

Výzva k podání nabídek, na kterou se nevztahuje zadávací řízení dle zákona č. 137/2006 Sb.

Číslo zakázky (bude doplněno MPSV při uveřejnění):	
Název zakázky:	Test kvality a dostupnosti poskytovaných služeb z pohledu klienta - "Mystery client" (č. P13-28098/2013)
Předmět zakázky (služba, dodávka nebo stavební práce):	služba
Datum vyhlášení zakázky:	29.5.2013
Název programu:	Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost
Registrační číslo projektu:	CZ.1.04/4.1.01/89.00112
Název projektu:	Otevřený a komunikující úřad MČ Praha 13
Název / obchodní firma zadavatele:	Úřad městské části Praha 13
Sídlo zadavatele:	Sluneční nám. 2580/13, Praha 5, 158 00
Osoba oprávněná jednat jménem zadavatele, její telefon a e-mailová adresa:	Ing. David Vodrážka – starosta, 235 011 202, vodrazkad@p13.mepnet.cz
IČ zadavatele:	00241687
DIČ zadavatele:	CZ00241687
Kontaktní osoba zadavatele ve věci zakázky, její telefon a e-mailová adresa:	Martin Šmíd, 253 011 205, smidm@p13.mepnet.cz
Lhůta pro podávání nabídek:	12.6.2013 do 13:00
Místo pro podávání nabídek:	ÚMČ Praha 13, Sluneční nám. 2580/13, Praha 5, 158 00 (podatelna v přízemí radnice)
Popis (specifikace) předmětu zakázky:	Podrobnosti k popisu předmětu zakázky jsou obsaženy v příloze Výzvy k podání nabídek – Zadávací dokumentaci.
Předpokládaná hodnota zakázky v Kč (bez DPH):	500 000 Kč
Lhůta dodání / časový harmonogram plnění / doba trvání zakázky:	Zahájení: předpoklad červenec 2013 Průběh realizace je dán orientačním harmonogramem plnění Dokončení: předpoklad nejpozději do prosince 2014
Místo dodání / převzetí plnění:	ÚMČ Praha 13, Sluneční nám. 2580/13, Praha 5, 158 00

Hodnotící kritéria:	· Nabídková cena · Komplexnost a kvalita nabídky Podrobnosti k hodnotícím kritériím jsou obsaženy v příloze Výzvy k podání nabídek – Zadávací dokumentaci.
Požadavky na prokázání kvalifikace dodavatele:	Podrobnosti k požadavkům na prokázání kvalifikace dodavatele jsou obsaženy v příloze Výzvy k podání nabídek – Zadávací dokumentaci.
Požadavek na uvedení kontaktní osoby uchazeče:	Uchazeč ve své nabídce uvede kontaktní osobu ve věci zakázky, její telefon a e-mailovou adresu.
Požadavek na písemnou formu nabídky:	Nabídka musí být zadavateli podána v listinné podobě. Požadavek na listinnou podobu je považován za splněný tehdy, pokud je nabídka podepsána osobou oprávněnou jednat jménem či za uchazeče.
Požadovaný jazyk nabídky:	Český
Požadavek na jednu nabídku	Každý uchazeč může podat pouze jednu nabídku
Další požadavky na zpracování nabídky*:	1. Nabídku podá uchazeč písemně v českém jazyce v 1 originále a v 1 kopii 2. Dodavatel, který podal nabídku v zadávacím řízení, nesmí být současně subdodavatelem jiného dodavatele v tomtéž zadávacím řízení. Dodavatel, který nepodal nabídku v zadávacím řízení, však může být subdodavatelem více uchazečů v tomtéž zadávacím řízení. 3. Pokud dodavatel podá více nabídek samostatně nebo společně s dalšími dodavateli, nebo podá nabídku a současně je subdodavatelem jiného dodavatele v tomtéž zadávacím řízení, zadavatel všechny nabídky podané takovým dodavatelem samostatně či společně s jinými dodavateli vyřadí. 4. Nabídky se podávají písemně a ve lhůtě pro podání nabídky, stránky nabídky musí být očíslovány vzestupnou řadou a zajištěny proti manipulaci s jednotlivými listy. Nabídka uchazeče nesmí obsahovat přepisy nebo opravy, které by mohly uvést zadavatele v omyl. 5. Nabídka včetně příloh bude zpracována v českém jazyce. 6. Nabídka musí být podána v řádně uzavřené obálce označené názvem veřejné zakázky: „Test kvality a dostupnosti poskytovaných služeb z pohledu klienta - Mystery client“, jejím číslem a označením „Neotvírat“. 7. Nabídka bude obsahovat:

	a) krycí list nabídky s identifikačními údaji uchazeče, nabídkovou cenou uchazeče razítkem a podpisem oprávněné osoby (osob) uchazeče. Vzor krycího listu nabídky je přílohou 1 této zadávací dokumentace; b) doklady, kterými prokazuje uchazeč splnění kvalifikace – viz. článek 7 zadávací dokumentace; c) návrh smlouvy dle příslušných ustanovení zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů podepsaný oprávněnou osobou jednat jménem či za uchazeče, d) subdodavatelské schéma, vzor je přílohou 2 této zadávací dokumentace e) podrobný popis a specifikaci nabízeného plnění. 8. V případě, že některé části nabídky (včetně smlouvy) budou podepsány osobou pověřenou zastupováním osoby oprávněné jednat jménem uchazeče, předloží uchazeč příslušnou plnou moc či jiný platný pověřovací dokument.
Zadávací řízení se řídí:	Metodickým pokynem pro zadávání zakázek v OP LZZ ve verzi 1.7, na zadávací řízení se neaplikují ustanovení zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách.

* Nepovinný údaj

Podrobnosti k požadavkům na zpracování nabídky jsou obsaženy v příloze Výzvy k podání nabídek – Zadávací dokumentaci.



za zadavatele

Městská část Praha 13
Úřad městské části
Sluneční náměstí 2580/13, 158 00 Praha 58
- 6 -



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

**Veřejná zakázka malého rozsahu zadaná v souladu s Metodickým pokynem pro zadávání
zakázek OP LZZ ve verzi 1.7
č. P13-28098/2013**

Název veřejné zakázky: Test kvality a dostupnosti poskytovaných služeb z pohledu klienta - "Mystery client"
Předmět veřejné zakázky: Veřejná zakázka na dodavatele služeb
Druh zakázky podle finančního limitu: Zakázka malého rozsahu
Předpokládaná hodnota: 500 000 Kč bez DPH

Identifikační údaje zadavatele

Název zadavatele: Úřad městské části Praha 13
Adresa zadavatele: Sluneční náměstí 13/2580, 158 00 Praha 5
IČ zadavatele: 00241687
DIČ zadavatele: CZ00241687
Statutární zástupce zadavatele: Ing. David Vodrážka, starosta
Kontaktní osoba zadavatele: Bc. Martin Šmíd
Telefon: 235 011 205
E-mail : SmidM@p13.mepnet.cz
WWW adresa: www.praha13.cz

Zadávací dokumentace je členěna v tomto pořadí

- Článek 1.** Úvodní informace
- Článek 2.** Vymezení předmětu veřejné zakázky
- Článek 3.** Obchodní podmínky
- Článek 4.** Platební podmínky
- Článek 5.** Způsob zpracování nabídkové ceny
- Článek 6.** Podmínky a požadavky na zpracování nabídky
- Článek 7.** Požadavky na prokázání splnění kvalifikace
- Článek 8.** Subdodavatelé
- Článek 9.** Údaje o hodnotících kritériích
- Článek 10.** Způsob hodnocení nabídek podle hodnotících kritérií



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Článek 11. Ostatní informace

Článek 12. Přílohy zadávací dokumentace

Článek 1

Úvodní informace

1. Zadávací dokumentace je vypracována jako podklad pro podání nabídek uchazečů v souladu s Metodickým pokynem pro zadávání veřejných zakázek OP LZZ ve verzi 1.7. Nejedná se o zadávací řízení dle zákona č. 137/2006 Sb.
2. Tato zadávací dokumentace obsahuje podrobnější vymezení údajů a další informace nezbytné pro zpracování nabídky. Zadávací dokumentace rovněž obsahuje specifikaci požadavků na prokázání splnění kvalifikace.
3. Je-li v této zadávací dokumentaci odkazováno na zákon, má se tím na mysli zákon č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále též zákon o veřejných zakázkách).
4. Uchazeč je oprávněn po zadavateli požadovat dodatečné informace k zadávacím podmínkám. Písemná žádost musí být zadavateli doručena nejpozději 3 pracovní dny před uplynutím lhůty pro podání nabídek. Veškeré písemné dodatečné informace budou uchazečům poskytovány prostřednictvím e-mailu, který uchazeč uvede ve své žádosti o poskytnutí zadávací dokumentace, příp. na e-mailovou adresu, ze které bylo žádáno o zaslání zadávací dokumentace.

Článek 2

Vymezení předmětu veřejné zakázky

A. Cíl projektu

Cílem projektu, v rámci kterého je tato zakázka vyhlášena, je v souladu s principem "good governance" zlepšit komunikaci s uživateli služeb úřadu a zavedení možnosti zpětné vazby. Tohoto cíle bude dosaženo pomocí inovativních aktivit v rámci projektu, které povedou k:

- zlepšení komunikace s uživateli služeb úřadu
- zavedení systémového řešení zpětné vazby
- rozšíření nabídky služeb poskytovaných občanům a dalším subjektům, které využívají služby ÚMČ Praha 13.

Pomocí dílčích kroků projekt přispěje k větší otevřenosti a kvalitě komunikace s občany. Cílů dosáhneme hlavními klíčovými aktivitami projektu:

- zavedení systému zpětné vazby občanů
- využití metody "mystery client"
- zavedení systému reportingu problémových událostí občanů

B. Podrobná specifikace předmětu zakázky

Podrobná specifikace předmětu zakázky je považována za minimální rozsah předmětu zakázky s tím, že zájemce doplní a navrhne rozpracování jednotlivých bodů.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

1. zpracování detailního plánu aktivit Mystery client, které předpokládá provedení alespoň 400 dotazů (120 unikátních pracovníků napříč úřadem v různých verzích komunikace osobní, telefonické, e-mailem);

Podrobná specifikace:

Mystery clientem je myšlen člověk, který úmyslně pro účely průzkumu kontaktuje úřad (ať již z reálných nebo fiktivních důvodů) a na závěr ohodnotí interakci do předem připraveného formuláře (strukturovaného „dotazníku“). Dále bude zkoumán i přímo obsah kontaktu a to zejména v případě emailové komunikace (viz níže).

Detailní plán bude obsahovat podrobný způsob a metodologii realizace dle specifikací v dalších bodech níže.

2. provedení Mystery client – provedení 400 dotazů, alespoň 120 unikátních pracovníků napříč úřadem, v různých verzích komunikace (osobní, telefonická, e-mailem). Z každého kontaktu bude vytvořen report a zápis;

Podrobná specifikace:

120 unikátních pracovníků z různých odborů a oddělení ÚMČ bude vybráno v součinnosti s personálním oddělením ÚMČ P13.

Před zahájením výzkumu budou specifikována problematická místa komunikace za účelem co nejvyšší efektivity plánovaného výzkumu.

Minimální počet a forma kontaktu: 130 osobní, 130 telefonická, 140 e-mailem.

Pomocí 400 dotazů bude zhodnoceno:

1. práce a chování úředníka (vstřícnost, srozumitelnost, ochota, komunikace, flexibilita, asertivita, důvěryhodnost...)
2. úvodní přijetí klienta (orientační systém úřadu a jeho srozumitelnost, vrátnice, podatelny, systém příjmu klientů a optimalizace vzhledem k počtu klientů – plynulost provozu a obsluhy občanů a klientů)
3. komunikační dovednosti úředníka
 - a. srozumitelnost projevu, vhodné tempo řeči
 - b. soulad verbální a neverbální komunikace
 - c. kladení otázek, zjišťování potřeb, umění naslouchat
 - d. nabídka variant řešení, věrohodnost projevu
4. odbornost úředníka a jeho odborný postup při řešení konkrétních otázek
 - a. odborná zdatnost úředníka – dle jednotlivých odborů
 - b. schopnost zodpovědět různě odborné dotazy
5. jak se zaměstnanci chovají k sobě navzájem, jiné postřehy
6. komunikace s klientem v neúředních hodinách
7. rychlost řešení problému (kolik úředníků/kancelářů musím navštívit, abych...), opakovaný dotaz
8. prostředí (v případě osobní návštěvy – vzhled kanceláře/budovy, označení, čistota, nevhodné předměty...)



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Specifikace skupiny hodnotitelů (Mystery Clients):

Pro zajištění validity a reliability získaných dat z hodnocení bude skupina hodnotitelů záměrně vybírána s ohledem na maximální diverzitu. Hodnotitelé tedy zahrnou muže i ženy různého věku, aktivní podnikatelé/-lky, zástupci/-kyně neziskového sektoru, OSVČ, fyzické osoby jako začínající podnikatelé/-lky i odborníci/-ce na danou oblast z akademické sféry atp. Struktura rolí hodnotitelů by tedy měla odrážet různorodost skutečných klientů úřadu.

Hodnotitelé budou volit různou strategii oslovování (netrpělivost, hloupost atp.) i různé „úrovně“ obeznámenosti s řešeným problémem, které budou odpovídat skutečné skladbě klientů úřadu.

Kontakty budou časově rozvrženy do celého dne, každý den v týdnu v době trvání úředních hodin i mimo ně.

Z každého Mystery Client kontaktu bude vytvořen podrobný report.

Do nabídky zájemce podrobně popíše tak, aby bylo zadavateli zřejmé, jak bude tato část realizována:

- **jakým způsobem vybere 120 unikátních pracovníků,**
- **jakým způsobem bude specifikovat problematická místa komunikace úřadu,**
- **jakým způsobem provede kontakty a hodnocení, včetně popisu příslušné metodologie (jakým způsobem zajistí validitu a reliabilitu dat),**
- **jaké složení bude mít skupina hodnotitelů (mix mystery clientů), včetně popisu příslušné metodologie,**
- **jakým způsobem bude kontakty a hodnocení reportovat.**

3. vyhodnocení aktivity Mystery client prostřednictvím evaluace jednotlivých reportů a zápisů, na které navazuje hledání společných znaků, které se projevují napříč úřadem a specifických znaků, které se projevují v rámci specifických procesů;

Podrobná specifikace:

V první fázi analýzy budou analyzovány záznamy jednotlivých kontaktů, tj. data z formulářů (strukturovaných „dotazníků“). Analýza bude mj. obsahovat identifikace problémových oblastí, společných znaků, atd.

V druhé fázi budou zaznamenané kontakty (dotaz+reakce) realizované prostřednictvím elektronické pošty (e-mail) analyzovány nejen pomocí strukturovaného formuláře, který byl předem dohodnut, ale rovněž by analýza měla reagovat na skutečný obsah kontaktu a odhalit hlubší souvislosti. Veřejná správa má svá specifika a jedním z cílů dodávky je provést podrobnou analýzu komunikace a následně zlepšit komunikační styl úředníků (konkrétně například jaké výrazy úředníci používají a klienti jim nerozumí atp.) Vzhledem k rozsahu kvalitativních dat bude analýza zpracována s podporou automatických metod pro analýzu nestrukturovaných dat / textů např. typu Meaning Based Computing.

Pro emailové kontakty bude vytvořen on-line nástroj, který bude moci sám zadavatel využívat pro sledování kontaktů (řešení problému atp.) v jejich celém životním cyklu a v případě potřeby i po ukončení dodávky (reakce na některé dotazy může z objektivních důvodů přesáhnout dobu realizace dodávky). Z využívání takového nástroje nesmí vyplývat žádné závazky pro zadavatele, tj. nástroj musí být zpracován v rámci otevřené licence.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Zpracování analýzy pozitivních a negativních znaků bude realizováno na úrovni celého úřadu, jednotlivých odborů i jednotlivých pracovníků, popř. na úrovni dalších typu dělení (klastřů), které bude možné identifikovat na základě analýzy dat.

Do nabídky zájemce podrobně popíše:

- **jakým způsobem vyhodnotí reporty a zápisy každého kontaktu, včetně popisu příslušné metodologie,**
- **jakým způsobem identifikuje pozitivní a negativní znaky na jednotlivých úrovních úřadu a jak provede klastrování, včetně příslušné metodologie,**
- **jak zajistí sledování kontaktu (řešení problému atp.) v celém jeho životním cyklu,**
- **jaké metody použije při analýze dat a textů.**

4. výstupem této činnosti bude návrh opatření ke zlepšení komunikace úředníka s občanem

Dodavatel na základě provedené analýzy zpracuje návrhy na zlepšení komunikace úřadu a to vždy pro daný klastř.

Následně dodavatel navrhne způsob práce s pracovníky úřadu tak, aby bylo dosaženo požadovaných zlepšení včetně realistického harmonogramu navržených činností. Součástí návrhu budou i na míru úřadu zpracované školící materiály, které budou využitelné pro další vzdělávání pracovníků úřadu. Součástí školících materiálů budou i kompletní podklady pro školitele (teacher's pack).

S cílem dlouhodobě zkvalitňovat komunikaci úřadu dodavatel zpracuje Manuál komunikace pro pracovníky úřadu, který bude přímo využitelný pro stávající i nové zaměstnance úřadu a navrhne způsoby interního hodnocení, které by bylo možné využít úřadem bez pomoci dodavatele za účelem dlouhodobého zvyšování kvality komunikace pracovníků úřadu.

Do nabídky zájemce podrobně popíše:

- **návrhy zlepšení komunikace pracovníků úřadu a návrhy zlepšení konkrétních, problematických míst daných klastřů (formy doporučení včetně jejich kategorizace podle důležitosti, modelové příklady atp.),**
- **způsob práce s pracovníky úřadu, včetně návrhu školících materiálů a Manuálu komunikace pro pracovníky úřadu pro dlouhodobé využití, včetně harmonogramu práce s pracovníky úřadu,**
- **návrh interního hodnocení za účelem dlouhodobého zvyšování kvality komunikace pracovníků úřadu.**

Veškeré výstupy budou zpracovány ve strojově čitelné formě v obvyklých formátech pro daný typ dat.

Součástí nabídky bude podrobný popis požadované součinnosti ze strany zadavatele a možnosti kontroly během před i v průběhu jednotlivých fází výzkumu a zároveň zajištění utajení hodnotitelů.

C. Doba a místo plnění veřejné zakázky

Doba plnění je vázána na ukončení zadávacího řízení. Předpokládána doba plnění veřejné zakázky: červenec 2013 - prosinec 2014 (ukončení projektu), dle harmonogramu uvedeného v příloze č. 3 Zadávací dokumentace. Místo plnění zakázky – sídlo zadavatele.

Článek 3

Obchodní podmínky

Součástí nabídky musí být návrh smlouvy, který musí akceptovat veškeré požadavky, stanovené zadavatelem v této zadávací dokumentaci a přílohách k ní.

Smlouva se bude řídit zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Obchodní zákoník“).

Článek 4

Platební podmínky

1. Platba bude prováděna na základě faktur vystavených zhotovitelem. Fakturu, se všemi náležitostmi účetního a daňového dokladu, za příslušný kalendářní měsíc předloží zhotovitel objednateli vždy do 5. dne následujícího kalendářního měsíce.
2. Objednatel je oprávněn ve lhůtě splatnosti vrátit zhotoviteli neúplnou, nesprávně účtovanou nebo nedoloženou fakturu k opravě nebo doplnění, aniž tím bude v prodlení se zaplacením. Objednatel musí uvést důvod vrácení. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení (odevzdání) opraveného dokladu objednateli.
3. Oprávněně vystavené a doložené faktury mají splatnost 21 dnů od doručení na adresu objednatele. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání fakturované částky z účtu objednatele.
4. Objektivní podmínky za nichž je možno překročit výši nabídkové ceny:
Nabídková cena může být měněna pouze v souvislosti se změnou sazeb DPH či jiných daňových předpisů majících vliv na cenu předmětu plnění.

Článek 5

Způsob zpracování nabídkové ceny

Zadavatel požaduje zpracovat nabídkovou cenu v souladu se zásadami uvedenými v této zadávací dokumentaci. V nabídkové ceně požaduje zadavatel uvedení celkové ceny za realizaci celého projektu bez DPH, DPH a včetně DPH. Nabídková cena musí být uvedena v české měně. Nabídková cena musí obsahovat veškeré náklady nutné a způsobilé k realizaci předmětu veřejné zakázky. DPH bude vypočtena dle příslušných právních předpisů platných v ČR k datu podání nabídky.

Článek 6

Podmínky a požadavky na zpracování nabídky

1. Uchazeč ve své nabídce uvede kontaktní osobu ve věci zakázky, její telefon a e-mailovou adresu.
2. Dodavatel je oprávněn podat pouze jednu nabídku, a to na celý předmět veřejné zakázky. Zadavatel vylučuje možnost variantního řešení.

3. Dodavatel, který podal nabídku v zadávacím řízení, nesmí být současně subdodavatelem jiného dodavatele v tomtéž zadávacím řízení. Dodavatel, který nepodal nabídku v zadávacím řízení, však může být subdodavatelem více uchazečů v tomtéž zadávacím řízení.
4. Pokud dodavatel podá více nabídek samostatně nebo společně s dalšími dodavateli, nebo podá nabídku a současně je subdodavatelem jiného dodavatele v tomtéž zadávacím řízení, zadavatel všechny nabídky podané takovým dodavatelem samostatně či společně s jinými dodavateli vyřadí.
5. Nabídky se podávají písemně a ve lhůtě pro podání nabídky, stránky nabídky by měly být očíslovány vzestupnou řadou a zajištěny proti manipulaci s jednotlivými listy. Nabídka uchazeče nesmí obsahovat přepisy nebo opravy, které by mohly uvést zadavatele v omyl.
6. Nabídka včetně příloh bude zpracována v českém jazyce.
7. Nabídka musí být podána v řádně uzavřené obálce označené názvem veřejné zakázky: „**Test kvality a dostupnosti poskytovaných služeb z pohledu klienta - Mystery client**“, jejím číslem a označením „**Neotvírat**“.
8. Nabídka bude obsahovat:
 - a) krycí list nabídky s identifikačními údaji uchazeče, nabídkovou cenou uchazeče razítkem a podpisem oprávněné osoby (osob) uchazeče. Vzor krycího listu nabídky je přílohou 1 této zadávací dokumentace;
 - b) doklady, kterými prokazuje uchazeč splnění kvalifikace – viz. článek 7 této zadávací dokumentace;
 - c) návrh smlouvy dle příslušných ustanovení zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů podepsaný oprávněnou osobou jednat jménem či za uchazeče,
 - d) subdodavatelské schéma, vzor je přílohou 2 této zadávací dokumentace
 - e) podrobný popis a specifikaci nabízeného plnění.
9. V případě, že některé části nabídky (včetně smlouvy) budou podepsány osobou pověřenou zastupováním osoby oprávněné jednat jménem uchazeče, předloží uchazeč příslušnou plnou moc či jiný platný pověřovací dokument.

Článek 7

Požadavky na prokázání splnění kvalifikace

1. Základní kvalifikační předpoklady splňuje dodavatel:

rozsah požadované kvalifikace, vč. vymezení minimální úrovně a způsob prokázání:

- **základní kvalifikační předpoklady** prokáže dodavatel v rozsahu podle § 53 odst. 1 písm. a) až písm. k) zákona

Způsob prokázání:

- dodavatel prokáže splnění základních kvalifikačních předpokladů předložením čestného prohlášení podepsaného statutárním orgánem. Z obsahu čestného prohlášení musí být zřejmé, že dodavatel splňuje příslušné základní kvalifikační předpoklady požadované veřejným zadavatelem

2. Profesní kvalifikační předpoklady splňuje dodavatel, který předloží:

rozsah požadované kvalifikace, vč. vymezení minimální úrovně a způsob prokázání:

- §54 písm. a) zákona - výpis z obchodního rejstříku - uchazeč prokáže splnění tohoto předpokladu předložením výpisu z obchodního rejstříku, pokud je v něm zapsán, ne starší než 90 kalendářních dnů (kopii dokladu)



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

- §54 písm. b) zákona - doklad o oprávnění k podnikání - uchazeč prokáže splnění tohoto předpokladu předložením kopie licence v rozsahu odpovídajícím předmětu veřejné zakázky

3. **Ekonomické a finanční kvalifikační předpoklady splňuje dodavatel, který předloží:**
zadavatel nepožaduje

Uchazeč prokáže splnění výše uvedených kvalifikačních předpokladů předložením čestného prohlášení, z jehož obsahu bude zřejmé, že uchazeč kvalifikační předpoklady požadované zadavatelem splňuje. Uchazeč, se kterým má být uzavřena smlouva, je povinen před jejím uzavřením předložit zadavateli originály nebo úředně ověřené kopie dokladů prokazujících splnění kvalifikace (viz § 62 odst. 3 zákona). Nesplnění této povinnosti se považuje za neposkytnutí součinnosti k uzavření smlouvy ve smyslu ustanovení § 82 odst. 4 zákona.

Zadavatel upozorňuje uchazeče na ust. § 59 odst. 4 zákona větu poslední, která stanoví, že skutečnosti rozhodné pro splnění kvalifikace musejí nastat ve lhůtě podle § 52 zákona.

Doklady k prokázání splnění kvalifikace musí splňovat požadavky na pravost a stáří dokladů uvedené v § 57 odst. 2 zákona.

Článek 8

Subdodavatelé

1. Uchazeč je povinen specifikovat ve své nabídce části veřejné zakázky, které má v úmyslu zadat jednomu či více subdodavatelům, a to včetně identifikačních údajů subdodavatelů.
2. Uchazeč tak učiní prohlášením, k němuž může využít seznam subdodavatelů - příloha č. 2 zadávací dokumentace, v němž popíše subdodavatelský systém spolu s uvedením, jakou část veřejné zakázky bude konkrétní subdodavatel realizovat - s uvedením druhu prací a s uvedením procentuálního (%) a finančního podílu na veřejné zakázce, případně její části.
3. Seznam subdodavatelů bude tvořit přílohu návrhu smlouvy.
4. Pokud uchazeč subdodavatelské schéma nepředloží, bude to chápáno tak, že veřejná zakázka bude činěna bez využití subdodavatelů.
5. Uchazeč doloží v nabídce smlouvu uzavřenou se subdodavatelem nebo jiný dokument, z něhož vyplývá závazek subdodavatele k poskytnutí plnění určeného k plnění veřejné zakázky dodavatelem či k poskytnutí věcí či práv, s nimiž bude dodavatel oprávněn disponovat v rámci plnění veřejné zakázky.
6. Zadavatel má právo požadovat smluvní sankci v případě porušení poměru subdodavatelských prací uvedených v nabídce uchazeče nebo při využití subdodavatele, který v nabídce nebyl uveden ve výši 5% z celkové ceny díla uchazeče včetně DPH za každé takovéto porušení.

Článek 9

Údaje o hodnotících kritériích

1. Základním kritériem pro zadání veřejné zakázky je ekonomická výhodnost nabídky.

2. Dílčí hodnotící kritéria jsou stanovena v sestupném pořadí podle stupně významu, který jim zadavatel přisuzuje, a to:

Dílčí hodnotící kritéria		Hodnotící kritéria
1.	Nabídková cena bez DPH v Kč	80 %
2.	Komplexnost a kvalita nabídky	20 %

Článek 10

Způsob hodnocení nabídek podle hodnotících kritérií

Hodnocení provede hodnotící komise tak, že jednotlivá bodová ohodnocení nabídek dle dílčích kritérií vynásobí příslušnou vahou daného kritéria. Na základě součtu výsledných hodnot u jednotlivých nabídek hodnotící komise stanoví pořadí úspěšnosti jednotlivých nabídek tak, že jako nejúspěšnější bude stanovena nabídka, která dosáhne nejvyšší hodnoty.

- a) **nabídková cena** – bude hodnocena z absolutní výše předložené nabídkové ceny bez DPH v Kč. Nabídková cena musí zahrnovat veškeré náklady a poplatky související s předmětem plnění veřejné zakázky.

Hodnocení tohoto kritéria bude provedeno dle vzorce:

Počet bodů = nejnižší hodnocená nabídková cena : cena nabídnutá x 100

- b) **komplexnost a kvalita nabídky** - u každého návrhu dle Článku 2 této zadávací dokumentace se bude hodnotit:

- celkový přístup dodavatele k plnění předmětu veřejné zakázky a rozsah nabízených služeb (čím detailnější výčet služeb a podrobnější postup plnění předmětu veřejné zakázky, tím lépe; čím komplexnější z pohledu logických vazeb nabízeného řešení, tím lépe)

Zejména:

- jakým způsobem vybere 120 unikátních pracovníků,
- jakým způsobem bude specifikovat problematická místa komunikace úřadu,
- jakým způsobem provede kontakty a hodnocení, včetně popisu příslušné metodologie (jakým způsobem zajistí validitu a reliabilitu dat),
- jaké složení bude mít skupina hodnotitelů (mix mystery clientů), včetně popisu příslušné metodologie,
- jakým způsobem bude kontakty a hodnocení reportovat
- jakým způsobem vyhodnotí reporty a zápisy každého kontaktu, včetně popisu příslušné metodologie,
- jakým způsobem identifikuje pozitivní a negativní znaky na jednotlivých úrovních úřadu a jak provede klastrování, včetně příslušné metodologie,



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

- jak zajistí sledování kontaktu (řešení problému atp.) v celém jeho životním cyklu,
- jaké metody použije při analýze dat a textů
- návrhy zlepšení komunikace pracovníků úřadu a návrhy zlepšení konkrétních, problematických míst daných klastrů (formy doporučení včetně jejich kategorizace podle důležitosti, modelové příklady atp.),
- způsob práce s pracovníky úřadu, včetně návrhu školicích materiálů a Manuálu komunikace pro pracovníky úřadu pro dlouhodobé využití, včetně harmonogramu práce s pracovníky úřadu,
- návrh interního hodnocení za účelem dlouhodobého zvyšování kvality komunikace pracovníků úřadu

- způsob provedení; bude se hodnotit reálnost provedení v navrženém časovém harmonogramu; čím reálnější, tím lepší

Hodnocení tohoto dílčího kritéria proběhne formou bodovací metody, přičemž hodnotící komise použije při hodnocení nabídek bodovací stupnici v rozsahu 0 až 100 bodů dle splnění dílčího kritéria ve vztahu k předmětu veřejné zakázky. Hodnotící komise sestaví pořadí nabídek od nejvhodnější k nejméně vhodné a přiřadí nejvhodnější nabídce max. 100 bodů a každé následující nabídce v pořadí přiřadí nižší bodové ohodnocení.

Článek 11

Ostatní informace

1. Zadavatel si vyhrazuje právo zrušit zadání veřejné zakázky v souladu s bodem 2.7 Metodického pokynu pro zadávání veřejných zakázek OP LZZ, avšak nejpozději do uzavření smlouvy
2. Zadavatel si vyhrazuje právo odmítnout všechny nabídky a neuzavřít smlouvu se žádným uchazečem
3. Zadavatel si vyhrazuje právo změnit termín plnění veřejné zakázky
4. Zadavatel si vyhrazuje právo ověřit informace uvedené uchazeči v nabídkách a případně požádat o jejich upřesnění
5. Zadavatel si vyhrazuje právo dále jednat o smlouvě a upřesnit její konečné znění
6. Zadavatel si vyhrazuje právo vyloučit uchazeče z účasti v zadávacím řízení pro nesplnění podmínek stanovených ve výzvě, zejména v případě, kdy nabídka neobsahuje všechny součásti požadované zadavatelem nebo z důvodu nesplnění kvalifikace
7. Uchazeč nemá nárok na úhradu nákladů spojených s účastí v soutěži
8. Uchazeč nemá nárok na náhradu škody, včetně ušlého zisku, jestliže zadavatel využije svá práva výše uvedená
9. Ve smlouvě uzavírané s vybraným dodavatelem bude dodavatel zavázán povinností umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu¹, z něhož je zakázka hrazena, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním zakázky, a to po dobu danou právními předpisy ČR k jejich archivaci (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty).

¹ Zejména se jedná o poskytovatele, MPSV, MF, NKÚ, EK, Evropský účetní dvůr.

10. Lhůta pro doručení nabídek končí dne **12.6.2013 v 13:00**. Nabídky je nutno podat na adrese:
Úřad MČ Praha 13, Sluneční náměstí 13/2580, 158 00 Praha 5.

Článek 12

Přílohy zadávací dokumentace

Příloha 1: Krycí list nabídky (vzor)

Příloha 2: Subdodavatelské schéma

Příloha 3: Harmonogram projektu

Příloha 4a) a 4b): Čestné prohlášení o splnění základních kvalifikačních předpokladů dle § 53 odst. 1
písm. a) - k) – vzor

V Praze dne 24.5.2013



za zadavatele

Městská část Praha 13
Úřad městské části
Sluneční náměstí 2580/13, 158 00 Praha 58
- 6 -

KRYCÍ LIST NABÍDKY

pro veřejnou zakázku

Test kvality a dostupnosti poskytovaných služeb z pohledu klienta - "Mystery client"

č. P13-28098/2013

UCHAZEČ (obchodní firma nebo jméno a příjmení)	
Sídlo /místo podnikání/ (celá adresa včetně PSČ)	
Právní forma	
Identifikační číslo	
Daňové identifikační číslo	

Cena celkem bez DPH v Kč	
DPH v Kč	
Cena celkem v Kč včetně DPH	

V....., dne

.....
Razítko a podpis uchazeče

Subdodavatelské schéma

Číslo	Popis části veřejné zakázky	Označení subdodavatele (obchodní firma, IČ)	Výše finančního plnění v Kč včetně DPH	Podíl v %
1				
2				
3				
4				
5				
Celkový podíl v %				

(pozn. dodavatel může doplnit v případě potřeby i další řádky)

V....., dne

.....
Razítko a podpis uchazeče

[illegible]

**Čestné prohlášení o splnění základních kvalifikačních předpokladů
dle § 53 odst. 1 písm. a) - k) zákona**

Zadavatel:

Městská část Praha 13

Sluneční náměstí 2580/13, Praha 13

IČ: 00241687

Název zakázky:

**Test kvality a dostupnosti poskytovaných služeb z pohledu klienta
- "Mystery client"
č. P13-28098/2013**

Název dodavatele (vč. právní formy):

Sídlo / místo podnikání:

IČ:

DIČ:

jejímž jménem jedná(funkce)

tímto čestně prohlašuje, že je uchazečem:

- a) který nebyl pravomocně odsouzen pro trestný čin spáchaný ve prospěch organizované zločinecké skupiny, trestný čin účasti na organizované zločinecké skupině, legalizace výnosů z trestné činnosti, podílnictví, přijetí úplatku, podplacení, nepřímého úplatkářství, podvodu, úvěrového podvodu, včetně případů, kdy jde o přípravu nebo pokus nebo účastenství na takovém trestném činu, nebo došlo k zahazení odsouzení za spáchání takového trestného činu;
- b) který nebyl pravomocně odsouzen pro trestný čin, jehož skutková podstata souvisí s předmětem podnikání uchazeče podle zvláštních právních předpisů nebo došlo k zahazení odsouzení za spáchání takového trestného činu;
- c) který v posledních třech letech nenaplnil skutkovou podstatu jednání nekalé soutěže formou podplacení podle zvláštního právního předpisu,
- d) vůči jehož majetku neprobíhá nebo v posledních 3 letech neproběhlo insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh nebyl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo nebyl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů,
- e) který není v likvidaci,
- f) který nemá v evidenci daní zachyceny daňové nedoplatky, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště uchazeče, a to i vzhledem ke spotřební dani,

- g) který nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště uchazeče,
- h) který nemá nedoplatek na pojistném a na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště uchazeče,
- i) uchazeč nebyl v posledních 3 letech pravomocně disciplinárně potrestán a ani mu nebylo pravomocně uloženo kárné opatření podle zvláštních právních předpisů,
- j) který není veden v rejstříku osob se zákazem plnění veřejných zakázek,
- k) kterému nebyla v posledních 3 letech pravomocně uložena pokuta za umožnění výkonu nelegální práce podle zvláštního právního předpisu,

Toto prohlášení podepisuji (funkce).

Vdne

.....

Jméno, příjmení a podpis osoby

**Čestné prohlášení o splnění základních kvalifikačních předpokladů
dle § 53 odst. 1 písm. a), b) zákona**

Zadavatel:

Městská část Praha 13

Sluneční náměstí 2580/13, Praha 13

IČ: 00241687

Název zakázky:

**Test kvality a dostupnosti poskytovaných služeb z pohledu klienta
- "Mystery client"
č. P13-28098/2013**

Jméno, příjmení:

bydliště:

dat.narození:

**tímto čestně prohlašuji, že já níže podepsaný jsem statutárním
orgánem - (funkce) uchazeče : obchodní firma (název)....., sídlo:
....., IČO:....., právní forma**

a že

- a) jsem nebyl pravomocně odsouzen pro trestný čin spáchaný ve prospěch organizované zločinecké skupiny, trestný čin účasti na organizované zločinecké skupině, legalizace výnosů z trestné činnosti, podílnictví, přijetí úplatku, podplacení, nepřímého úplatkářství, podvodu, úvěrového podvodu, včetně případů, kdy jde o přípravu nebo pokus nebo účastenství na takovém trestném činu, nebo došlo k zahlazení odsouzení za spáchání takového trestného činu;
- b) jsem nebyl pravomocně odsouzen pro trestný čin, jehož skutková podstata souvisí s předmětem podnikání uchazeče podle zvláštních právních předpisů nebo došlo k zahlazení odsouzení za spáchání takového trestného činu;

Vdne

.....

Jméno, příjmení a podpis osoby