ktorý sa týka konkrétnej Zúčastnenej osoby, predloží Poskytovateľ bezodkladne po vyhotovení príslušného výstupu príslušnej Zúčastnenej osobe, resp. jej štatutárnemu orgánu alebo ním poverenej osobe, na schválenie (pričom minimálne jedno vyhotovenie tohto výstupu vo vzťahu ku konkrétnej Zúčastnenej osobe ponechá príslušnej Zúčastnenej osobe a umožní jej používanie tohto výstupu).
- 1.3.1.7 Po schválení akéhokoľvek výstupu príslušnou Zúčastnenou osobou (alebo spolu s pripomienkami Zúčastnenej osoby, ak táto Zúčastnená osoba predmetný výstup neschválila), doručí (a ponechá) Poskytovateľ tento výstup (t.j. schválený výstup alebo výstup spolu s pripomienkami Zúčastnenej osoby) Klientovi. Klient rozhodne, či je Poskytovateľ povinný prepracovať, upraviť, zmeniť alebo doplniť odovzdaný výstup podľa tohto bodu 1.3.1; pričom Klient zaviazuje Poskytovateľa prepracovať, upraviť, zmeniť alebo doplniť tento výstup vždy, ak sú pripomienky Zúčastnenej osoby podľa názoru Klienta relevantné a môžu mať vplyv na ďalšie realizovanie Projektu EFQM alebo môžu ohroziť úspešnosť Projektu EFQM.
- 1.3.1.8 Poskytovateľ je povinný výstup(y) podľa tohto bodu 1.3.1 na požiadanie Klienta prepracovať, upraviť, zmeniť alebo doplniť.
- 1.3.1.9 Výstupom tejto časti sú dokumenty:
- (i) návrh úrovne dekompozície procesnej analýzy;
 - (ii) zoznam všetkých súčasných procesov (v členení na manažérske, kľúčové a podporné procesy) každej zo Zúčastnených osôb, pričom úplnosť identifikácie týchto procesov bude na predmetnom zozname potvrdená príslušnou Zúčastnenou osobou;
 - (iii) návrh cieľového stavu a podoby procesného modelu riadenia, vrátane procesnej mapy s grafickou aj popisnou časťou v každej Zúčastnenej osobe vo forme a s obsahom podľa bodu 1.3.1.3 (ii);
 - (iv) v zmysle bodu 1.3.1.4.

Každý z dokumentov musí byť schválený (podpísaný) obidvomi Zmluvnými stranami.

1.3.2 Prieskumy spokojnosti zamestnancov

- 1.3.2.1 Poskytovateľ zrealizuje dva prieskumy spokojnosti zamestnancov každej zo Zúčastnených osôb.
- 1.3.2.2 Pred realizáciou prvého z týchto prieskumov Poskytovateľ vypracuje návrh metodiky týchto prieskumov, v ktorom najmä určí akými výskumnými metódami navrhuje prieskum spokojnosti zrealizovať, vrátane konkrétneho znenia otázok, ktoré navrhuje klásť respondentom - zamestnancom, akú výskumnú vzorku zamestnancov (počet, zloženie) navrhuje použiť, aké štatistické metódy navrhuje použiť na získavanie, spracovávanie a vyhodnocovanie dát v prieskume a ostatné navrhované metódy a postupy súvisiace s prieskumom spokojnosti zamestnancov. Návrh metodiky musí byť vypracovaný tak, aby prieskum slúžil poskytovaniu ostatných Služieb, účelom Zmluvy a Projektu EFQM. Tento návrh metodiky výskumov spokojnosti zamestnancov predloží Poskytovateľ na schválenie Klientovi.
- 1.3.2.3 Klient a Zúčastnené osoby majú právo sa k návrhu metodiky prieskumov spokojnosti zamestnancov vyjadriť, navrhnúť jej zmeny, doplnenia alebo komplexné prepracovanie.
- 1.3.2.4 Poskytovateľ je povinný metodiku prieskumov spokojnosti zamestnancov zmeniť, doplniť alebo prepracovať podľa inštrukcií Klienta a pri jej úprave prihliadať do maximálnej možnej miery na výhrady Zúčastnených osôb. Tento záväzok ho však nezbavuje zodpovednosti za kvalifikovanú realizáciu prieskumu spokojnosti zamestnancov Zúčastnených osôb.
- 1.3.2.5 Metodiku prieskumov spokojnosti zamestnancov, schválenú Klientom, nie je Poskytovateľ oprávnený meniť a je povinný podľa nej postupovať pri realizácii prvého ako aj druhého prieskumu spokojnosti zamestnancov Zúčastnených osôb a tak aby bolo umožnené kvalifikované porovnávanie výstupov týchto prieskumov.

- 1.3.2.6 Po vypracovaní a schválení metodiky prieskumov spokojnosti zamestnancov v zmysle tohto bodu 1.3.2, zrealizuje Poskytovateľ podľa tejto metodiky prvý prieskum spokojnosti zamestnancov u každej Zúčastnenej osoby, spracuje a vyhodnotí štatistické dáta, získané prieskumom a odovzdá (a ponechá) výstupy Klientovi a každej Zúčastnenej osobe, ktorej zamestnanci boli respondentmi prieskumu. Zúčastnenej osobe odovzdá (a ponechá) Poskytovateľ aj vyplnené dotazníky alebo v inej forme zaznamenaný zber dát v prieskume (napr. nahrávky z interview).
- 1.3.2.7 V čase najneskôr do uplynutia 12 mesiacov od prvého prieskumu spokojnosti zamestnancov Zúčastnených osôb, zrealizuje každá zo Zúčastnených osôb za asistencie Poskytovateľa podľa metodiky v zmysle tohto bodu 1.3.2 prieskum spokojnosti svojich zamestnancov, spracuje a vyhodnotí štatistické dáta, získané prieskumom, porovná ich s výsledkami prvého prieskumu a odovzdá (a ponechá) výstupy druhého prieskumu a jeho porovnania s prvým prieskumom Klientovi ako aj si ich ponechá každá Zúčastnená osoba, ktorej zamestnanci boli respondentmi prieskumu. Zúčastnená osoba si ponechá aj vyplnené dotazníky alebo v inej forme zaznamenaný zber dát v prieskume (napr. nahrávky z interview).
- 1.3.2.8 Výstupom tejto časti sú dokumenty:
- (i) Metodika prieskumu spokojnosti zamestnancov každej zo Zúčastnených osôb;
 - (ii) Spracovanie dát, výsledkov, výstupov a zistení prvého prieskumu spokojnosti zamestnancov každej zo Zúčastnených osôb (4) vo forme grafického, tabuľkového aj popisného slovného spracovania a záznamy zo zberu dát v prieskume (vyplnené dotazníky, nahrávky z interview alebo iné záznamy zberu dát v závislosti od použitých výskumných metód);
 - (iii) Spracovanie dát, výsledkov, výstupov a zistení opakovaného prieskumu spokojnosti zamestnancov každej zo Zúčastnených osôb (4), vrátane porovnania so zisteniami prvého prieskumu vo forme grafického, tabuľkového aj popisného slovného spracovania a záznamy zo zberu dát v prieskume (vyplnené dotazníky, nahrávky z interview alebo iné záznamy zberu dát v závislosti od použitých výskumných metód).

Každý z dokumentov (s výnimkou záznamov zberu dát pri realizácii prieskumu) musí byť schválený obidvomi Zmluvnými stranami. Dokumenty uvedené v bode (ii) a (iii) vyššie musia byť schválené a podpísané zástupcom Zúčastnenej strany.

1.3.5 Prieskumy spokojnosti zákazníkov

- 1.3.3.1 Poskytovateľ zrealizuje dva prieskumy spokojnosti zákazníkov Zúčastnených osôb.
- 1.3.3.2 Pred realizáciou prvého z týchto prieskumov Poskytovateľ vypracuje návrh metodiky týchto prieskumov, v ktorom najmä určí akými výskumnými metódami navrhuje prieskum spokojnosti zrealizovať, vrátane konkrétneho znenia otázok, ktoré navrhuje klásť respondentom - zákazníkom, akú výskumnú vzorku zákazníkov (počet, zloženie) navrhuje použiť, aké štatistické metódy navrhuje použiť na získavanie, spracovávanie a vyhodnocovanie dát v prieskume a ostatné navrhované metódy a postupy súvisiace s prieskumom spokojnosti zákazníkov. Návrh metodiky musí byť vypracovaný tak, aby prieskum slúžil poskytovaniu ostatných Služieb, účelom Zmluvy a Projektu EFQM. Tento návrh metodiky výskumov spokojnosti zákazníkov predloží Poskytovateľ na schválenie Klientovi.
- 1.3.3.3 Klient a Zúčastnené osoby majú právo sa k návrhu metodiky prieskumov spokojnosti zákazníkov vyjadriť, navrhnúť jej zmeny, doplnenia alebo komplexné prepracovanie.
- 1.3.3.4 Poskytovateľ je povinný metodiku prieskumov spokojnosti zákazníkov zmeniť, doplniť alebo prepracovať podľa inštrukcií Klienta a pri jej úprave prihliadať do maximálnej možnej miery na výhody Zúčastnených osôb. Tento záväzok ho však nezbavuje zodpovednosti za kvalifikovanú realizáciu prieskumu spokojnosti zákazníkov Zúčastnených osôb.

- 1.3.3.5 Metodiku prieskumov spokojnosti zákazníkov, schválenú Klientom, nie je Poskytovateľ oprávnený meniť a je povinný podľa nej postupovať pri realizácii prvého ako aj druhého prieskumu spokojnosti zákazníkov Zúčastnených osôb a tak aby bolo umožnené kvalifikované porovnanie výstupov týchto prieskumov.
- 1.3.3.6 Po vypracovaní a schválení metodiky prieskumov spokojnosti zákazníkov v zmysle tohto bodu 1.3.3, zrealizuje Poskytovateľ podľa tejto metodiky prvý prieskum spokojnosti zákazníkov, spracuje a vyhodnotí štatistické dáta, získané prieskumom a odovzdá (a ponechá) výstupy Klientovi a každej Zúčastnenej osobe, ktorej zákazníci boli respondentmi prieskumu. Zúčastnenej osobe odovzdá (a ponechá) Poskytovateľ aj vyplnené dotazníky alebo v inej forme zaznamenaný zber dát v prieskume (napr. nahrávky z interview).
- 1.3.3.7 V čase najneskôr do uplynutia 12 mesiacov od prvého prieskumu spokojnosti zákazníkov Zúčastnených osôb, zrealizuje každá zo Zúčastnených osôb za asistencie Poskytovateľa podľa metodiky v zmysle tohto bodu 1.3.3 prieskum spokojnosti svojich zákazníkov, spracuje a vyhodnotí štatistické dáta, získané prieskumom, porovná ich s výsledkami prvého prieskumu a odovzdá výstupy druhého prieskumu a jeho porovnania s prvým prieskumom Klientovi ako aj si ich ponechá každá Zúčastnená osoba, ktorej zákazníci boli respondentmi prieskumu. Zúčastnená osoba si ponechá aj vyplnené dotazníky alebo v inej forme zaznamenaný zber dát v prieskume (napr. nahrávky z interview).
- 1.3.3.8 Výstupom tejto časti sú dokumenty:
- (i) Metodika prieskumu spokojnosti zákazníkov každej zo Zúčastnených osôb;
 - (ii) Spracovanie dát, výsledkov, výstupov a zistení prvého prieskumu spokojnosti zákazníkov každej zo Zúčastnených osôb (4) vo forme grafického, tabuľkového aj popisného slovného spracovania a záznamy zo zberu dát v prieskume (vyplnené dotazníky, nahrávky z interview alebo iné záznamy zberu dát v závislosti od použitých výskumných metód);
 - (iii) Spracovanie dát, výsledkov, výstupov a zistení opakovaného prieskumu spokojnosti zákazníkov každej zo Zúčastnených osôb (4), vrátane porovnania so zisteniami prvého prieskumu vo forme grafického, tabuľkového aj popisného slovného spracovania a záznamy zo zberu dát v prieskume (vyplnené dotazníky, nahrávky z interview alebo iné záznamy zberu dát v závislosti od použitých výskumných metód).

Každý z dokumentov (s výnimkou záznamov zberu dát pri realizácii prieskumu) musí byť schválený obojstrannými zmluvnými stranami. Dokumenty uvedené v bode (ii) a (iii) vyššie musia byť schválené a podpísané zástupcom Zúčastnenej strany.

1.4 Vytvorenie mechanizmu distribúcie informácií o výsledkoch Projektu EFQM pre účely publicity a informovania

- 1.4.1 Poskytovateľ sa zaväzuje kedykoľvek na požiadanie Klienta poskytnúť a dodať Klientovi akékoľvek a všetky podklady, požadované Klientom, za účelom informovania verejnosti alebo akýchkoľvek tretích strán alebo osôb, ktoré nie sú zmluvnými stranami tejto Zmluvy o Projekte EFQM, o jeho realizácii, štádiu realizácie a iných otázkach, súvisiacich s Projektom EFQM, o ktorých Poskytovateľ má alebo s ohľadom na predmet tejto Zmluvy má mať vedomosť, a to vo forme požadovanej Klientom a vždy najneskôr do troch pracovných dní od oznámenia požiadavky Klienta Poskytovateľovi.
- 1.4.2 Okrem vyššie uvedeného, je Poskytovateľ povinný na požiadanie Klienta vystúpiť na akomkoľvek fóre (verejnom, neverejnom) a oznámiť priebeh, výsledky alebo iné informácie súvisiace s Projektom EFQM, o ktorých má alebo s ohľadom na predmet tejto Zmluvy má mať Poskytovateľ vedomosť ako aj aktívne sa zúčastňovať na konferenciách, workshopoch, besedách, tlačovkách alebo iných podujatiach ši fórach, organizovaným Klientom alebo inou oprávnenou osobou v súvislosti s Projektom EFQM a vystupovať na týchto podujatiach. Klient je povinný

oznámiť potrebu takejto účasti Poskytovateľovi bezodkladne po tom, ako sa o tejto potrebe dozvie.

1.5 Vývoj a implementácia Informačného systému manažérstva kvality vo verejnej správe (IS MKVS) – časť EFQM

1.5.1 Poskytovateľ dodá IS MKVS v súlade s požiadavkami tak ako sú tieto definované v prílohe č. 7 - Požiadavky na Informačný systém manažérstva kvality vo verejnej správe (IS MKVS).

1.5.2 Poskytovateľ okrem iných podkladov aj na základe analýz podľa bodu 1.3 tejto Prílohy č. 1B zanalyzuje, zosumarizuje, vyhodnotí požiadavky Klienta a Zúčastnených osôb kladené na IS MKVS – časť EFQM. Dokument bude obsahovať najmä.

- (i) prehodnotenie požiadaviek na systém,
- (ii) identifikovanie a popísanie relevantných procesov, formátov dát a nástrojov, zdrojov informácií, obsahu informácií,
- (iii) identifikovanie a popísanie budúcich používateľov systému s ich špecifickými potrebami a schopnosťami,
- (iv) posúdenie dostupnej infraštruktúry a hardvérového prostredia.

Klient má právo vyjadriť sa k prvému návrhu znenia analýzy a požadovať vykonanie zmien v dokumente a Poskytovateľ je povinný požadované zmeny zapracovať.

1.5.3 Poskytovateľ vypracuje prvý návrh softvérového riešenia IS MKVS – časť EFQM, ktorý je predpokladom implementácie informačného systému manažérstva kvality vo verejnej správe a/alebo u Zúčastnených osôb. Predmetom tejto časti je predovšetkým:

- (i) návrh architektúry IS MKVS, v rámci ktorého bude zahrnutý návrh replikácie databáz,
- (ii) vytvorenie dátového modelu, ktorý bude zahŕňať dáta o indikátoroch výkonnosti ako aj potrebné metadáta,
- (iii) funkčný popis, toky obrazoviek webovej aplikácie, menu systém internej aplikácie,
- (iv) definíciu rozhraní,
- (v) vymedzenie overovacej množiny indikátorov výkonnosti a jej podmnožiny, ktorej metadáta naplní Poskytovateľ,
- (vi) pokrytie požiadaviek z Analýzy požiadaviek vypracovanej podľa bodu 1.5.3 navrhovanou funkčnosťou systému a iniciálnym naplnením metadát,
- (vii) návrh technologického riešenia IS MKVS (licenčný SW, HW konfigurácia, databázy a pod.).

Návrh bude zabezpečovať podporu procesov súvisiacich s prípravou na získanie vybraných certifikátov kvality – EFQM na funkcionálnu, integritu, dostupnosť a bezpečnosť informačného systému.

1.5.4 Po odsúhlasení návrhu požiadaviek na softvérové riešenie Klientom, Poskytovateľ zabezpečí:

- (i) vývoj a programovanie softvérového riešenia na základe návrhu a v súlade s návrhom, ktorý odsúhlasil Klient;
- (ii) spracovanie časového plánu inštalácie SW riešenia, databázy a naplnenie metadát, navrhne scenáre testovania, akceptačné kritériá SW riešenia, plán akceptačného testovania v pilotnej prevádzke,
- (iii) naplnenie obsahovej časti IS MKVS – časť EFQM (kritériá a subkritériá)

1.5.5 Poskytovateľ zabezpečí prípravu a odovzdanie dokumentácie k IS MKVS – časť EFQM ktorá bude obsahovať:

- (i) technická dokumentácia:
 - opis architektúry,
 - popis koncepčného a fyzického návrhu systému,
 - popis databázovej štruktúry,
 - popis metadát a mechanizmu ich použitia,
 - technický popis definovaných indikátorov.
- (ii) administrátorská dokumentácia:
 - návod na administráciu systému,
 - návod na napĺňanie systému o ďalšie metadáta,
 - nové indikátory,
 - nové vstupné formuláre a rozhrania.
- (iii) používateľská dokumentácia, ktorá bude obsahovať manuál pre používateľov systému, ktorý bude aj online dostupný pri práci s aplikáciou.

1.5.6 Poskytovateľ zabezpečí implementáciu predmetného softvérového riešenia u Klienta resp. u Klientom určeného správcu IS a u Zúčastnených osôb.

1.5.7 Poskytovateľ zabezpečí školenia užívateľov IS MKVS (garanti, správcovia systému a administrátori, koncoví používatelia), pričom užívateľov určí Klient, avšak počet týchto užívateľov nesmie prekročiť počet 20 osôb za jednu Zúčastnenú osobu;

1.5.8 Poskytovateľ zabezpečí akceptačné testovanie funkčnosti IS MKVS v pilotnej prevádzke a pilotnú prevádzku softvérového riešenia, počas ktorej bude Poskytovateľ povinný zabezpečiť všetky kroky, úkony, nastavenia a činnosti, resp. všetko, čo bude potrebné na bezporuchové fungovanie tohto systému u Klienta, Zúčastnených osôb a akýchkoľvek ďalších oprávnených osôb. Pilotná prevádzka bude spustená najneskôr do 30 dní po dni odsúhlasenia/schválenia procesnej analýzy a nulte samohodnotiacej správy Klientom (v závislosti od toho, ktorá z nich bude Klientom odsúhlasená/schválená neskôr) prvej zo Zúčastnených osôb a potrvá 2 (dva) mesiace odo dňa jej spustenia. Pre vylúčenie pochybností platí, že prvou zo Zúčastnených osôb sa tu myslí Zúčastnená osoba, vo vzťahu ku ktorej budú spomedzi všetkých Zúčastnených osôb vypracované a Klientom odsúhlasené/schválené dva dokumenty, procesná analýza ako aj samohodnotiaci správ, ako k prvej v poradí. Po dobu spracovávania procesných analýz a nultých samohodnotiacich správ pre ostatné Zúčastnené osoby, bude Poskytovateľ zabezpečovať zber pripomienok. Do 60 dní po ukončení spracovania procesných analýz a samohodnotiacich správ pre všetky Zúčastnené osoby, resp. najneskôr do 60 dní po tom, ako dôjde k odsúhlaseniu/schváleniu procesnej analýzy ako aj nulte samohodnotiacej správy Klientom v zmysle tejto Zmluvy (pričom rozhodujúcim je deň schválenia poslednej z nich) vo vzťahu k poslednej zo všetkých Zúčastnených osôb, Poskytovateľ zapracuje všetky obdržané pripomienky a zabezpečí roll-out (spustenie) systému pre Klienta a všetky Zúčastnené osoby. Pilotná prevádzka sa skončí odstránením všetkých väd a nedostatkov softvéru, ktoré boli zozbierané formou pripomienok a ktoré znemožňujú jeho bezporuchové fungovanie. Za vady sa nepovažujú chyby vyplývajúce z nesprávneho používania IS MKVS, okrem prípadu, ak je nesprávne používanie IS MKVS výlučne dôsledkom nesprávneho zaškolenia užívateľa Poskytovateľom.

1.5.9 Poskytovateľ zabezpečí protokolárne odovzdanie softvéru, resp. IS MKVS – časť EFQM, (inštalčných médií, licencií, zdrojových kódov) do rutinej prevádzky v dohodnutých termínoch a v štandardnej kvalite, pričom od tohto momentu začne plynúť záručná doba v trvaní minimálne 6 mesiacov, ktorá sa na softvér/informačný systém vzťahuje. Súčasťou odovzdania budú:

- (i) vyvinuté SW riešenie na hmotnom nosiči (CD) v 2 identických exemplároch,

- (ii) inštalčné prostriedky pre vyvinuté SW riešenie, ktoré boli súčasťou dodávky
- (iii) systémová (operačná) dokumentácia v 2 identických exemplároch v tlačenej verzii a v 2 identických exemplároch v elektronickej verzii pre každú čiastkovú dokumentáciu,
- (iv) používateľská (inštruktážna) dokumentácia v 2 identických exemplároch v tlačenej verzii a v 2 identických exemplároch v elektronickej verzii pre každú čiastkovú dokumentáciu

1.5.10 Poskytovateľ zabezpečí počas jedného mesiaca po implementácii a prevzatí IS MKVS – časť EFQM podporu používateľov, najmä podporu pri konfigurácii, podporu metodikov a hodnotiteľov, podporu pri vytváraní záverečnej úpravy dokumentov. Obsahom záväzku podľa tohto bodu Zmluvy je odstraňovanie prípadných väd IS MKVS. Obsahom záväzku podľa tohto bodu Zmluvy je poskytovať Klientovi a/alebo Zúčastneným osobám „hot line“ konzultácie/poradenstvo v pracovných dňoch v čase od 8.00 hod. do 16.00 hod.

1.5.11 V prípade, ak bude súčasťou navrhovaného riešenia IS MKVS - časť EFQM využívanie informačných systémov alebo ich častí, resp. dát, ktoré spravujú/vlastnia tretie strany, poskytne Poskytovateľ Klientovi potrebnú súčinnosť za účelom získania relevantných právnych dokumentov umožňujúcich legálne využívanie týchto informačných systémov alebo ich častí, resp. dát, Klientom.

1.5.12 Výstupom tejto časti budú dokumenty:

- (i) Analýza požiadaviek na IS MKVS – časť EFQM,
- (ii) Návrh SW riešenia IS MKVS - časť EFQM,
- (iii) Technická dokumentácia k IS MKVS - časť EFQM,
- (iv) Administrátorská dokumentácia k IS MKVS - časť EFQM,
- (v) Používateľská dokumentácia k IS MKVS - časť EFQM,
- (vi) Právna dokumentácia (najmä licenčné zmluvy a iné zmluvy),
- (vii) Protokol o vykonaní školenia príslušného typu,
- (viii) Protokol o úspešnom ukončení akceptačného testovania funkčnosti IS MKVS v pilotnej prevádzke,
- (ix) Protokol o odovzdaní softvéru do rutínnej prevádzky, vrátane záručných listov na softvér.

2. AKTIVITA 2

2.1 Vzdelávanie zamestnancov Zúčastnených osôb na model kvality EFQM

2.1.1 Technická príprava školiacich materiálov

Poskytovateľ na svoje náklady zabezpečí tlač, namnoženie, viazanie a ďalšie technické spracovanie školiacich materiálov vo forme a s obsahom školiacich materiálov, schváleným Klientom podľa bodu 1.1.4 vyššie v počte a spôsobom, ktorý umožní efektívne vzdelávanie zamestnancov Zúčastnených osôb podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ zodpovedá aj za distribúciu a doručenie týchto školiacich materiálov všetkým zamestnancom Zúčastnených osôb, ktorý sa podľa tejto Zmluvy zúčastňujú vzdelávania podľa tohto bodu 2.1, ktoré zabezpečuje Poskytovateľ.

2.1.2 Organizačné a materiálne zabezpečenie školení

2.1.2.1 Poskytovateľ vypracuje návrh harmonogramu, obsahu, miesta uskutočnenia, spôsobu realizácie a rozpočtu školení, seminárov, workshopov a ďalších vzdelávacích aktivít, ktoré navrhuje

uskutočniť vo vzťahu k zamestnancom Zúčastnených osôb v rámci ich vzdelávania podľa tejto Zmluvy, ktoré má zabezpečiť, aby Zúčastnené osoby (prostredníctvom svojho vyškoleného personálu) boli schopné získať certifikáty kvality EFQM a udržať si tieto certifikáty. Obsahom týchto vzdelávacích aktivít pritom musí byť najmä vzdelávanie v oblastiach, ako sú uvedené v bode 2.1.3 nižšie. Predmetný návrh obsahového, organizačného a materiálneho zabezpečenia vzdelávacích aktivít predloží Poskytovateľ Klientovi.

- 2.1.2.2 Klient má právo sa k návrhu obsahového, organizačného a materiálneho zabezpečenia vzdelávacích aktivít Poskytovateľa vyjadriť, navrhnúť jeho zmeny, doplnenia alebo komplexné prepracovanie.
- 2.1.2.3 Poskytovateľ je povinný upraviť návrh obsahového, organizačného a materiálneho zabezpečenia vzdelávacích aktivít tak, aby zodpovedal požiadavkám Klienta. Tento záväzok však Poskytovateľa nezaväzuje zodpovednosti za zabezpečenie kvalifikovaného vzdelávania, ktoré zabezpečí, že Zúčastnené osoby (prostredníctvom svojho vyškoleného personálu) budú schopné získať certifikáty kvality EFQM a udržať si tieto certifikáty.
- 2.1.2.4 Vzdelávanie podľa tejto Zmluvy uskutoční Poskytovateľ v súlade s Klientom schváleným návrhom obsahového, organizačného a materiálneho zabezpečenia vzdelávacích aktivít.

2.1.3 Vzdelávanie

- 2.1.3.1 S použitím školiacich materiálov podľa bodu 2.1.1 a pri dodržaní Klientom schváleného organizačného a materiálneho zabezpečenia vzdelávacích aktivít podľa bodu 2.1.2, zabezpečí Poskytovateľ na svoje náklady vzdelávanie vybraných zamestnancov Zúčastnených osôb (v maximálnom počte 20 zamestnancov za jednu Zúčastnenú osobu), a to garanta samohodnotiaceho tímu Zúčastnenej osoby, samohodnotiteľov a interných hodnotiteľov Zúčastnenej osoby (pričom vybraných zamestnancov si určí každá Zúčastnená osoba sama), v nasledovných oblastiach:
 - (i) princípy výnimočnosti;
 - (ii) kritériá modelu výnimočnosti EFQM
 - (iii) samohodnotenie a tvorba samohodnotiacej správy;
 - (iv) určenie slabých stránok vybraných inštitúcií;
 - (v) prípravu akčných plánov na odstránenie slabých stránok inštitúcie;
 - (vi) používanie RADAR karty modelu výnimočnosti EFQM, hodnotenie samohodnotiacej správy;
 - (vii) príprava na obhajobu akčných plánov pri validačnej návšteve validátora EFQM; a
 - (viii) príprava na obhajobu samohodnotiacej správy pri validačnej návšteve validátorov EFQM a obdobné činnosti.
- 2.1.3.4 Vzdelávanie musí zodpovedať účelu Zmluvy, cieľom Projektu, musí byť v súlade s aktuálnymi trendmi, najnovšími poznatkami a požiadavkami Klienta a musí zabezpečiť, že Zúčastnené osoby (prostredníctvom svojho vyškoleného personálu) budú schopné získať certifikáty kvality EFQM a udržať si tieto certifikáty.
- 2.1.3.5 Poskytovateľ sa zaväzuje v rámci vzdelávania zabezpečiť tri vzdelávacie cykly (v trvaní jedného cyklu dva a pol dňa po osem hodín denne) pre každú zo Zúčastnených osôb mimo sídla týchto Zúčastnených osôb v nerušenom prostredí, vhodnom pre nerušený a úspešný proces vzdelávania. Týchto vzdelávacích cyklov sa za každú zo Zúčastnených osôb zúčastní približne 17 osôb na jednom vzdelávacom cykle. Poskytovateľ organizačne a materiálne zabezpečí (t.j. na svoje náklady) školiacu miestnosť, technické zabezpečenie školení, ako aj občerstvenie pre účastníkov počas školenia (napr. káva, čaj, minerálka). Poskytovateľ organizačne zabezpečí aj dopravu, ubytovanie a stravovanie účastníkov týchto školení, a to na náklady Zúčastnených osôb, pričom Poskytovateľ je povinný dať tieto náklady Klientovi a Zúčastneným osobám vopred na schválenie. Klient refunduje Zúčastneným osobám len náklady na dopravu a ubytovanie, ktoré vopred schválil. Náklady na stravovanie hradí Zúčastnená osoba a akékoľvek ostatné náklady uhradí Poskytovateľ.

2.1.4 Vyhodnotenie vzdelávania a preverenie spôsobilosti zamestnancov

- 2.1.4.1. Klient vytvorí v spolupráci s Poskytovateľom systém vyhodnocovania kvality a úspešnosti realizovaného vzdelávania podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ sa zaväzuje tento systém vyhodnocovania, rešpektovať, dodržiavať, umožniť jeho realizáciu a poskytnúť Klientovi akúkoľvek a všetku súčinnosť, potrebnú na implementáciu systému vyhodnocovania kvality a úspešnosti vzdelávania.
- 2.1.4.2. Po zrealizovaní vzdelávania podľa predchádzajúcich bodov 2.1.1 až 2.1.3 preverí Poskytovateľ úspešnosť vzdelávacieho procesu preverením spôsobilosti samohodnotiteľov a interných hodnotiteľov na výkon ich činnosti, a to spôsobom, ktorý určí alebo schváli Klient.
- 2.1.4.3. Ak z vyhodnotenia vzdelávania podľa tohto bodu 2.1.4 vyplýva, že vzdelávanie bolo úspešné na menej ako 70%, bude Poskytovateľ povinný vzdelávanie podľa tejto Zmluvy zopakovať bez nároku na uhradenie Odplaty, t.j. v rámci odstraňovania väd nekvalitne poskytnutého plnenia.

2.2 Konzultácie, poradenstvo a spolupráca pri vypracovaní samohodnotiacich správ, akčných plánov a iných krokov, potrebných na udržanie si alebo obnovu certifikátov

2.2.1 Konzultácie s nadáciou EFQM

Poskytovateľ zabezpečí konzultáciu v sídle EFQM v Bruseli, cieľom ktorej bude nastavenie podmienok spolupráce, koordinácia formy a obsahu samohodnotiacich správ, systému dôkazov, dohodnutie výšky úhrad/nákladov, spojených s prihlásením Zúčastnených osôb na udelenie certifikátov. Pre vylúčenie pochybností platí, že (aj) na túto konzultáciu sa vzťahujú všetky ustanovenia bodu 1.2 tejto Prílohy č. 1B.

2.2.2 Interná smernica

Vedúci tímu samohodnotiteľov a vedúci interných hodnotiteľov (určených každou Zúčastnenou osobou) za asistencie Poskytovateľa vypracujú návrh internej smernice každej zo Zúčastnených osôb, pričom táto interná smernica bude obsahovať harmonogram, postup, metodiku a ostatné predpoklady, relevantné pre samohodnotenie a prípravu samohodnotiacich správ. Vypracovaný návrh internej smernice podlieha pripomienkam Klienta a schvaľovaniu príslušnej zo Zúčastnených osôb. Každá Zúčastnená osoba môže požadovať od Poskytovateľa príslušné konzultácie, poradenstvo, aktívnu spoluprácu a participáciu na finalizácii tejto internej smernice (ktorej prvý návrh vypracoval Poskytovateľ) a Poskytovateľ je povinný poskytnúť Zúčastnenej osobe ňou požadované konzultácie, poradenstvo, aktívnu spoluprácu a participáciu. Výsledkom tejto činnosti Poskytovateľa bude vypracovanie príslušnej internej smernice u všetkých Zúčastnených osobách za účasti vedúceho tímu samohodnotiteľov a vedúceho interných hodnotiteľov (určených každou Zúčastnenou osobou).

2.2.4 Nultá samohodnotiaca správa

Poskytovateľ zabezpečí/poskytne každej zo Zúčastnených osôb konzultácie, poradenstvo a aktívnu spoluprácu pre tímy samohodnotiteľov pri vytvorení nulte verzie samohodnotiacej správy podľa jednotlivých kapitol, pričom aktívna spolupráca pre účely tejto Zmluvy zahŕňa okrem iného aj pripomienkovanie znenia príslušných dokumentov. Každá Zúčastnená osoba môže požadovať od Poskytovateľa príslušné konzultácie, poradenstvo, aktívnu spoluprácu a participáciu (súvisiace s vypracovávaním nulte samohodnotiacej správy), ktoré je Poskytovateľ povinný poskytnúť. Výsledkom tejto činnosti Poskytovateľa bude vypracovanie nulte samohodnotiacej správy každej zo Zúčastnených osôb za účasti tímov samohodnotiteľov príslušných Zúčastnených osôb, vo forme a s obsahom uspokojivým pre Klienta.

2.2.5 Externé posúdenie nulte samohodnotiacej správy

Poskytovateľ (v spolupráci so Zúčastnenými osobami) zabezpečí externé posúdenie na mieste (site visit) nulte verzie samohodnotiacej správy podľa kritérií EFQM u každej zo Zúčastnených osôb. Výsledkom

tejto činnosti Poskytovateľa bude spätná správa z externého posúdenia na mieste pri nulte samohodnotiacej správe každej zo Zúčastnených osôb, ktorej vypracovanie zabezpečí Poskytovateľ, vo forme a s obsahom uspokojivými pre Klienta.

2.2.6 Mapa slabých stránok

Poskytovateľ zabezpečí/poskytne konzultácie, poradenstvo a aktívnu spoluprácu pre garanta samohodnotiteľského tímu, interných hodnotiteľov a vedúceho tímu samohodnotiteľov každej zo Zúčastnených osôb pri určení mapy slabých stránok Zúčastnenej osoby. Výsledkom tejto činnosti bude vypracovanie mapy slabých stránok každej zo Zúčastnených osôb za účasti garanta samohodnotiteľského tímu, interných hodnotiteľov a vedúceho tímu samohodnotiteľov, vo forme a s obsahom uspokojivými pre Klienta.

2.2.7 Konzultácie s nadáciou EFQM

Poskytovateľ zabezpečí konzultáciu v sídle EFQM v Bruseli, cieľom ktorej bude koordinácia formy a obsahu posúdenia na mieste tímom externých validátorov spojených s prihlásením Zúčastnenej osoby na udelenie jedného certifikátu „Recognised for Excellence“. Pre vylúčenie pochybností platí, že (aj) na túto konzultáciu sa vzťahujú všetky ustanovenia bodu 1.2 tejto Prílohy č. 1B.

2.2.8 Akčné plány

Poskytovateľ zabezpečí/poskytne konzultácie, poradenstvo a aktívnu spoluprácu tímom samohodnotiteľov Zúčastnených osôb pri výbere troch akčných plánov, stanovenia garantov realizácie akčných plánov (z tímu samohodnotiteľov) a spôsobu ich realizácie na odstránenie, resp. zmiernenie vybraných slabých stránok, s cieľom preukázania schopnosti každej Zúčastnenej osoby trvale sa zlepšovať, zaviesť inovatívne postupy a zaviesť princípy riadenia kvality. Výsledkom tejto činnosti bude vypracovanie troch akčných plánov každej zo Zúčastnených osôb za účasti tímov samohodnotiteľov, vo forme a s obsahom uspokojivými pre Klienta.

2.2.9 Realizácia a obhajoba akčných plánov

Poskytovateľ zabezpečí/poskytne konzultácie, poradenstvo a aktívnu spoluprácu pre samohodnotiteľské tímy pri realizácii akčných plánov a pri príprave na obhajobu akčných plánov ako aj neskôr pri validačnej návšteve validátorov EFQM.

2.2.10 Hodnotenie plnenia akčných plánov

Poskytovateľ vyhodnotí plnenie akčných plánov na národnej úrovni a za predpokladu, že sú splnené všetky príslušné predpoklady a podmienky, stanovené zo strany EFQM, udelí písomný súhlas na zaslanie akčných plánov do centrál EFQM a doručí tento súhlas Klientovi a príslušnej Zúčastnenej osobe. Ak predpoklady a podmienky, stanovené zo strany EFQM, nie sú splnené, Poskytovateľ vypracuje písomné hodnotenie plnenia akčných plánov na národnej úrovni, v ktorom uvedie opatrenia, ktoré je potrebné prijať na to, aby boli splnené predpoklady a podmienky, stanovené zo strany EFQM a doručí toto písomné hodnotenie s návrhom opatrení Klientovi a príslušnej Zúčastnenej osobe (pričom tento proces sa opakuje, až kým Poskytovateľ písomne neurčí, že príslušné akčné plány a ich plnenie sú v súlade s požiadavkami a podmienkami EFQM a udelí písomný súhlas so zaslaním akčných plánov do centrál EFQM).

2.2.11 Záverečná korekcia nulte samohodnotiacej správy

Poskytovateľ vykoná záverečnú korekciu anglického prekladu textu samohodnotiacej správy, vrátane akčných plánov (tzv. proof-reading). Poskytovateľ má zodpovednosť najmä za použitie správnej odbornej terminológie v predmetných prekladoch. Skorigovaný dokument doručí Poskytovateľ Klientovi a príslušnej Zúčastnenej osobe. Poskytovateľ zašle/zabezpečí zaslanie samohodnotiacej správy do EFQM,

ak táto spĺňa príslušné predpoklady a požiadavky stanovené EFQM na získanie/obnovenie/udržanie certifikátov.

2.2.12 Validácia a udelenie certifikátu „Recognised for Excellence“

Poskytovateľ organizačne a materiálne zabezpečí pobyt a účasť validátora/validátorov EFQM ako aj dvoch zástupcov Klienta (určených Klientom) na validačnej návšteve u Zúčastnenej osoby, pričom platí, že Klient refunduje Poskytovateľovi len náklady vynaložené Poskytovateľom na ubytovanie validátora/validátorov, za predpokladu, že tieto náklady Klient vopred schválil. Poskytovateľ je za týmto účelom povinný dať náklady na ubytovanie validátora/validátorov Klientovi vopred na schválenie. Výsledkom tejto činnosti bude realizácia validačnej návštevy u Zúčastnených osôb podľa tohto bodu, ktorá prebehne k spokojnosti validátorov EFQM. Poskytovateľ organizačne a materiálne (na svoje náklady) zabezpečí udelenie certifikátu Zúčastnenej osobe zástupcami EFQM (jeden certifikát Recognised for Excellence).

Nasledovné Služby 2.2.13 až 2.2.17 budú poskytnuté najneskôr do 12 mesiacov po vypracovaní nulte samohodnotiacej správy:

2.2.13 Konzultácie s nadáciou EFQM

Poskytovateľ zabezpečí konzultáciu v sídle EFQM v Bruseli, cieľom ktorej bude koordinácia formy a obsahu posúdenia na mieste tímom externých validátorov spojených s prihlásením Zúčastnenej osoby na udelenie dvoch certifikátov „Committed to Excellence“. Pre vylúčenie pochybností platí, že (aj) na túto konzultáciu sa vzťahujú všetky ustanovenia bodu 1.2 tejto Prílohy č. 1B.

2.2.14 Prvá samohodnotiacia správa

Poskytovateľ zabezpečí/poskytne každej zo Zúčastnených osôb konzultácie, poradenstvo a aktívnu spoluprácu pre samohodnotiteľov pri vytvorení samohodnotiacej správy podľa jednotlivých kapitol (5 predpokladových kritérií a 4 výsledkové kritériá) s cieľom preukázania schopnosti každej Zúčastnenej osoby plynule implementovať systém riadenia kvality a trvale zlepšovať poskytovanie verejných služieb pre udelenie certifikátu od EFQM. Každá Zúčastnená osoba môže požadovať od Poskytovateľa príslušné konzultácie, poradenstvo, aktívnu spoluprácu a participáciu (súvisiace s vypracovávaním takejto samohodnotiacej správy), ktoré je Poskytovateľ povinný poskytnúť/zabezpečiť. Výsledkom tejto činnosti Poskytovateľa bude vypracovanie samohodnotiacej správy každej zo Zúčastnených osôb za účasti samohodnotiteľov príslušných Zúčastnených osôb, vo forme a s obsahom uspokojivými pre Klienta a pre EFQM. Poskytovateľ berie na vedomie, že táto samohodnotiacia správa bude vypracovaná v anglickom jazyku.

2.2.15 Externé posúdenie prvej samohodnotiacej správy

Poskytovateľ vyhodnotí samohodnotiacu správu na národnej úrovni a za predpokladu, že sú splnené všetky príslušné predpoklady a podmienky, stanovené zo strany EFQM, udelí písomný súhlas na zaslanie samohodnotiacej správy do centrály EFQM a doručí tento súhlas Klientovi a príslušnej Zúčastnenej osobe. Ak predpoklady a podmienky, stanovené zo strany EFQM, nie sú splnené. Poskytovateľ vypracuje spätnú správu z posúdenia na mieste pri prvej samohodnotiacej správe na národnej úrovni, v ktorom uvedie opatrenia, ktoré je potrebné prijať na to, aby boli splnené predpoklady a podmienky, stanovené zo strany EFQM a doručí toto písomné hodnotenie s návrhom opatrení Klientovi a príslušnej Zúčastnenej osobe (pričom tento proces sa opakuje až kým Poskytovateľ písomne neurčí, že príslušná samohodnotiacia správa je v súlade s požiadavkami a podmienkami EFQM a udelí písomný súhlas s jej zaslaním do centrály EFQM).

2.2.16 Záverečná korekcia prvej samohodnotiacej správy

Poskytovateľ vykoná záverečnú korekciu anglického prekladu textu samohodnotiacej správy vrátane akčných plánov zlepšovania (tzv. proof-reading). Poskytovateľ má zodpovednosť najmä za použitie správnej odbornej terminológie v predmetných prekladoch. Skorigovaný dokument doručí Poskytovateľ Klientovi a príslušnej Zúčastnenej osobe. Poskytovateľ zašle/zabezpečí zaslanie samohodnotiacej správy do EFQM, ak táto spĺňa príslušné predpoklady a požiadavky stanovené EFQM na získanie/obnovenie/udržanie certifikátov.

2.2.17 Validácia a udelenie certifikátu „Committed to Excellence“

Poskytovateľ počas validačnej návštevy uskutočnenej v súlade s bodom 2.2.12 u Zúčastnených osôb zabezpečí aj udelenie certifikátov dvom Zúčastneným osobám a každej z nich zástupcami EFQM (dva certifikáty Committed to Excellence).

2.2.18 Ďalšie zlepšovanie (udržanie certifikátov)

Poskytovateľ poskytne/zabezpečí samohodnotiacim tímom Zúčastnených osôb a Klientovi konzultácie, poradenstvo a aktívnu spoluprácu pri nastavení Zúčastnených osôb na ďalšie zlepšovanie s cieľom udržania si certifikátov. Výsledkom tejto činnosti bude udržanie si/obhájenie získaných certifikátov Zúčastnenými osobami.

3. AKTIVITA 3

Okrem vyššie uvedených Služieb (špecifikovaných pod bodmi 1.1.1 až 2.2.17), patria k Službám aj nasledovné Služby, ktoré budú vykonávané/poskytované Poskytovateľom počas celého trvania tejto Zmluvy bez ohľadu na štádium plnenia Služieb v rámci Aktivít 1 a/alebo Aktivít 2:

3.9 Monitorovanie Projektu

- 3.9.1** Poskytovateľ sa zaväzuje priebežne kontrolovať a monitorovať napĺňanie indikátorov Projektu EFQM, stanovených Ministerstvom alebo iným oprávneným orgánom. Tento záväzok Poskytovateľa zahŕňa aj povinnosť pripravovať podklady pre monitorovacie správy a iné správy a dokumenty, požadované Ministerstvom alebo iným oprávneným orgánom, vo vzťahu k realizácii Projektu EFQM, resp. jeho časti, ktorá je predmetom tejto Zmluvy.
- 3.9.2** Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť prípravu podkladov pre Monitorovacie správy, resp. správy podľa požiadaviek Ministerstva a k tomu príslušnej dokumentácie.
- 3.9.3** Poskytovateľ sa zaväzuje zabezpečiť prípadne iné aktivity v priamej súvislosti s realizáciou Projektu EFQM a jeho následným monitorovaním.

3.10 Externý manažment

Poskytovateľ Klientovi poskytne/zabezpečí konzultácie, poradenstvo, aktívnu spoluprácu a súčinnosť (v závislosti od požiadania Klienta) najmä pri:

- (i) vyhodnocovaní Projektu EFQM a jeho jednotlivých aktivít;
- (ii) komunikácii v rámci ITMS;
- (iii) pri zabezpečovaní publicity a informovanosti v zmysle požiadaviek Riadiaceho orgánu a EK;
- (iv) plnení Nariadenia Rady ES č. 1083/2006, Poskytovateľ najmä zosumarizuje povinnosti Klienta, Zúčastnených osôb a Poskytovateľa v zmysle tohto Nariadenia Rady ES č. 1083/2006 vo vzťahu k Projektu EFQM (a obzvlášť k archivácii dokumentov, patriacich do Projektu EFQM), oznámi tieto povinnosti uvedeným osobám a bude dbať na ich dodržiavanie u Zúčastnených osôb a u Klienta a sám ich dodržiavať;
- (v) zostavovaní žiadostí o platby v rámci Projektu EFQM a príprave účtovných dokladov a iných podkladov za účelom vypracovania úspešných žiadostí o platby v rámci Projektu EFQM;

- (vi) definovaní oprávnenosti výdavkov v rámci Projektu EFQM;
- (vii) pomoci pri riešení akýchkoľvek nezrovnalostí, nejasností a problémov pri realizácii Projektu EFQM;
- (viii) zmenách Projektu počas jeho implementácie, ktoré inicioval Klient alebo Ministerstvo, príp. iný oprávnený orgán alebo inštitúcia.

ČLÁNOK 1'. PRÍLOHA Č. 2 – ČASOVÝ HARMONOGRAM
PRÍLOHA Č. 2 A – ČASOVÝ HARMONOGRAM PROJEKTU CAF

AKTIVITA	SKUPINA PODAKTIVÍT	VÝKONY, ÚKONY, ČINNOSTI, DIELA A AUTORSKÉ DIELA	VÝSTUPY	TERMIN ZAČATIA (V TÝŽDŇOCH)	TERMIN UKONČENIA (V TÝŽDŇOCH)	
1. AKTIVITA : Analýza procesov cieľových skupín, vývoj a implementácia informačného systému pre riadenie kvality verejnej správy a vytvorenie mecha- nizmu distribúcie informácií o projekte	1.1. Projektový manažment - organizácia a riadenie Projektu CAF	1.1.1. Určenie projektového tímu	Zoznam osôb projektového tímu	1	4	
		1.1.2. Vytvorenie manuálu riadenia projektu	Manuálu riadenia projektu	1	4	
		1.1.3. Vypracovanie metodiky pre realizáciu externého posúdenia na mieste (s te visit) organizácie podľa kritérií modelu kvality.	Metodika pre realizáciu externého posúdenia na mieste (site visit)	1	20	
		1.1.4. Zbormik školiacich a podporných materiálov pre jednotlivé Zúčastnené osoby hodnotiteľov.	Zbormik školiacich a podporných materiálov	1	8	
	1.2. Koordinácia realizácie Projektu CAF a nastavenie podmienok spolupráce s organizáciou EIPA	1.2.1. Pracovné zasadnutia v sídle EIPA v Maastrichte zamerané: <ul style="list-style-type: none"> ▪ koordináciu stretnutia so zástupcami EIPA s cieľom nastavenia podmienok spolupráce, ▪ koordináciu formy a obsahu samohodnotiacich správ, systému dok. zov. hodnotiaceho procesu, ▪ obhajovania samohodnotiacich správ a získania certifikátov, dohodnite výšky nákladov jednotlivých Zúčastnených osôb za udelenie 4 certifikátov „Effective CAF User“ 	3 stretnutia - pracovné zasadnutia v sídle EIPA - Maastricht	Podľa potrieb a požiadavky Klienta		134
		1.3. Vypracovanie analýz a realizácia prieskumov	1.3.1. Zabezpečenie procesu analýzy Zúčastnených osôb <ul style="list-style-type: none"> 1.3.1.1. Návrh úrovne dekompozície procesnej analýzy 1.3.1.2. Zoznam všetkých súčasných procesov (v členení na manažérske, kľúčové a podporné procesy) každej zo Zúčastnených osôb, ktoré nemajú urobenú procesnú analýzu (3 Zúčastnené osoby) 1.3.1.3. Návrh cieľového stavu a podoby procesného modelu riadenia, vrátane procesnej mapy s grafickou aj popisnou časťou u každej Zúčastnenej osoby, ktoré nemajú urobenú procesnú analýzu (3 Zúčastnené osoby) 1.3.1.4. Preverenie relevantnosti, správnosti a úplnosti vykonanej procesnej analýzy u Zúčastnenej osoby, ktorá má urobenú procesnú analýzu (1 Zúčastnená osoba) 	1.3.1.1. Návrh úrovne dekompozície procesnej analýzy 1.3.1.2. Zoznam všetkých súčasných procesov (v členení na manažérske, kľúčové a podporné procesy) každej zo Zúčastnených osôb, ktoré nemajú urobenú procesnú analýzu (3 Zúčastnené osoby) 1.3.1.3. Návrh cieľového stavu a podoby procesného modelu riadenia, vrátane procesnej mapy s grafickou aj popisnou časťou u každej Zúčastnenej osoby, ktoré nemajú urobenú procesnú analýzu (3 Zúčastnené osoby) 1.3.1.4. Preverenie relevantnosti, správnosti a úplnosti vykonanej procesnej analýzy u Zúčastnenej osoby, ktorá má urobenú procesnú analýzu (1 Zúčastnená osoba)	6 1. 43 2. 43 3. 43 1. 48 2. 47 3. 47 53	8 47 46 46 54 52 52 54
		1.3.2. Vypracovanie prieskumu v spokojnosti zamestnancov pre Zúčastnené osoby v projekte:	1.3.2.1. Metodika prieskumu spokojnosti zamestnancov každej zo Zúčastnených osôb	Metodika prieskumu spokojnosti zamestnancov každej zo Zúčastnených osôb	35	36
			1.3.2.2. Spracovanie dát, výsledkov, výstupov a zistení prvého	Spracovanie dát, výsledkov, výstupov a zistení prvého	1. 37	42

AKTIVITA	SKUPINA PODAKTIVIT	VÝKONY, ÚKONY, ČINNOSTI, DIELA A AUTORSKÉ DIE LA	VÝSTUPY	TERMIN ZAČATIA (V TÝŽDŇOCH)	TERMIN UKONČENIA (V TÝŽDŇOCH)
			<p>prieskumu spokojnosti zamestnancov každej zo Zúčastnených osôb (4 Zúčastnené osoby) vo forme grafického, tabulkového aj popisného slovného spracovania a záznamy zo zberu dát v prieskume (vyplnené dotazníky, nahrávky z interview alebo iné záznamy zberu dát v závislosti od použitých výskumných metód);</p> <p>1.3.2.3 Spracovanie dát, výsledkov, výstupov a zistení opakovaného prieskumu spokojnosti zamestnancov každej zo Zúčastnených osôb (4 Zúčastnené osoby), vrátane porovnania so zisteniami prvého prieskumu vo forme grafického, tabulkového aj popisného slovného spracovania a záznamy zo zberu dát v prieskume (vyplnené dotazníky, nahrávky z interview alebo iné záznamy zberu dát v závislosti od použitých výskumných metód);</p>	<p>2. 37</p> <p>3. 37</p> <p>4. 37</p>	<p>42</p> <p>42</p> <p>42</p>
		1.3.3 Vypracovanie prieskumu v spokojnosti zákazníkov pre Zúčastnené osoby projektom s ročnou periodicitou	<p>1.3.3.1 Metodika prieskumu spokojnosti zákazníkov každej zo Zúčastnených osôb;</p> <p>1.3.3.2 Spracovanie dát, výsledkov, výstupov a zistení prvého prieskumu spokojnosti zákazníkov každej zo Zúčastnených osôb (4) vo forme grafického, tabulkového aj popisného slovného spracovania a záznamy zo zberu dát v prieskume (vyplnené dotazníky, nahrávky z interview alebo iné záznamy zberu dát v závislosti od použitých výskumných metód);</p> <p>1.3.3.3 Spracovanie dát, výsledkov, výstupov a zistení opakovaného prieskumu spokojnosti zákazníkov každej zo Zúčastnených osôb (4), vrátane porovnania so zisteniami prvého prieskumu vo forme grafického, tabulkového aj popisného slovného spracovania a záznamy zo zberu dát v prieskume (vyplnené dotazníky, nahrávky z interview alebo iné záznamy zberu dát v závislosti od použitých výskumných metód);</p>	<p>35</p> <p>37</p> <p>37</p> <p>37</p> <p>37</p> <p>69</p> <p>69</p> <p>69</p> <p>69</p>	<p>36</p> <p>42</p> <p>42</p> <p>42</p> <p>42</p> <p>74</p> <p>74</p> <p>74</p> <p>74</p>
	1.4. Vytvorenie mechanizmu distribúcie informácií o výsledkoch projektu	1.4.1 Mechanizmus distribúcie informácií : <ul style="list-style-type: none"> podklady, požadované Klientom, za účelom informovania verejnosti vystúpenia na akomkoľvek fóre (verejnom, neverejnom) 	Podľa potrieb a požiadaviek Klienta	Podľa požiadavky klienta	134
	1.5. Vývoj a implementácia IS MKVS	1.5.1 Analýza požiadaviek na SW riešenie 1.5.2 Príprava a odsúhlasenie návrhu SW riešenia 1.5.3 Vývoj SW riešenia na základe odsúhlaseného návrhu	Analýza požiadaviek na SW riešenie Návrh SW riešenia IS MKVS Inštalácia CD	9 15 21	14 20 28

AKTIVITA	SKUPINA PODAKTIVÍT	VÝKONY, ÚKONY, ČINNOSTI, DIELA A AUTORSKÉ DIELA	VÝSTUPY	TERMIN ZAČATIA (V TÝŽDŇOCH)	TERMIN UKONČENIA (V TÝŽDŇOCH)	
2. AKTIVITA: Vzdelávanie zamestnancov cieľových skupín na systémy riadenia kvality, aplikovanie a obnovu certifikátov kvality	2.1. Vzdelávanie zamestnancov na model kvality CAF	1.5.4 Priprava a odovzdanie dokumentácie k SW riešeniu	Technická, administratívna a užívateľská dokumentácia IS MKVS, ako aj tá právna dokumentácia (najmä licenčné zmluvy a iné zmluvy)	29	32	
		1.5.5 Implementácia SW riešenia		33	36	
		1.5.6 Pilotná prevádzka SW riešenia		37	40	
		1.5.7 Školenia užívateľov SW riešenia		41	46	
		1.5.8 Odovzdanie IS do oštrej prevádzky		47	50	
		2.1.1 Technická príprava školení učiacich materiálov		9	11	
		2.1.2 Organizačné a materiálne zabezpečenie školení		9	11	
		2.1.3 Vzdelanie zamestnancov účastnených osôb (garanta samohodnotiaceho tímu, samohodnotiteľov a interných hodnotiteľov) na: <ul style="list-style-type: none"> • princípy výmnočnosti, • kritériá modelu CAF, • samohodnotenie a tvorbu a samohodnotiacej správy, • určenie slabých stránok vybraných inštitúcií, • prípravu a realizáciu akčných plánov na odstránenie slabých stránok inštitúcie, • bodové hodnotenie, hodnotenie samohodnotiacej správy, • prípravu na obhajobu akčných plánov pri validačnej návšteve validátorov 	<p>Školenia pre 4 Zúčastnené osoby v školeniach cykloch (1 školení cyklus = 2,5 dňa školenia á 8 hodín/deň, t.j. 20 hodín školenia)</p> <p>2. 12</p> <p>3. 12</p> <p>4. 12</p> <p>60</p>			
		2.1.4 Vyhodnotenie vzdelávania a preverenie spôsobilosti zamestnancov		Prezenčné listiny a dotazníky, hodnotiace anketý školiteľov, poradcov a posudzovateľov, hodnotiace dotazníky o priebehu	V deň začatia školenia	Do 10 dní od ukončenia školenia
		2.2. Konzultácie a poradenstvo pri vypracovaní samohodnotiacich správ, akčných plánov a obhajob		2.2.1 Konzultácie s EIPA	Oboznámene EIPA s projektom a jeho cieľmi, dohodnutie výšky úhrad/nákladov, spojených s prihlášením Zúčastnených osôb na udelenie certifikátov a pod	12
		2.2.2 Konzultácie a poradenstvo pri vytvorení internej smernice implementácie riadenia kvality v organizácii	Interná smernica	1. 17 2. 17 3. 17 4. 17	20 20 20 20	
		2.2.3 Konzultácie a poradenstvo pre CAF tímy pri vytvorení novej verzie samohodnotiacej správy podľa jednotlivých kapitol	Nultá samohodnotiacia správa	1. 17 2. 17 3. 17	31 31 31	

AKTIVITA	SKUPINA PODAKTIVIT	VÝKONY, ÚKONY, ČINNOSTI, DIELA A AUTORSKÉ DIELA	VÝSTUPY	TERMIN ZAČATIA (V TÝŽDŇOCH)	TERMIN UKONČENIA (V TÝŽDŇOCH)
		2.2.4 Externé posúdenie na mieste (site visit) nultej verzie samohodnotiacej správy i podľa kritérií modelu kvality	Spätná správa z posúdenia na mieste - nultá samohodnotiaca správa	4. 17	31
		2.2.5 Konzultácie a poradenstvo pre garanta tímu samohodnotiteľov, interných hodnotiteľov a vedúceho tímu samohodnotiteľov pri určení mapy slabých stránok inštitúcie.	Mapa slabých stránok každej zo 4 Zúčastnených osôb	1. 37 2. 37 3. 37 4. 37	38 38 38 38
		2.2.6 Konzultácie a poradenstvo pri výbere 3 akčných plánov, stanovenia vlastných reakcií akčných plánov (z tímu samohodnotiteľov) a spôsobu ich realizácie na odstránenie, resp. zníženie vybraných slabých stránok s cieľom preukázať nia schopnosť inštitúcie trvale sa zlepšovať, zaviesť inovatívne postupy a zaviesť princípy riadenia kvality a pod.	Vypracovanie 3 akčných plánov každej zo 4 Zúčastnených osôb	1. 37	40
		2.2.7 Konzultácie pri záverečne korekcii anglického prekladu textu nultých samohodnotiacich správ (tzv. proof-reading)	Skorigovaný dokument samohodnotiacej správy v anglickom jazyku každej zo 4 Zúčastnených osôb	1. 55 2. 55 3. 55 4. 55	58 58 58 58
		2.2.8 Realizácia akčných plánov – konzultácie a poradenstvo pri realizácii akčných plánov	Protokol o poskytnutí konzultácií a poradenstva pri realizácii akčných plánov každej zo 4 Zúčastnených osôb	1. 41 2. 41 3. 41 4. 41	54 54 54 54
		2.2.9 Hodnotenie plnenia akčných plánov na národnej úrovni	Písomné hodnotenie plnenia akčných plánov každej zo 4 Zúčastnených osôb	1. 55 2. 55 3. 55 4. 55	58 58 58 58
		2.2.10 Konzultácie s EIPA - obznenie EIPA s projektom a jeho cieľmi, dohodnuté výšky úhrad/nákladov, spojených s prihlásením zúčastnených osôb na udelenie certifikátov a pod.	EIPA obznenená s projektom, dohodnuté výšky úhrad/nákladov spojených s prihlásením všetkých 4 Zúčastnených osôb na validáciu PEF	1. 59 2. 59 3. 59 4. 59	60 60 60 60
		2.2.11 Konzultácie a poradenstvo pre samohodnotiteľov pri vytvorení 1. samohodnotiacej správy podľa jednotlivých kapitol modelu kvality	Vypracovanie 1. samohodnotiacej správy každej zo Zúčastnených osôb za účasti samohodnotiteľov	1. 61 2. 61 3. 61 4. 61	68 68 68 68
		2.2.12 Externé posúdenie 1. samohodnotiacej správy na národnej úrovni	Spätná správa z posúdenia na mieste - 1. samohodnotiaca správa na národnej úrovni každej zo 4 Zúčastnených osôb	1. 69 2. 69	74 74

AKTIVITA	SKUPINA PODAKTIVÍT	VÝKONY, ÚKONY, ČINNOSTI, DIELA A AUTORSKÉ DIELA	VÝSTUPY	TERMIN ZAČATIA (V TÝŽDŇOCH)	TERMIN UKONČENIA (V TÝŽDŇOCH)
				3. 69	74
				4. 69	74
		2.2.13 Konzultácie pri záverečnej korekcii anglického prekladu textu 1. samohodnotiacej správy (tzv. proof-reading) a jej zaslanie do sídla EIF A	Skorigovaný dokument 1. samohodnotiacej správy zaslaný do sídla EIPA u každej zo 4 Zúčastnených osôb	1. 75	78
				2. 75	78
				3. 75	78
				4. 75	78
		2.2.14 Zabezpečenie pobytu v indikátorov CAF počas validačnej návštevy (náklady spojené s pobytom validátorov EIPA počas validačnej návštevy hradí Klient) a udelenie certifikátu	Realizácia validačnej návštevy u všetkých Zúčastnených osôb a udelenie certifikátu zástupcami EIPA	1. 79	82
				2. 79	82
				3. 79	82
				4. 79	82
		2.2.15 Konzultácia pri nastavení cieľových skupín na ďalšie zlepšovanie s cieľom udržania si certifikátov	Protokol o poskytnutí konzultácií a poradenstva pri realizácii ďalšieho zlepšovania s cieľom udržania si certifikátov u každej zo 4 Zúčastnených osôb	1. 83	134
				2. 83	134
				3. 83	134
				4. 83	134
3. AKTIVITA : Riadenie projektu	3.9 Monitorovanie projektu	3.9.9 Kontrola a monitorovanie indikátorov	Správy o plnení indikátorov podľa požiadaviek a potrieb	Podľa potreby/ požiadavky Klienta/Ministerstva	Podľa potreby/ požiadavky Klienta/Ministerstva
		3.9.10 Podklady pre monitorovacie správy	Návrhy monitorovacích správ požiadaviek a potrieb	Podľa potreby/ požiadavky Klienta/Ministerstva	Podľa potreby/ požiadavky Klienta/Ministerstva
	3.10 Externý manažment projektu	3.10.1 Konzultácie, poradenstvo, spolupráca pri: <ul style="list-style-type: none"> vyhodnocovaní Projektu CAF a jeho jednotlivých aktivít; kommunikácii v rámci ITv S; pri zabezpečovaní publikity a informovanosti v zmysle požiadaviek Riadiaceho orgánu a EK; plnení Nariadenia Rady ES č. 1083/2006, zostavovaní žiadostí o finančnú pomoc v rámci Projektu CAF a príprave účtovných dokladov a iných podkladov; definovaní oprávnenosti výdavkov v rámci Projektu CAF; pomoci pri riešení akýchkoľvek nezrovnalostí, nejasností a problémov pri realizácii Projektu CAF; zmenách Projektu počas jeho implementácie, ktoré inicioval Klient alebo Mli Ministerstvo, prípadne iný oprávnený orgán alebo inštitúcia 	Poradenstvo a konzultácie podľa požiadaviek a potrieb	Podľa potreby/ požiadavky Klienta/Ministerstva	Podľa potreby/ požiadavky Klienta/Ministerstva

PRÍLOHA Č. 2B - ČASOVÝ HARMONOGRAM PROJEKTU EFQM

AKTIVITA	SKUPINA PODAKTIVÍT	VÝKONY, ÚKONY, ČINNOSŤI, DIELA A AUTORSKÉ DIELA	VÝSTUPY	TERMÍN ZAČATIA (V TÝŽDŇOCH)	TERMÍN UKONČENIA (V TÝŽDŇOCH)	
1. AKTIVITA: Analýza procesov cieľových skupín, vývoj a implementácia informačného systému pre riadenie kvality verejnej správy a vytvorenie mechanizmu distribúcie informácií o projekte	1.1. Projektový manažment	1.1.1	Určenie projektového tímu	1	4	
		1.1.2	Vytvorenie manuálu riadenia projektu	1	4	
		1.1.3	Vypracovanie metodiky pre realizáciu externého posudenia na mieste (site visit) organizácie podľa kritérií modelu kvality:	1	20	
		1.1.4	Zborník školiacich a podporných materiálov pre jednotlivé zúčastnené osoby a hodnotiteľov.	1	8	
	1.2. Koordináčne pracovné zasadnutie s európskou centrárou modelu kvality EFQM	1.2.1	Pracovné zasadnutia v síle nadácie EFQM v Bruseli zamerané na: <ul style="list-style-type: none"> koordináčne stretnutia so zástupcami EFQM s cieľom nastavenia podmienok spolupráce, koordináciu formy a obsahu samohodnotiacich správ, systému dôkazov, hodnotiaceho procesu, obhajovania samohodnotiacich správ a získania certifikátov, dohodnutie výšky nákladov jednotlivých zúčastnených osôb za udelenie 1 certifikátu „Recognise for Excellence“. 2 certifikátov „Commitment to Excellence“. 	Zborník školiacich a podporných materiálov 3 stretnutia v sídle EFQM - Brusel	Podľa požiadavky Klienta	134
		1.3. Konzultácie a realizácia prieskumov	1.3.1	Zabezpečenie procesnej analýzy zúčastnených osôb	6	8
			1.3.1.1	Návrh úrovne dekompozície procesnej analýzy	15	18
			1.3.1.2	Zoznam všetkých súčasných procesov (v členení na manažérske, kľúčové a podporné procesy) každej zo zúčastnených osôb, ktoré nemajú urobenú procesnú analýzu (2 zúčastnené osoby)	*1	*
			1.3.1.3	Návrh cieľového stavu a podoby procesného modelu riadenia, vrátane procesnej mapy s grafickou aj popisnou časťou u každej zúčastnenej osoby, ktorá má urobenú procesnú analýzu (2 zúčastnené osoby)	9	16
			1.3.1.4	preverenie relevantnosti, správnosti a úplnosti vykonanej procesnej analýzy u zúčastnenej osoby, ktorá má urobenú procesnú analýzu (1 zúčastnená osoba)	19	26
1.3.2.1			Metodika prieskumu spokojnosti zamestnancov každej zo zúčastnených osôb	*1	*	
1.3.2.2			Spracovanie dát, výsledkov, výstupov a zistení prvého prieskumu spokojnosti zamestnancov každej zo zúčastnených osôb	17	26	
1.3.2.3			Spracovanie dát, výsledkov, výstupov a zistení druhého prieskumu spokojnosti zamestnancov každej zo zúčastnených osôb	9	14	
1.3.2.4			Spracovanie dát, výsledkov, výstupov a zistení tretieho prieskumu spokojnosti zamestnancov každej zo zúčastnených osôb	27	28	

1 Zúčastnená osoba 2 má urobenú procesnú analýzu

AKTIVITA	SKUPINA PODAKTIVÍT	VÝKONY, ÚKONY, ČINNOSŤ I, DIELA A AUTORSKÉ DIELA	VÝSTUPY	TERMIN ZAČATIA (V TÝŽDŇOCH)	TERMIN UKONČENIA (V TÝŽDŇOCH)
			Zúčastnených osôb (3 Zúčastnené osoby) vo forme 3. grafického, tabuľkového aj popisného slovného spracovania a záznamy zo zberu dát v prieskume (vyplnené dotazníky, nahrávky z interview alebo iné záznamy zberu dát v závislosti od použitých výskumných metód);	29	34
			1.3.2.3 Spracovanie dát, výsledkov, výstupov a zistení opakovaného prieskumu spokojnosti zamestnancov každej zo Zúčastnených osôb (3 Zúčastnené osoby), vrátane porovnania so zisteniami prvého prieskumu vo forme grafického, tabuľkového aj popisného slovného spracovania a záznamy zo zberu dát v prieskume (vyplnené dotazníky, nahrávky z interview alebo iné záznamy zberu dát v závislosti od použitých výskumných metód);	82	87
		1.3.3 Vypracovanie prieskumu spokojnosti zákazníkov pre Zúčastnené osoby projekt i s ročnou periodicitou	1.3.3.1 Metodika prieskumu spokojnosti zákazníkov každej zo Zúčastnených osôb;	81	86
			1.3.3.2 Spracovanie dát, výsledkov, výstupov a zistení prvého prieskumu spokojnosti zákazníkov každej zo Zúčastnených osôb (3 Zúčastnené osoby) vo forme grafického, tabuľkového aj popisného slovného spracovania a záznamy zo zberu dát v prieskume (vyplnené dotazníky, nahrávky z interview alebo iné záznamy zberu dát v závislosti od použitých výskumných metód);	82	87
			1.3.3.3 Spracovanie dát, výsledkov, výstupov a zistení opakovaného prieskumu spokojnosti zákazníkov každej zo Zúčastnených osôb (3 Zúčastnené osoby), vrátane porovnania so zisteniami prvého prieskumu vo forme grafického, tabuľkového aj popisného slovného spracovania a záznamy zo zberu dát v prieskume (vyplnené dotazníky, nahrávky z interview alebo iné záznamy zberu dát v závislosti od použitých výskumných metód);	82	87
			Podľa požiadaviek Klienta	Podľa požiadavky klienta	134
1.4. Vytvorenie mechanizmu distribúcie informácií o výsledkoch projektu		1.4.1 Mechanizmus distribúcie i informácií : <ul style="list-style-type: none"> ▪ podklady, požadované Klientom, za účelom informovania verejnosť ▪ vystúpenia na akomkoľvek fóre (verejnom, neverejnom) 			
1.5. Vývoj a implementácia IS MKVS		1.5.1 Analýza požiadaviek na SW riešenie		9	14
		1.5.2 Príprava a odsúhlasenie návrhu SW riešenia	Analýza požiadaviek na SW riešenie Návrh SW riešenia IS MKVS	15	20
		1.5.3 Vývoj SW riešenia na základo odsúhlaseného návrhu	Inštalácia CD	21	28

AKTIVITA	SKUPINA PODAKTIVÍT	VÝKONY, ÚKONY, ČINNOSŤI, DIELA A AUTORSKÉ DIELA	VÝSTUPY	TERMIN ZAČATIA (V TYŽDŇOCH)	TERMIN UKONČENIA (V TYŽDŇOCH)
2. AKTIVITA: Vzdelávanie zamestnancov skupin na systémy riadenia kvality, aplikovanie a obnovu certifikátov kvality	2.1. Vzdelávanie zamestnancov na model kvality	1.5.4 Príprava a odovzdanie dokumentácie k SW riešeniu	Technická, administratívna a užívateľská dokumentácia IS MKVVS, ako aj právna dokumentácia (najmä licenčné zmluvy a iné zmluvy)	29	32
		1.5.5 Implementácia SW riešenia		33	36
		1.5.6 Pilotná prevádzka SW riešenia	Protokol o úspešnom ukončení akceptačného testovania funkčnosti IS MKVVS v pilotnej prevádzke	37	40
		1.5.7 Školenia užívateľov SW riešenia	Protokol o vykonaní školenia	41	46
		1.5.8 Odovzdanie IS do ostrej prevádzky	Protokol o odovzdaní softvéru do rutínnej prevádzky	47	50
		2.1.1 Technická príprava školiacich materiálov ²	Vytlačené, rozmmnožené školiace materiály	1. 35 2. 19 3. 35	37 20 37
		2.1.2 Organizačné a materiálne zabezpečenie školení ²		1. 35 2. 19 3. 35	37 20 37
		2.1.3 Vzdelanie zamestnancov zúčastnených osôb (garanta samohodnotiaceho tímu, samohodnotiteľov a interných hodnotiteľov) na:	Školenia pre 3 zúčastnené osoby	1. 38	41
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ princípy výnimčnosti; ▪ kritériá modelu výnimčnosti EFQM ▪ samohodnotenie a tvo ba samohodnotiacej správy; ▪ určenie slabých stránok vybraných inštitúcií; ▪ prípravu akčných plánov na odstránenie slabých stránok inštitúcie; ▪ používanie RADAR karty modelu výnimčnosti EFQM; hodnotenie samohodnotiacej správy; ▪ príprava na obhajobu akčných plánov pri validačnej návšteve validátora EFQM; a ▪ príprava na obhajobu samohodnotiacej správy pri validačnej návšteve validátorov EFQM a obdobné činnosti 	2. 21 3. 38	26 41
			2.1.4 Vyhodnotenie vzdelávania a prevencie spôsobilosti samohodnotiteľov a interných hodnotiteľov na výkon ich činnosti:	Prezentčné listiny a dotazníky, hodnotiace anketý školiteľov, poradcov a posudzovateľov, hodnotiace dotazníky o priebehu	V deň začatia školenia
2.2. Konzultácie a poradenstvo pri vypracovaní samohodnotiacich správ, akčných plánov a obhajob	2.2.1 Konzultácie v sídle EFQM ²	2.2.1 Konzultácie v sídle EFQM ²	Oboznámenie EFQM s projektom a jeho cieľmi, dohodnutie výšky úhrad/nákladov, spojených s prihlásením zúčastnených osôb na udelenie certifikátov a pod	1. 38 2. 15 3. 38	41 18 41
		2.2.2 Konzultácie a poradenstvo pri vytvorení internej	Interná smernica	1. 42	46

² Zúčastnená osoba 2 má odlišný harmonogram, z tohto dôvodu bol riadok rozšírený

AKTIVITA	SKUPINA PODAKTIVIT	VÝKONY, ÚKONY, ČINNOSTI, DIELA A AUTORSKÉ DIELA	VÝSTUPY	TERMIN ZAČATIA (V TÝŽDŇOCH)	TERMIN UKONČENIA (V TÝŽDŇOCH)
		smernice implementácie m delu kvality v organizácii		2. 35	39
		2.2.3 Konzultácie a poradenstvo pre EFQM tímy pri vytvorení novej verzie samohodnotiacej správy podľa jednotlivých kapitol a pod.	Nultá samohodnotiaca správa	3. 42	46
		2.2.4 Externé posúdenie na mieste (site visit) novej verzie samohodnotiacej správy podľa kritérií modelu kvality	Spätná správa z externého posúdenia na mieste	1. 47	59
		2.2.5 Konzultácie a poradenstvo pre garanta tímu samohodnotiteľov, interných hodnotiteľov a vedúceho tímu samohodnotiteľov pri ričení mapy slabých stránok Zúčastnených osôb a pod.	Mapa slabých stránok	2. 40	52
		2.2.6 Konzultácie v sídle EFQM**		3. 47	59
		2.2.7 Konzultácie a poradenstvo pri výbere 3 akčných plánov, stanovenia vlastných realizácií akčných plánov (z tímu samohodnotiteľov) a spôsobu ich realizácie na odstránenie, resp. zmieňovanie vybraných slabých stránok s cieľom preukázať schopnosť inštitúcie trvale sa zlepšovať, zaviesť inovatívne postupy a zaviesť princípy riadenia kvality a p.d.	Koordinácia formy a obsahu posúdenia na mieste tímom externých validátorov spojených s prihlásením Zúčastnenej osoby na udelenie jedného certifikátu „Recognised for Excellence“	1. 60	65
		2.2.8 Realizácie akčných plánov – konzultácie a poradenstvo pri realizácii akčných plánov	Vypracovanie 3 akčných plánov	2. 53	58
		2.2.9 Hodnotenie plnenia akčných plánov na národnej úrovni	Protokol o poskytnutí konzultácií a poradenstva pri realizácii akčných plánov	3. 60	65
		2.2.10 Konzultácie pri záverečnej korekcii anglického textu samohodnotiacich správ (zv. proof-reading)	Skorigovaný dokument novej samohodnotiacej správy	1. 65	66
		2.2.11 Validácia a udelenie certifikátu „Recognised for Excellence“, (náklady spojené s pobytom validátorov EFQM počas validačnej návštevy hradí Klient)	Účast' validátorov na validačnej návšteve u všetkých Zúčastnených osôb, udelenie 1 certifikátu „Recognised for Excellence“	2. 61	62
				3. 65	66
				1. 67	70
				2. 62	65
				3. 67	70
				1. 88	91
				2. 83	86
				3. 88	91
				1. 71	87
				2. 66	82
				3. 71	87
				1. 88	91
				2. 83	86
				3. 88	91
				1. 92	95
				2. 87	90
				3. 92	95

2 Zúčastnená osoba 2 má odlišný harmonogram, z tohto dôvodu bol riadok rozšírený.

AKTIVITA	SKUPINA PODAKTIVÍT	VÝKONY, ÚKONY, ČINNOSŤI, DIELA A AUTORSKÉ DIELA	VÝSTUPY	TERMIN ZAČATIA (V TÝŽDŇOCH)	TERMIN UKONČENIA (V TÝŽDŇOCH)
3. AKTIVITA : Riadenie projektu		2.2.12 Konzultácie s EFQM – koordinácia formy a obsahu posúdenia na mieste spojených s prihlásením Zúčastnenej osoby na udelenie dvoch certifikátov „Committed to Excellence“	Dohodnutá forma a obsah posúdenia na mieste spojených s prihlásením Zúčastnenej osoby na udelenie dvoch certifikátov „Committed to Excellence“	1. 71 2. 91 3. 71	74 94 74
		2.2.13 Konzultácie a poradenstvom o pre samohodnotiteľov pri vytvorení 1. samohodnotiacej správy podľa jednotlivých kapitol modelu „Kvality“	Vypracovanie 1. samohodnotiacej správy každej zo Zúčastnených osôb za účasti samohodnotiteľov	1. 92 2. 95 3. 92	100 103 100
		2.2.14 Externé posúdenie 1. samohodnotiacej správy na národnej úrovni	Spätná správa z posúdenia na mieste - 1. samohodnotiacej správa na národnej úrovni	1. 101 2. 104 3. 101	106 109 106
		2.2.15 Konzultácie pri záverečnej korekcii anglického prekladu textu 1. samohodnotiacej správy (tzv. proof-reading) a jej zaslanie do sídla EFQM	Skorigovaný dokument 1. samohodnotiacej správy zaslaný do sídla EFQM	1. 106 2. 110 3. 106	110 114 114
		2.2.16 Udelenie 2 certifikátov Committed to Excellence počas validačnej návštevy náklady spojené s pobytom validátorov EFQM počas validačnej návštevy hradí Klient) a udelenie certifikátu	Udelenie 2 certifikátov zástupcami EFQM „Committed to Excellence“	1. 111 2. 115 3. 111	114 118 114
		2.2.17 Konzultácia pri nastavení cieľových skupín na ďalšie zlepšovanie s cieľom udržania si certifikátov	Protokol o poskytnutí konzultácií a poradenstva pri realizácii ďalšieho zlepšovania s cieľom udržania si certifikátov	1. 115 2. 119 3. 115	134 134 134
		3.9.9 Kontrola indikátorov	Správy o plnení indikátorov podľa požiadaviek a potrieb	Podľa potreby/ požiadavky Klienta/Ministerstva ^a	Podľa potreby/ požiadavky Klienta/Ministerstva ^a
		3.9.10 Podklady pre monitorovaciu správu	Návrhy monitorovacích správ požiadaviek a potrieb	Podľa potreby/ požiadavky Klienta/Ministerstva ^a	Podľa potreby/ požiadavky Klienta/Ministerstva ^a

AKTIVITA	SKUPINA PODAKTIVIT	VÝKONY, ÚKONY, ČINNOSŤI, DIELA A AUTORSKÉ DIELA	VÝSTUPY	TERMIN ZAČATIA (V TÝŽDŇOCH)	TERMIN UKONČENIA (V TÝŽDŇOCH)
	3.10 Externý manažment projektu	3.10.1 Konzultácie, poradenstvo spolupráca pri <ul style="list-style-type: none"> • vyhodnocovaní Projektu EFQM a jeho jednotlivých aktivít; • komunikácii v rámci ITMS • pri zabezpečovaní publicity a informovanosti v zmysle požiadaviek Riadiaceho orgánu a EK; • plnení Nariadenia Rady E S č. 1083/2006, • zostavovaní žiadostí o plánujúce v rámci Projektu EFQM a príprave účtovných dokladov a iných podkladov; • definovaní oprávnenosti v /davkov v rámci Projektu EFQM; • pomoci pri riešení akýchkoľvek neznámych, nejasností a problémov pri realizácii Projektu EFQM; • zmenách Projektu počas jeho implementácie, ktoré inicioval Klient alebo Ministerstvo, prípadne iný oprávnený orgán alebo inštitúcia 	Poradenstvo a konzultácie podľa požiadaviek a potrieb	Podľa potreby/ požiadavky Klienta/Ministerstva	Podľa potreby/ požiadavky Klienta/Ministerstva

ČLÁNOK 18. PRÍLOHA Č. 3 – ODPLATA
PRÍLOHA Č. 3A – ODPLATA ZA PROJEKT CAF

PRÍLOHA Č. 3B – ODPLATA ZA PROJEKT EFQM

ČLÁNOK 19. PRÍLOHA Č. 4 – ZÚČASTNENÉ OSOBY

P. č.	Zúčastnené osoby CAF	Adresa	Počet osôb	Vykonaná procesná analýza
1.	Trnavský samosprávny kraj	Starohájska 10, 917 01 Trnava	17	nie
2.	Mestský úrad Liptovský Mikuláš	Štúrova 1989/41, 031 42 Liptovský Mikuláš	17	nie
3.	Mestský úrad Snina	Strojárska 2060/95, 069 01 Snina	17	nie
4.	Domov sociálnych služieb Hrabiny Nová Baňa	Rekreačná 393/1, 968 01 Nová Baňa	17	áno

P. č.	Zúčastnené osoby EFQM	Adresa	Počet osôb	Vykonaná procesná analýza
1.	Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR	Štefanovičova 3, 810 05 Bratislava 15	17	nie
2.	Ministerstvo zahraničných vecí SR	Hlboká cesta 2, 833 36 Bratislava 37	17	áno
3.	Ministerstvo vnútra SR	Pribinova 2, 812 72 Bratislava	17	nie

MARSH



MARSH MERCER KROLL
GUY CARPENTER OLIVER WYMAN

Marsh Ltd
Tower Place
London
EC3R 5BU
020 7357 1000 Fax 020 7929 2705
www.marsh.com

INSURANCE CERTIFICATE

WE, the undersigned Insurance Brokers, not being party to the placement of this insurance and acting on behalf of Nautilus Indemnity (Europe) Limited ("the Insurer"), hereby verify that the Insurer has issued the following described Insurance, which is in force as of the date hereof.

PROFESSIONAL INDEMNITY INSURANCE

Name of Insured: Deloitte Advisory s.r.o., Apollo BC, Prievozská 2/B, 821 09, Bratislava, Slovakia, Identification number: 35 946 067, Place of registration: Commercial Register kept by Municipal Court in Bratislava I, section Sro, insert 36863/B, and any other entities or firms owned, controlled by or associated with them.

Policy No: Various

The Insurer: Nautilus Indemnity (Europe) Limited

Period: 12:01 am June 1st 2009 to 12:01 am June 1st 2010

Limit: In excess of EUR 3,500,000

Issued to: Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky

Subject to the terms, conditions, exclusions, self-insured retentions and limitations of the Policies and Co-insurance by the Insured for percentages of the limit not insured.

This document is furnished as a matter of information only and should be treated as confidential. The actual limits are deemed by the Insured's International organisation and its insurance advisors, to be matters requiring the highest degree of confidentiality. The issuance of this document does not make the person or organisation to whom it is issued an additional Insured, nor does it modify in any manner the contract of insurance between the Insured and the Insurer. Any amendment, change or extension of such contracts can only be effected by specific endorsements attached hereto.

Issued at London, England

Date: 14th July 2009

Marsh Ltd.

preklad z anglického jazyka

hlavička spoločnosti MARSH
MARSH
MARSH MERCER KROLL
GUY CARPENTER OLIVER WYMAN

Marsh Ltd.
Tower Place
Londýn
EC3R 5BU
020.7357 1000 Fax 020 7929 2705
www.marsh.com

My, nižšie podpísaní poisťovaci makléri ako nezávislý účastník tohto poistenia konajúci v mene spoločnosti Nautilus Indemnity (Europe) Limited (ďalej len „poisťovateľ“) týmto potvrdzujeme, že poisťovateľ uzatvoril nižšie uvedenú poisťnú zmluvu, ktorá bola v deň vydania tohto poistenia platná.

POISTENIE ZODPOVEDNOSTI PRI VÝKONE POVOLANIA

Meno poistenca: Deloitte Advisory s.r.o., Apollo BC, Prievozská 2/B, 821 09, Bratislava, Slovensko, IČO: 35 946 067, zápis: obchodný register vedený Okresným súdom Bratislava I, oddiel: Sro, vložka č. 36863/B a akékoľvek iné subjekty alebo firmy, ktoré spoločnosť vlastní, kontroluje alebo s ktorými je združená

Číslo polstky: rôzne

Poisťovateľ: Nautilus Indemnity (Europe) Limited

Poisťné obdobie: od 00:001 hod 1. júna 2009 do 00:01 hod 1. júna 2010,

Limit: prevyšujúci 3 500 000 Eur

Vydané pre: Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo Slovenskej republiky

V súlade s podmienkami, výnimkami, vlastnými poisťnými zaťažovacími a obmedzeniami poisťných zmlúv a poisťnej spoluúčasti zo strany poistenca pre percentuálnu výšku limitu nepoisteného krytia.

Tento dokument bol vydaný len na informačné účely a považuje sa za dôverný. Súčasnú výšku poisťného limitu považuje medzinárodná organizácia poistenca a jeho poisťní poradcovia za prísne dôvernú informáciu. Vydaním tohto dokumentu sa osoba alebo organizácia, ktorej bol dokument vydaný, nestáva ďalším poistencom ani sa tým v žiadnom ohľade nemenia podmienky poisťnej zmluvy uzatvorenej medzi poistencom a poisťovateľom. Akékoľvek zmeny, úpravy alebo dodatky takejto zmluvy je možné vykonať len formou osobitných príloh.

Vydané v Londýne, Anglicko
Dátum: 14. júla 2009

nečitateľný podpis
Marsh Ltd.

Spoločnosť zapísaná v Anglicku pod č.: 1507274, Sídlo:
1 Tower Place West, Tower Place, Londýn EC3R 5BU
Úrad pre finančné služby vydal oprávnenie spoločnosti Marsh Ltd. a reguluje ju.
Marsh Ltd. vykonáva poisťovacie služby v súlade s podmienkami dokumentu „Naše obchodné princípy a postupy“, ktorý je prístupný na web stránke <http://www.marsh.co.uk/aboutMarsh/principles.html>

Prekladateľská doložka

preklad som vykonal/overil ako prekladateľ, zapísaný od 13. 6. 2005 v zozname prekladateľov, ktorý vedie Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky pre jazyk anglický, reg. č. 970448.

Preklad súhlasí s príslušným textom pripojenej listiny a prekladateľský úkon je zapísaný pod poradovým číslom: 59/2009 tlmočníckeho denníka č. 1/2009.

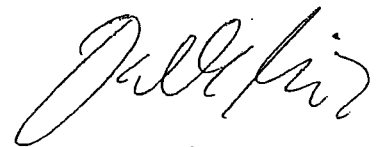
V Bratislave dňa: 15. 7. 2009

Translator's Clause

This translation was made/certified by Dalibor Nicz registered in the Register of Translators for the English language as of 13 June 2005, maintained by the Ministry of Justice of the Slovak Republic, Registration No. 970448.

This translation represents full, true and faithful translation of the original document(s) attached thereto. The act of certification is registered under serial No.: 59/2009 of translation journal No. 1/2009.

Done at Bratislava on 15. 7. 2009



Dalibor Nicz



Deloitte.

Deloitte Advisory s.r.o.
Apollo BC, Prievozská 2/B
Bratislava 821 09
Slovak Republic

Tel: +421 2 582 49 111
Fax: +421 2 582 49 222
deloitteSK@deloitteCE.com
www.deloitte.sk

Registered at the Municipal
Court in Bratislava I
Section Sro, File 36863/B
Id. Nr.: 35 946 067
VAT Id. Nr.: SK2022034003

Verejný obstarávateľ:

Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR
Štefanovičova 3
P.O.Box 76
810 05 Bratislava 15

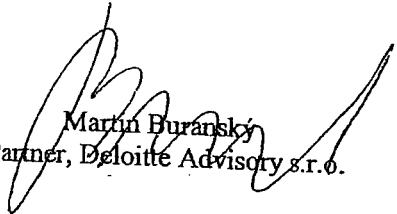
Názov služby:

Zvýšenie dôveryhodnosti a transparentnosti inštitúcií
formou budovania systému riadenia kvality

Čestné vyhlásenie

Prehlasujeme, že spoločnosť Deloitte Advisory s.r.o., so sídlom: Apollo BC, Prievozská 2/B, 821 09 Bratislava 2, Slovenská republika každoročne obnovuje poisťku, ktorá je špecifikovaná v priloženom poisťnom certifikáte a čestne vyhlasujeme, že ju bude i naďalej obnovovať, čím pokryieme celé požadované obdobie záručky 30 mesiacov. Obnovenie poisťky budeme schopní doložiť každý rok novým poisťným certifikátom s ročnou platnosťou.

V Prahe, dňa 24.7.2009


Martin Buránsky
Partner, Deloitte Advisory s.r.o.

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu, a Swiss Verein, and its network of member firms, each of which is a legally separate and independent entity. Please see www.deloitte.com/sk/about for a detailed description of the legal structure of Deloitte Touche Tohmatsu and its member firms.

Member of Deloitte Touche Tohmatsu

**ČLÁNOK 21. PRÍLOHA Č. 6 – KÓPIA ZMLUVY O POSKYTNUTÍ
NENÁVRATNÉHO FINANČNÉHO PRÍSPEVKU**

ČLÁNOK 22. PRÍLOHA Č. 7 – POŽIADAVKY NA INFORMAČNÝ SYSTÉM MANAŽÉRSTVA KVALITY VO VEREJNEJ SPRÁVE (IS MKVS)

Poskytovateľ v rámci dodávky oboch častí IS MKVS (časť CAF aj časť EFQM) dodá analýzu požiadaviek, návrh architektúry; vyvinie softvérové riešenie, ktoré implementuje do prostredia Klienta a Zúčastnených osôb a vykoná akceptačné testovanie podľa pripraveného plánu testovania, dodá systémovú (operačnú) a používateľskú (inštruktážnu) dokumentáciu a zaškolí administrátorov, operátorov a používateľov.

1. CIELE IS MKVS A STRATÉGIA

Cieľom projektu IS MKVS je vytvorenie informačného systému pre porovnávanie indikátorov výkonnosti manažérstva kvality vo verejnej správe, ktorý umožní:

- (i) Definovať indikátory benchmarkingu požadované modelmi CAF a modelom výnimočnosti EFQM. Pre indikátory poskytnúť riešenie pre vstup dát, vhodné ukladanie dát, výpočet indikátorov a výstupné hlásenia v súlade s požiadavkami jednotlivých modelov kvality CAF a modelu výnimočnosti EFQM.
- (ii) Zabezpečiť vstup údajov pre výpočet indikátorov na základe dynamicky definovaných rozhraní importom súborov v štandardných formátoch CSV, XLS, XML rozhraní ako aj cez aplikačné rozhranie primárnymi poskytovateľmi dát.
- (iii) Ukladať všetky informácie vyžadované pre kalkuláciu jednotlivých indikátorov a následný benchmarking.
- (iv) Poskytovať mechanizmy prístupov k uloženým dátam a ich sprístupnenia pre individuálnu analýzu: tlačené správy presne zodpovedajúce definovaným požiadavkám, export dátových súborov v definovanej štruktúre na základe dynamicky definovaných rozhraní, zobrazenie indikátorov na pracovných staniciach pre potreby používateľov.

2. KĹÚČOVÉ VLASTNOSTI IS MKVS

Z hľadiska architektúry systému sa ako rozhodujúce ukazujú nasledujúce požiadavky na vlastnosti informačného systému:

- (i) Flexibilný a parametrizovateľný systém s modulárnou koncepciou.
- (ii) Zabezpečenie dôvernosti informácií (okrem štandardných požiadaviek na bezpečnosť ako sú autentifikácia, pridelovanie prístupových práv, treba zabezpečiť požiadavky na bezpečnosť komunikácie a ochranu pred vonkajším útokom).
- (iii) Zohľadnenie využitia existujúceho hardvéru a softvéru.
- (iv) Automatizovanie procesov zberu štatistických dát, ich spracovanie, vyhodnocovanie ako aj výstup pre iné organizácie v maximálnej možnej miere.

3 FUNKCIONALITY IS MKVS

Systém bude umožňovať uchovávanie a opis indikátorov. Na import dát budú zdefinované vstupné rozhrania, prostredníctvom ktorých sa bude systém naplňať dátami od poskytovateľov dát. Analogicky budú tiež definované výstupné rozhrania, pomocou ktorých sa výstupy transformujú do požadovanej formy. V systéme budú zdefinované tlačové zostavy. Vstupné aj výstupné rozhrania budú podporovať formáty ASCII, CVS, XLS, XML. Súčasťou IS MKVS bude tiež aplikačné

rozhranie, pomocou ktorého môžu zamestnanci jednotlivých organizácií vyplňať vstupné formuláre.

System bude podporovať niekoľko spôsobov zberu údajov: vyplňanie formulárov cez aplikačné rozhranie, a to poskytovateľmi údajov alebo internými pracovníkmi a import súborov v definovaných formátoch.

System bude podporovať manažment zberu dát od poskytovateľov dát. Na základe stanovenej periodicity bude zostavovaný plán zberu údajov. Okrem plánovania bude umožňovať evidenciu už poskytnutých údajov za každého poskytovateľa. Súčasťou bude sprístupnenie dát vyplnených formulárov cez aplikačné rozhranie používateľom (napr. poskytovateľom, ktorí ich vyplnili).

System bude umožňovať analýzu dát získaných od poskytovateľov. Predpokladáme, že medzi najpoužívanejšie funkcie bude patriť zobrazovanie indikátorov podľa zvolených dimenzií indikátora, agregovanie hodnôt indikátorov, filtrovanie hodnôt, zobrazovanie v grafoch a tlač.

System bude zabezpečovať generovanie hlásení (napr. tlačových zostáv, súborov v požadovanom formáte) pre odberateľov dát.

System bude podporovať evidenciu a správu používateľov a skupín používateľov, pridelovanie prístupových práv jednotlivým používateľom a skupinám, zálohovanie a replikáciu. Vysoký dôraz bude kladený na bezpečnosť systému.

4. ARCHITEKTÚRA SYSTÉMU

IS MKVS navrhujeme realizovať pomocou dvoch nezávislých aplikácií:

- (i) Aplikácia správy dát, ktorá bude používaná na správu indikátorov, vstupných a výstupných rozhraní, ostatných metadát, import a zadávanie dát, prípravu hlásení a administráciu systému.
- (ii) Analytická aplikácia, ktorá bude používaná na analýzu vstupných dát a benchmarking.

Aplikácie sú ďalej rozčlenené na funkčné oblasti. Tieto nie sú izolované a autonómne, predstavujú logické rozčlenenie systému podľa oblastí. Modulárnosť je základným faktorom na dosiahnutie zrozumiteľnosti a flexibilitnosti informačného systému.

4.1 Aplikácia správy dát (aplikacne rozhranie)

Z hľadiska používateľa bude systém vnímaný ako skupina vzájomne prepojených formulárov. Podporujeme jednotný vzťah celého systému, ktorého základom je rozdelenie formulárov na niekoľko sekcií. Každá sekcia na formulári bude združovať homogénne informácie s rovnakou navigáciou.

4.2 Analytická aplikácia

Analytická aplikácia predstavuje hlavný nástroj, ktorým bude možné analyzovať a porovnávať štatistické údaje. Aplikovaním vhodných metód a postupov pri budovaní IS MKVS je potrebné zabezpečiť jednoduchý prístup k údajom, poskytovanie detailných alebo agregovaných údajov, tvorbu operatívnych výstupov (ad hoc analýzy), s rôznymi uhlami pohľadov na jednotlivé ukazovatele, preddefinované zostavy a grafy.

Analytická aplikácia umožní:

- (i) zobrazovať jednotlivé indikátory podľa ľubovoľných dimenzií indikátora,
- (ii) agregovať hodnoty indikátora podľa týchto dimenzií,
- (iii) určovať umiestnenie dimenzií (horizontálne a vertikálne),
- (iv) filtrovať a triediť hodnoty,

- (v) zobrazovať indikátory v grafoch,
- (vi) vytlačiť definované tabuľky a grafy.

4.3 Oblasť správy metadát

Definícia metadát indikátorov výkonnosti

Bude umožňovať uchovávanie a opis indikátorov. O indikátoroch bude uchovávaná ich systematika, spôsob zoskupovania, definícia, spôsob výpočtu, komponenty, z ktorých pozostáva indikátor, dostupnosť dát a zoznam organizácií ktoré požadujú indikátor. K tomuto budú mať prístup interní používatelia.

System bude o každom indikátore uchovávať jednotlivé charakteristiky. Medzi základné charakteristiky patrí jeho názov, tematická doména a systematická kategória indikátora. V rámci tohto indikátora bude možné zadať kritériá pre zoskupovanie podľa určitých parametrov (napr. regióny). Pre každý indikátor bude evidovaná matematická formula (vzorec), na základe ktorej sa vypočíta. Indikátor bude môcť pozostávať z iných indikátorov. Tieto indikátory budú použité vo vzorci, kde sa na ne aplikujú matematické operácie. Ku každému indikátoru bude možné určiť vzťah k iným indikátorom, periodicitu jeho rekalkulácie a tiež obdobie, v ktorých bol dostupný. K indikátoru bude priradený aj zoznam organizácií, ktorým má byť zasielaný.

Definícia rozhraní

Pomocou tejto oblasti sa zadefinujú:

- (i) vstupné rozhrania, prostredníctvom ktorých sa bude systém naplňať údajmi od poskytovateľov dát,
- (ii) výstupné rozhrania, pomocou ktorých sa výstupy transformujú do formy požadovanej odberateľmi spracovaných štatistických dát,
- (iii) výstupné rozhrania vo forme tlačových zostáv,
- (iv) transformácie a mapovanie dát medzi vstupným formátom dát (formáty ASCII, CVS, XLS, XML) a štruktúrou dát formulárov v systéme.

Za vstupné rozhranie považujeme aj aplikačné rozhranie, pomocou ktorého môžu poskytovatelia vyplňať formuláre. Obrazovky formulárov, ktoré sa vyplňajú prostredníctvom aplikačného rozhrania sa vygenerujú automaticky na základe definície formuláru v oblasti Manažment zberu dát.

Definícia metadát formulárov

Súčasťou je definovanie formulárov a ich modulov na metaúrovni. Tiež sa tu definujú moduly, ktoré pozostávajú z jednotlivých položiek. Položkám sa priradujú ohraničenia hodnôt, ktoré môžu nadobúdať (napr. číslo, text, hodnota z číselníka/zoznamu).

4.4 Zber údajov

Bude existovať 5 spôsobov pre vstup údajov do systému:

- (i) Poskytovatelia vyplnia formuláre prostredníctvom aplikačného rozhrania. V tomto prípade budú údaje ihneď uložené v systéme.
- (ii) Poskytovatelia pošlú súbory v definovanom formáte, ktoré sa následne importujú do IS MKVS.
- (iii) Súbory bude možné dodať na elektronickom nosiči alebo načítať prostredníctvom aplikačného rozhrania.
- (iv) Poskytovatelia dodajú vytlačené vyplnené formuláre, ktoré následne zadajú do systému zamestnanci Klienta.
- (v) Niektoré údaje sa budú poskytovať z iných IS štátnej správy (napr. MF SR). Tieto údaje budú vstupovať do systému analogicky.

Manažment zberu dát

IS MKVS bude podporovať manažment zberu dát od poskytovateľov dát. Budú definované vzťahy medzi poskytovateľmi a formulármi, t. j. ktorí poskytovatelia sú povinní vyplňať ktoré formuláre. Bude tu zahrnutá aj evidencia poskytovateľov dát a už poskytnutých údajov za každého poskytovateľa. Súčasťou bude sprístupnenie dát vyplnených formulárov cez aplikačné rozhranie stanoveným používateľom (napr. interným používateľom a poskytovateľom, ktorí ich vyplnili).

Import dát

Systém zabezpečí import dát od poskytovateľov do systému a ich kontrolu. Import bude možné realizovať formou MS Excel, ručným zápisom alebo formou dávkového importu z IS RIS. Vstupné údaje budú vo formáte ASCII, CSV, XLS alebo XML. Budú slúžiť na vstup údajov dodaných od poskytovateľov v súboroch v elektronickej forme.

Zadávanie dát cez aplikačné rozhranie

Vypĺňanie údajov cez aplikačné rozhranie umožní nahrávať formuláre poskytovateľom dát cez identické aplikačné rozhranie aj nahrávať údaje interným používateľom z formulárov dodaných v papierovej forme. Vyplnené údaje budú po príslušných kontrolách uložené v IS MKVS.

4.5 Analýza a prezentácia údajov

Analýza dát

Systém zabezpečí analýzu dát získaných od organizácií, k tejto funkčnej oblasti budú mať prístup iba zamestnanci Klienta.

Manažment výstupov

Systém zabezpečí generovanie hlásení (tlačových zostáv a súborov v požadovanom formáte) pre odberateľov dát. Podmienkou generovania bude dostupnosť aktuálnych dát (dodaných od poskytovateľov v stanovenom termíne). Výstup bude môcť byť vo forme tlačovej zostavy alebo vo forme exportu dátových súborov v definovanej štruktúre na základe dynamicky definovaných. V rámci tejto oblasti budú tiež evidované všetky činnosti s doplňujúcimi informáciami o čase a používateľovi, ktorý tieto činnosti realizoval (logovanie).

4.0 Administrácia

Bude slúžiť na administráciu systému, evidenciu a správu používateľov a skupín používateľov, pridelovanie prístupových práv jednotlivým používateľom a skupinám, zálohovanie a replikáciu. Zahŕňa žurnál aktivít používateľov (logovanie), kde je možné nastaviť úroveň logovania pre aplikačné funkcie. IS MKVS umožní nastavovať práva prístupu pre používateľov alebo skupiny používateľov k funkciám systému. Tiež umožní nastaviť prístup používateľov alebo skupín používateľov k aplikačným objektom na úrovni prezerania alebo aktualizácie.

Funkcionalita poskytuje možnosť zálohovania a archiváciu údajov v systéme za zadané obdobie prostredníctvom používateľského rozhrania. Zálohovanie bude možné spúšťať aj automaticky.