

Výzva k předložení nabídky a prokázání kvalifikace

Zakázka na služby

„Kurz komunikace se zákazníky“

1. Identifikační údaje zadavatele

Název zadavatele:	IMPROMAT CZ spol. s r. o.
Sídlo:	U Hellady 697/4, 140 00 Praha 4
Korespondenční adresa:	tř. 3. května 1118, 763 02 Zlín - Malenovice
IČ:	48117820
DIČ:	CZ48117820
Osoby oprávněné jednat jménem zadavatele:	Ing. Svatopluk Březík, Ing. Věra Struhařová, a to na základě plné moci ze dne 1. 9. 2006
Kontaktní osoba zadavatele:	Ing. Pavla Hozíková
Telefon:	+420 577 571 271
E-mail:	pavla.hozikova@impromat.cz

2. Předmět veřejné zakázky

Předmětem zakázky je poskytnutí vzdělávacích služeb v rámci projektu „Komplexní inovace vzdělávání zaměstnanců společnosti IMPROMAT CZ spol. s r.o. a nastavení systému rozvoje lidských zdrojů“ spolufinancovaného z Evropského sociálního fondu.

Tato zakázka je zadávána v souladu s Metodickým pokynem pro zadávání zakázek programu OP LZZ.

Předmět zakázky je rozdělen do 2 částí:

2.1 Kurz komunikace se zákazníky pro servisní techniky a IT techniky a rozvoj osobnosti servisního technika

Cíle kurzu:

- ukázat servisním a IT technikům souvislosti jejich chování se spokojeností zákazníka a potřebami společnosti,
- prohloubení sebepoznání a rozvoje osobnosti servisních techniků.

Cílová skupina:

- 68 servisních a IT techniků, rozdělení do 7 skupin.

Plánovaná témata:

- posílit dovednosti pro řešení a předcházení konfliktů při komunikaci se zákazníky

- naučit rozpoznat rozdílné znaky firemní kultury na pracovištích jednotlivých zákazníků a tomu přizpůsobit své chování a jednání.

Délka vzdělávacího cyklu:

- Každá skupina v rámci vzdělávacího cyklu absolvuje 4 dvoudenní tréninky. Celkem se uskuteční 28 dvoudenních tréninků, které budou probíhat v letech 2009-2011.

Harmonogram:

2009											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2010											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2011											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Metoda hodnocení úspěšnosti účastníků:

- Metodou hodnocení účastníků bude aktivní účast v rámci každého školícího dne a otestování v podobě modelových situací a hraní rolí.

Místo převzetí plnění:

- školící a ubytovací zařízení, které je dostupné v rámci celé ČR a nabízí možnosti outdoorových aktivit. Bude dohodnuto s vítězným dodavatelem.

2.2 Kurz telefonické komunikace pro dispečery a administrativní pracovníky

Cíle kurzu:

- naučit se porozumět principům telefonické komunikace se zákazníkem,
- naučit se klást otázky a profesionálně zjišťovat potřeby zákazníka,
- naučit se naslouchat zákazníkovi a vcítit se do jeho pozice,
- naučit se asertivním technikám v komunikaci za účelem lepšího zvládnání nepříjemných situací.

Cílová skupina:

- 21 pracovníků dispečinku a administrativních pracovníků, rozdělení do 2 skupin.

Plánovaná témata:

- Kladení otázek.
- Zjišťování potřeb zákazníka.
- Naslouchání zákazníkovi.

- Asertivní techniky v komunikaci.
- Praktický nácvik s využitím telefonní soupravy a přehrávacích zařízení.

Délka vzdělávacího cyklu:

- Každá skupina v rámci vzdělávacího cyklu absolvuje 1 dvoudenní trénink. Celkem se uskuteční 2 dvoudenní tréninky, které proběhnou v roce 2009.

Harmonogram:

2009											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Metoda hodnocení úspěšnosti účastníků:

- Metodou hodnocení účastníků bude aktivní účast v rámci každého školícího dne a otestování v podobě modelových situací a hraní rolí.

Místo převzetí plnění:

- tř. 3. května 1118, 763 02 Zlín – Malenovice

3. Předpokládaná hodnota zakázky

Předpokládaná hodnota zakázky: 2 360 000 Kč (bez DPH)

z toho pro část 2.1: 2 186 800 Kč (bez DPH)

z toho pro část 2.2: 173 200 Kč (bez DPH)

Celková nabídková cena bude uvedena minimálně v členění:

	Počet kusů	Cena kusu (bez DPH)	Cena celkem (bez DPH)	Cena celkem (s DPH)
Kurz komunikace se zákazníky pro servisní techniky a IT techniky a rozvoj osobnosti servisního technika	28			
Kurz telefonické komunikace pro dispečery a administrativní pracovníky	2			

[1 kus = 1 dvoudenní trénink]

Náklady na jeden dvoudenní trénink budou zahrnovat:

- zpracování obsahu a náplní kurzu,
- náklady na lektora a jeho cestu,
- studijní materiály (připravené dodavatelskou vzdělávací agenturou v papírové i elektronické formě).

4. Hodnotící kritéria

Kritéria:

1) nabídková cena	váha 40 %
2) komplexnost navrhovaných témat	váha 20 %
3) reference dodavatele	váha 10 %
4) kvalita realizačního týmu	váha 10 %
5) metoda hodnocení úspěšnosti účastníků	váha 10 %
6) schopnost zajistit místo pro konání kurzu	váha 10 %

Vysvětlení jednotlivých kritérií:

- ad 1) Celková nabídková cena v Kč bez DPH. Číselné kritérium.
- ad 2) Bude hodnocen soulad navrhovaných témat s cíli kurzů, využití techniky a dalších pomůcek při výuce. Nečíselné (subjektivní) kritérium.
- ad 3) Dodavatel uvede, zda a jakým způsobem se dříve podílel na podobných projektech. Nečíselné (subjektivní) kritérium.
- ad 4) Dodavatel prokáže zastupitelnost lektorů a jejich kvalifikační předpoklady. Nečíselné (subjektivní) kritérium.
- ad 5) Dodavatel navrhne metodu průběžného a závěrečného hodnocení úspěšnosti účastníků vzdělávacího kurzu. Nečíselné (subjektivní) kritérium.
- ad 6) Dodavatel prokáže svou schopnost zajištění rezervace vhodné školícího a ubytovacího zařízení, které je dostupné v rámci celé ČR a nabízí možnosti outdoorových aktivit. Nečíselné (subjektivní) kritérium.

Způsob hodnocení:

Hodnocení bude provádět pětičlenná hodnotící komise.

Pro hodnocení nabídek bude použita bodová stupnice od 0 do 100 bodů. Přidělení bodů jednotlivým kritériím bude provedeno následovně:

Číselná kritéria (nabídková cena):

- Nejnižší nabídka, tj. nejnížší nabízená cena, získá 100 bodů.
- Ostatní nabídky budou obodovány podle následujícího vzorce:
$$\text{nejnižší nabídka} \div \text{hodnocená nabídka} \times 100$$

Nečíselná (subjektivní) kritéria:

- Komise seřadí nabídky od nejvýhodnější k nejméně vhodné.
- Nejvýhodnější nabídka získá 100 bodů.
- Ostatní nabídky budou obodovány ve vztahu k nejvýhodnější nabídce.

5. Lhůta a místo pro podání nabídek

Termín podání nabídek: **24. 8. 2009 do 14,00 hodin**

Místo podání nabídek: tř. 3. května 1118, 763 02 Zlín - Malenovice

6. Lhůta dodání, časový harmonogram plnění, doba trvání zakázky

září 2009 – březen 2011

7. Požadavky na prokázání kvalifikačních předpokladů

Uchazeč je povinen prokázat splnění kvalifikačních předpokladů v rozsahu § 53 a § 54 zákona č. 137/2006 Sb., v platném a účinném znění, přičemž údaje podle § 53 tohoto zákona lze prokázat ve všech případech formou čestného prohlášení.

8. Požadovaná forma nabídky

Nabídka musí být zadavateli podána v písemné formě, a to doporučeně nebo osobně na kontaktní adresu zadavatele v jednom originále a jedné totožné kopii.

Požadavek na písemnou formu je považován za splněný tehdy, pokud je nabídka podepsána osobou oprávněnou jednat jménem uchazeče.

Současně s písemnou nabídkou musí být zadavateli dodána také nabídka na CD ve zcela totožné podobě jako písemná nabídka.

Nabídka bude zpracována v českém jazyce a bude svázána tak, aby nebylo možné s jednotlivými listy nabídky manipulovat bez poškození vazby nebo jiného bezpečnostního prvku.

Uchazeči předloží písemně vypracované nabídky v uzavřené zalepené obálce, označené na viditelném místě nápisem „ZADÁVACÍ ŘÍZENÍ – KURZ KOMUNIKACE SE ZÁKAZNÍKÝ – NEOTVÍRAT“ a s uvedením kontaktní adresy uchazeče a zadavatele.

9. Požadovaná struktura nabídky

Nabídka předkládaná uchazečem musí obsahovat minimálně následující informace:

Titulní stránka:

- Označení zakázky
- Obchodní firma uchazeče
- Datum vyhotovení nabídky

1. Identifikace uchazeče

- Identifikační údaje uchazeče (název, sídlo, IČ, DIČ...)

- Odpovědná osoba uchazeče (oprávněná uzavřít za uchazeče dodavatelskou smlouvu)
 - Kontaktní osoba odpovědná za nabídku
2. Specifikace nabízených služeb
- Detailní popis formy realizace a metodiku vedení poptávaných vzdělávacích kurzů vč. metodiky hodnocení.
3. Cena v požadované struktuře
3. Doklady, jimiž uchazeč splňuje kvalifikační kritéria.
4. Závazek dodavatele, že při plnění zakázky bude postupovat podle aktuální verze Manuálu pro publicitu Operačního Programu Lidské zdroje a zaměstnanost 2007–2013 (ke stažení <http://www.esfcr.cz/file/6482/>).
5. Pro uchazeče závazný návrh smlouvy ve dvou vyhotoveních podepsaný dodavatelem či osobou oprávněnou jednat jménem dodavatele.

10. Podmínky a práva zadavatele a dodavatele

Otevírání obálek a hodnocení nabídek je neveřejné.

O výsledku výběrového řízení budou informováni všichni uchazeči, jejichž nabídka nebyla vyřazena.

Zadavatel si vyhrazuje právo výběrové řízení zrušit bez uvedení důvodu, a to do doby uzavření smlouvy.

Zadavatel si vyhrazuje právo požadovat doplňující informace či vysvětlení k podané nabídce uchazeče.

Zadavatel nepřipouští variantní řešení nabídky.

Zadavatel nepřipouští podání nabídek na dílčí plnění.

Dodavatel je povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu, tj. zejména poskytovatele, MPSV, MF, NKÚ, EK, Evropskému účetnímu dvoru, 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).

Tuto povinnost požaduje zadavatel od dodavatele, aby ji výslovně ve své nabídce deklaroval.

Toto zadávací řízení není zadáváno dle zákona č. 137/2006 Sb.

Ve Zlíně, 5. srpna 2009

IMPROMAT CZ spol. s r.o.

Ing. Věra Struhařová

IMPROMAT CZ spol. s r.o.

Ing. Svatopluk Březík