



Výběr té nejlepší nabídky

Příručka pro organizace, které uzavírají smlouvy o provádění úklidových prací



Tato brožura byla zpracována a vydána díky finanční podpoře Evropské Komise



Obsah

1. Úvod	7
1.1 Účel a cíle	8
1.2 Jak používat tuto příručku	10
2. Nejlepší volba – proč je pro Vás důležitá	11
3. Veřejné soutěže a evropská legislativa	13
3.1 Úvod	13
3.2 Kritéria vyloučení a výběru	13
3.3 Kritéria zadání zakázky	15
3.3.1 Popis a hodnocení práce	15
3.3.2 Konečný výběr společnosti	17
4. Definování nejlepší hodnoty	20
4.1 Úvod	20
4.2 Úklidoví pracovníci	20
• Zkušenosti	20
• Zručnost a způsobilost pracovníků úklidu	21
• Možnosti kariérního růstu	21
• Výběr, získávání a prověřování	21
• Pracovní podmínky a ochrana zdraví a bezpečnosti na pracovišti	22
4.3 Řízení / realizace kontraktu	24
• Řídící tým (management) / vedoucí (manažer) kontraktu	24
• Dosažitelnost a doba odezvy	24
• Provozní plánování	24
• Podpůrné služby	25
• Zajištění kvality	25
• Kontroly	26
4.4 Infrastruktura kontraktu	28
• Vybavení	28
• Výrobky	28
5. Směrnice pro hodnocení	29
Fáze 1 – Výběr společností způsobilých poskytovat kvalitní služby	30
Fáze 2 – Důležitost ceny, technických předností a kvality	33
Fáze 3 – Definice technických předností ve vztahu k úkolům	34
Fáze 4 – Priority technických kritérií zadání zakázky	37
Fáze 5 – Kritéria výběru / zadání zakázky ve vyhlášení veřejné soutěže	39
Fáze 6 – Systém bodového hodnocení k určení poskytovatele	43
Fáze 6.1 – Kritéria výběru	46
Fáze 6.2 – Kritéria zadání zakázky	47
Dodatek : Vyhodnocovací tabulky	49



1. Úvod

Jak ukazují údaje shromážděné Evropskou asociací úklidového průmyslu (European Federation of Cleaning Industries - EFCI), v posledních letech ve většině členských zemí EU u organizací soukromého sektoru i veřejných institucí výrazně roste trend k využívání služeb v oblasti úklidových prací. EFCI odhaduje, že v roce 1997 veřejné instituce jen v šesti evropských zemích (Belgie, Francie, Portugalsko, Španělsko, Holandsko a Velká Británie) zkontraktovaly úklidové služby za ekvivalent 5,8 miliard EUR. V celé Evropské unii a po zahrnutí kontraktů zadaných organizacemi soukromého sektoru, je toto číslo výrazně vyšší.

Požadavkem podle Směrnice EU o službách 92/50/EEC¹ je konkurenční nabídka úklidových služeb za kontraktační cenu 200 000 EUR. Tato směrnice je různými formami zavedena ve všech členských státech. Kromě toho nakupuje služby i mnoho organizací soukromého sektoru, které si dříve tyto služby pořizovaly vlastními silami (včetně čištění – úklidu, bezpečnosti, stravování a údržby), aby dosáhly vyšší efektivity a flexibility.

Soukromí poskytovatelé úklidových služeb se tak stali odpovědnými za zajištění vysoké úrovně čistoty a hygieny v mnoha veřejných i soukromých budovách, které jsou denně navštěvovány zákazníky z veřejného i soukromého sektoru, a kde by se snížený standard služeb nepříznivě odrazil na mínění veřejnosti na danou organizaci. Na místech, jako jsou např. školy nebo nemocnice, mají aspekty čistoty a hygieny zvláštní význam i z hlediska zajištění veřejného zdraví. Soukromí poskytovatelé služeb mohou působit i na místech, kde se uchovávají informace důvěrného charakteru nebo kde jsou instalována nebezpečná zařízení, což klade zvláštní požadavky na odborné znalosti a bezúhonnost úklidových pracovníků.

S tím, jak se soukromé organizace i veřejné instituce v Evropě dostávají do postavení zadavatelů kontraktů na externí poskytování úklidových služeb na národní, regionální i místní úrovni, stává se stále důležitější při určování zásad a kvality poskytovaných služeb jejich „kupní síla“. Údaje, které poskytla EFTA v roce 1997, ukazují, že podíl veřejných soutěží na trhu průmyslových úklidových služeb se v mnoha členských státech v posledních letech výrazně zvýšil. V zemích, kde byla tyto údaje shromažďovány, představovaly zakázky udělované formou veřejné soutěže v průměru 33% celkového obrátu v tomto sektoru.

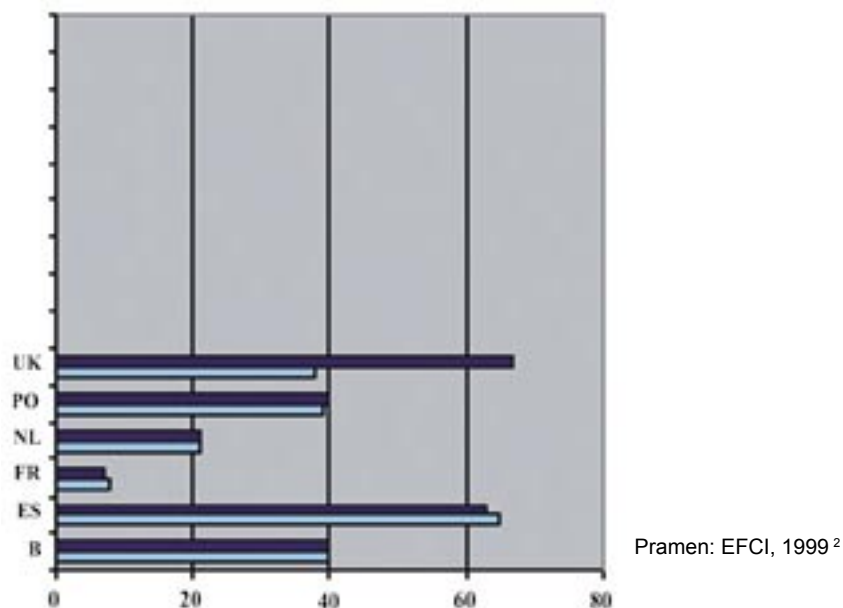
Z těchto důvodů byl partner - EFCI a Evropskou unií - ve spolupráci s příslušnými kompetentními výbory Evropské komise vypracován tento materiál.

Je nesporné, že organizace uzavírající kontrakty, se musí řídit příslušnými pravidly a postupy, které předepisují směrnice pro veřejné soutěže a obecné předpisy a zásady smlouvy o Evropské unii.

Odpovědnost za obsah tohoto materiálu přísluší výlučně uvedeným partnerům.

¹ Tato směrnice spolu s dalšími dvěma směrnicemi o veřejných soutěžích (93/36/EEC a 93/37/EEC) je v současné době předložena komisi k projednání návrhů na aktualizaci {COM(2000) 275}.

Tabulka 1: Podíl veřejných soutěží na trhu průmyslových úklidových služeb (EU, 1997 a 1999)



Přes narůstající význam veřejných soutěží a vysoké kvality poskytování úklidových služeb ukázal průzkum provedený EFCI a Evropskou unií v roce 1999, že ve velké většině zemí jsou kontrakty na tyto služby zadávány na základě veřejných nabídek podle nejnižší nabídkové ceny³. Zčásti je tomu tak proto, že se omezují veřejné rozpočty, důvodem však může být i nedostatek informací, které by zadavatelům při výběru té nejlepší nabídky pomohly.

Koncepce „nejlepší nabídky“ se snaží, aby nebyla brána v úvahu jen příznivá cena, nýbrž aby byla porovnávána s faktory kvality nabídky poskytovaných služeb.

1.1 Účel a cíle této příručky

Tato příručka byla vypracována pro organizace, které uzavírají smlouvy a chtějí docílit, aby byl vybrán takový poskytovatel úklidových služeb, který dokáže spojit kvalitu s příznivou cenou, spíše než aby se rozhodovalo pouze na základě ceny. Účelem příručky je dát těmto organizacím vhodný a praktický nástroj, který jim pomůže jasněji definovat jejich potřeby v oblasti úklidových služeb s ohledem na různá místa a úlohy úklidu. Podrobná specifikace jejich vlastních požadavků jim pak umožní vybrat poskytovatele, který nejen nabídne konkurenční cenu, nýbrž prokáže i znalosti, schopnosti a kapacity pro zajištění vysoké kvality a spolehlivosti služeb. A v neposlední řadě tato příručka uvádí také snadno použitelný systém pro pořádání veřejných soutěží, který je možno snadno upravit podle požadavků každé organizace vypisující veřejnou soutěž.

² Údaj pro Francii je pravděpodobně podhodnocený, protože ve skutečnosti řada takto nabízených kontraktů není statisticky vykazována jako veřejné soutěže.

³ Zpráva pro EFCI a Euro-FIET o průzkumu hlavních otázek evropského průmyslu úklidových služeb, Pye Tait, 1999

Účelem tohoto systému je poskytnout organizacím uzavírajícím kontrakty maximální nezávislost při definování kritérií kvality, která mají zvláštní význam pro tyto organizace a pro úklidové služby, které mají být poskytovány. To jim umožní nejen uplatnit různou důležitost kritérií kvality podle jejich vlastních hodnocení, nýbrž i definovat specifické vyvážení technických parametrů a cenových ukazatelů nabídek.

Takový nástroj může být prospěšný i pro organizace, které již používají směrnice pro nabídková řízení, protože jim umožní porovnat jejich systémy s postupem navrhovaným v této směrnici, a tak posoudit kvalitu a objektivitu jejich současných systémů. To jim může buď potvrdit správnost jimi používaných mechanismů nebo umožnit jejich zdokonalení na základě návrhů v této příručce, které byly na evropské úrovni vypracovány a schváleny společně zástupci úklidového průmyslu a odborových organizací.

1.2 Jak používat tuto příručku

Hlavní část této příručky je zpracována jako úvodní informace nebo nástroj výuky pro pracovníky uzavírající kontrakty. Jejím úkolem je nastítnit technický obsah a kritéria kvality, a tím těmto pracovníkům pomoci při výběru poskytovatele nabízející vysokou úroveň služeb. ***Měla by fungovat jako vodítko pro racionální hodnocení kritérií kvality a vysvětlení, jak používat systém hodnocení, který je obsahem dodatku.*** Následně je možno ji použít i jako referenční nástroj.

Systém hodnocení a tabulky obsažené v dodatku 1 je možno zkopírovat a používat opakovaně. Lze jej přizpůsobit pro upřesnění požadavků organizace, která uzavírá kontrakt.

Zbytek příručky je členěn takto:

Část 2 vysvětluje důležitost volby kvality jakož i ceny úklidových služeb při uzavírání kontraktu. Obsahuje informace o negativních důsledcích které může mít udělení zakázky pouze na základě ceny a osvětluje existující vhodné postupy v souvislosti s „nejlepší volbou“.

Část 3 stručně shrnuje souvislosti evropské legislativy v oblasti veřejných soutěží na úklidové služby.

Informace o tom, jak lze definovat „nejlepší volbu“ v poskytování úklidových služeb, je obsažena v **části 4** této příručky. Zde jsou uvedena kritéria kvality ve vztahu ke čtyřem hlavním prvkům, které se podílejí na následné úspěšné realizaci kontraktu. Jsou to dovednosti a způsobilosti úklidových pracovníků, znalosti a provozní zkušenosti řídicích pracovníků, kvalita infrastruktury kontraktu a dokumentace a filozofie služeb úklidové společnosti.

Část 5 vysvětluje systém hodnocení „nejlepší volby“, a uvádí také některé vzorové kalkulace.

2. Nejlepší volba – proč je pro Vás důležitá

Jak bylo naznačeno v úvodu, soukromé společnosti i veřejné instituce musí v rostoucí míře vyhledávat externí dodavatele úklidových služeb. To v podstatě znamená delegování řady funkcí prováděných dosud vlastními silami na soukromé dodavatele. Ti v důsledku takového delegování pracují na mnoha místech, kde by nedostatečná úroveň čistoty a hygieny měla nepříznivý dopad na dobré jméno organizace, a v případě škol, nemocnic apod. i ohrozit veřejné zdraví.

Rostoucí tržní podíl veřejných soutěží znamená, že požadavky stanovené kontrahujícími organizacemi, pokud se týká cen placených za úklidové služby, mají významný vliv na zaměstnanost, platy a pracovní podmínky v sektoru a na infrastrukturu společností. Tím působí na kvalitu poskytovaných služeb. Zpráva EFCI uvádí, že snížení cen se rychle odrazí v oblasti zaměstnanosti, protože pracovní náklady činí v tomto sektoru více než 75% obrátu. Nižší ceny tedy vedou ke snížení kvality, protože se pro dosažení úspor pomalu omezuje počet pracovníků a infrastruktura kontraktu. EFCI zjistila, že roste počet „pseudospolečností“, které neplní své závazky vyplývající z kolektivních smluv a legislativy sociálního zabezpečení. Takové společnosti často nabízejí ceny, které nekryjí ani pracovní náklady, a tím vytlačují z trhu společnosti, které zákony dodržují. To často vede k dalšímu snižování cen, a v důsledku snižování úrovně poskytovaných služeb také ke zhoršení image tohoto sektoru v očích veřejnosti.

Šíření špatných praktik vyplývajících z konkurence na základě nejnižší ceny již v řadě zemí na evropské úrovni vedlo k iniciativám, jejichž cílem je snaha, aby si kontrahující organizace uvědomovaly důsledky soustavné aplikace kritéria nejnižší ceny.

Ve Francii např. tamní federace úklidových služeb (FEP) vypracovala chartu „nejvyšší protihodnoty za poskytnutou peněžní odměnu“ (Charte du Mieux Disant: „privilégier la qualité, c'est bien calculé“).

Tato charta říká, že výběr nevyšší hodnoty je správné obchodní rozhodnutí pro organizace, které vypisují veřejnou soutěž, firmy, které nabízejí úklidové služby i uživatelé (tj. veřejnost), protože zajišťuje vyšší úroveň kvality. Navrhuje třístupňový proces výběrových řízení.

V první fázi kontrahující organizace jasně definuje své vlastní požadavky (pokud se týká typu a rozlohy plochy, která má být uklizena, povahy materiálů, které se mají používat a úrovně kvality, která se má dosáhnout). Zdůrazňuje se důležitost poskytnutí dostatku času k prohlídce úklidových ploch a přípravě veřejných soutěží.

Ve druhé fázi jsou různým kritériím zadání zakázky přisouzeny váhy vyjadřující důležitost podle priorit kontrahující organizace. Při tom je třeba mít na paměti, že cena nemusí být vždy tím nejdůležitějším faktorem, nýbrž že je třeba věnovat pozornost technickým přednostem (včetně personálních zdrojů, technické infrastruktury, navrhovaného plánu prací, kvality interních kontrolních mechanismů a způsobu dosažení požadovaných standardů kvality).

Ve třetí fázi se provádí detailní hodnocení obdržených nabídek a zjistí se nabídky s mimořádně nízkou cenou. U těchto nabídek se doporučuje, aby si kontrahující organizace vyžádaly jejich písemné zdůvodnění. Toto zdůvodnění musí být zaměřeno na otázky, jako jsou způsoby, které mají být použity k provedení prací a jejich technické zajištění (počet pracovníků, kteří mají být na pracovišti zaměstnáni a jejich pracovní doba; systém školení; technické specifikace materiálů, které mají být používány atd.). Pokud odpovědi na tyto další dotazy dostatečně neprokáží schopnost organizace dosáhnout požadované zákonné, technické a kvalitativní úrovně, doporučuje se, aby tyto nabídky byly vyřazeny.

Klienti z veřejného i soukromého sektoru v rostoucí míře vybírají nejlepší hodnotu spíše než nejnižší cenu a zadávají zakázky „ekonomicky nejvýhodnější nabídce“ – volbě, která odpovídá evropské legislativě veřejných soutěží.

3. Veřejné soutěže a evropská legislativa

3.1 Úvod

Evropská unie vypracovala rozsáhlý legislativní systém veřejných zakázek. Nabídková řízení (tendry) na řadu zboží a služeb představuje veřejné zakázky v objemu 720 miliard EUR a odpovídá za vytvoření značného počtu pracovních míst.

Veřejné soutěže na udělování zakázek v oblasti poskytování úklidových služeb spadají do rozsahu evropské Směrnice o službách (Směrnice 92/50/EEC). Tato Směrnice spolu s dalšími dvěma směrnicemi o veřejných zakázkách je v současné době předmětem návrhu Evropské komise podle článku 251 Smlouvy o evropské unii. V konečném návrhu komise v roce 2001 spojila tyto tři směrnice v jeden materiál a předložila jeho návrh Evropskému parlamentu. Podle postupu stanoveného článkem 251 Parlament zprávu komise dne 17. ledna 2002 přijal s řadou dodatků. Konečný efekt tohoto projektu ukáže budoucnost.

Pro účely této kapitoly se tato příručka soustředí pouze na mechanismus postupu zadávání kontraktů, pokud se reálně týká kontraktů na úklidové služby.

Rozhodnutí vypsát veřejnou soutěž

Každá organizace, která požaduje úklidové služby, musí především sama rozhodnout, zda pro ni bude výhodnější provádět tyto služby vlastními silami nebo zda vyhledá externího dodavatele. Jakmile učiní rozhodnutí uzavřít na úklidové služby kontrakt, jsou k dispozici tři základní metody veřejných soutěží:

- Otevřené řízení
- Omezené (uzavřené) řízení
- Vyjednávání (použití tohoto způsobu Směrnice předpokládá jen výjimečně a v omezeném počtu případech).

Který postup bude použit, závisí do jisté míry na hodnotě kontraktu, který se má uzavřít, a na specifických podmínkách služeb, které mají být poskytovány. Obecně mají kontrahující organizace volnost výběru mezi otevřeným a uzavřeným řízením. Bez ohledu na zvolený postup je důležité poskytnout dostatek času k důkladnému zpracování specifikací soutěže a metodiky výběru, protože pečlivá příprava v této fázi se mnohonásobně vrátí v kvalitě obdržených nabídek při procesu rozhodování. Zvlášť užitečný může být průzkum současně dodávané práce a kvality, aby bylo možno v budoucnu porovnávat (s vědomím toho, že to je možné jen pokud nedojde ke změnám specifikací úklidu).

3.2 Kritéria vyloučení a výběr účastníků veřejné soutěže

Všechna řízení o veřejných soutěžích probíhají v podstatě ve třech fázích (viz také tabulku 3):

Kritéria vyloučení

V první fázi **kritéria vyloučení** definují typ společností, které mohou nebo musí být z veřejné soutěže vyloučeny. Článek 29 Směrnice uvádí vyčerpávající seznam těchto kritérií vyloučení. Stručně shrnuto, poskytovatel může být vyloučen:

- je-li v úpadku nebo v likvidaci ;
- je-li proti němu vedeno řízení o prohlášení úpadku;
- jestliže se dopustil jakéhokoliv porušení zásad profesionálního chování⁴;
- jestliže se dopustil závažné profesionální chyby;
- jestliže nesplnil závazky týkající se plateb příspěvků na sociální zabezpečení;
- jestliže nesplnil závazky týkající se plateb daní;
- jestliže zkreslil nebo neposkytl informace týkající se kritérií kvalitního výběru;
- není-li registrován v profesním rejstříku jak to vyžaduje legislativa příslušného státu.

Kritéria výběru

Ve druhé fázi definují **kritéria výběru** typ společnosti, která bude oslovena v rámci veřejné soutěže. V této fázi je možno vyloučit řadu společností např. na základě finanční, ekonomické nebo technické způsobilosti (kapacit). Společnosti, které se domnívají, že budou vyzvány k předložení nabídky, musí poskytnout informace o své organizaci, organizační struktuře a kapacitách, znalostech a schopnostech pracovníků, kteří se budou podílet na plánování a provádění úklidových služeb, dokumentaci služeb organizace, dostupnosti infrastruktury nutné ke splnění požadavků klienta, průměrném relevantním obratu společnosti v posledních třech účetních rocích a systému měření kvality, pokud je pro plnění kontraktu relevantní.

Směrnice obsahuje vyčerpávající seznam dokumentů, které mohou být vyžadovány k prokázání finanční a ekonomické způsobilosti. Článek 32 Směrnice stanovuje různé podklady, které mohou být kontrahující organizací požadovány k prokázání technické způsobilosti. Patří sem tyto materiály:

- doklady o vzdělání a odborné kvalifikaci poskytovatele a jeho vedoucích a provozních pracovníků;
- seznam hlavních služeb poskytovaných v posledních třech letech (reference);
- údaje o průměrném počtu pracovníků v posledních třech letech;
- údaje o technickém vybavení, které je k dispozici k realizaci kontraktu;
- popis systému kontroly kvality;
- údaj o tom, jaký rozsah služeb poskytovatel hodlá zajišťovat subdodavatelsky.

⁴ Může jít o právní řízení týkající se nerespektování kolektivních smluv, minimálních mezd nebo legislativy o ochraně práce.

Národní předpisy pro veřejné soutěže připouštějí ve fázi výběru poskytnutí informací předaných ve formě prohlášení společnosti. To znamená, že pokud se týká kritérií vyloučení a výběru a finančních a ekonomických parametrů, nemusí být před poslední fází soutěžního řízení předkládán důkaz (ten je možno předat až před konečným rozhodnutím o zadání zakázky). Prohlášením společnosti dává žadatel najevo, že je schopen poskytnout potřebný důkaz, bude-li o to požádán. Takový systém může být užitečný pro obě strany, protože snižuje množství administrativní práce ve fázi výběru, musí však být garantován dostatečnými sankcemi, které by postihly společnost, pokud by následně požadovaný důkaz nemohla předložit.

Tato příručka přináší již v této fázi možnost využití systému hodnocení umožňujícího národním úřadům vybrat žadatele, kteří budou mít obecnou způsobilost pro veřejnou soutěž (zejména pokud se týká poskytnutí kvalitních služeb).

3.3 Kritéria zadání zakázky

Jakmile jsou vybrány společnosti, které ve fázi výběru postoupí do kompletního řízení, vyhodnotí se v této třetí fázi na základě **kritérií zadání zakázky** přednosti jednotlivých účastníků podle toho, jak splňují podmínky veřejné soutěže⁵.

3.3.1 Popis a hodnocení práce: úklidové systémy podle druhů nebo jakosti prováděných prací

V této fázi je důležité zjistit, zda je klient ochoten akceptovat nabídky systémů založených na činnostech nebo na kvalitě. To může mít vliv na informace poskytované potenciálními dodavateli o tom, jak budou práce plánovány a jak bude hodnocena kvalita.

Úklidové systémy založené na činnostech

Úklidový systém založený na činnostech je charakterizován hlavně nebo výlučně tím, že uvádí, které úklidové práce a jak často musí být na kterých plochách prováděny. Takové systémy nedávají možnost zjistit skutečné výsledky / kvalitativní cíle na jednotlivých uklízených plochách nebo v místnostech, spíše se očekává, že každá práce bude provedena s maximální možnou odborností a zručností. Příkladem systému založeného na činnosti je programovaný úklid. Podle tohoto systému je místnosti přiřazen program (plán) úklidu vyjádřený obvykle tříciferným číselným kódem. Tento kód vyjadřuje frekvenci (intervaly), ve kterých musí být místnost týdně uklížena, jak často je třeba provádět důkladný a zběžný úklid podlahy a vybavení. Musí být k dispozici seznam definující termíny „periodický“ a „denní“ úklid. Podobně je tomu i u úklidových systémů založených na frekvenci (četnosti), kde se místo přiřazení frekvencí činností v místnosti přiřazují frekvence určitým pracovním operacím a předmětům a plochám v konkrétní místnosti nebo skupině místností.

⁵ Dokonce i když se provádí hodnocení jen v jedné fázi (jako u otevřených řízeních), musí se logicky rozlišovat mezi těmito třemi typy kritérií

Úklidové systémy založené na kvalitě

Úklidové systémy založené na kvalitě jsou charakterizovány hlavně nebo výlučně tím, že uvádějí úroveň kvality, které musí být dosaženo. Proto výslednou jakost neurčuje zákazník, nýbrž dodavatel, který určí, jak má být tato kvalita dosažena. Tyto systémy proto obecně neobsahují žádné postupy nebo frekvenci provádění úklidu, nýbrž konkurence je založena na nejlepších výsledcích / výstupech.

U úklidového systému založeného na kvalitě je tedy možno neuklízet plochy, které jsou již čisté, pokud je v pravidelně používané místnosti dodržena stanovená kvalita. V posledních letech průmysl stále intenzivněji pracuje na způsobech specifikace kvality / požadovaných výsledků. Takové standardy obsahují vizuální kvalitativní cíle a hodnocení, ale mohou zahrnovat i měření množství prachu, úrovně hygieny, tření, lesku, statické elektřiny a vodivosti měření (pomocí k tomuto účelu zhotovených přístrojů).

Podle specifikace úklidu, který se má provádět, může být vhodné kombinovat úklidový systém založený na frekvenci (např. pro pracovní operace na plochách vyžadujících zvláštní péči) se systémem založeným na kvalitě.

Důrazně se doporučuje, aby kontrahující organizace zadávaly zakázky na služby podle ekonomicky nejvýhodnější nabídky. Jestliže tak učiní, je třeba v dokumentech kontraktu nebo v oznámení veřejné soutěže uvést následující specifikace soutěže:

- Podmínky kontraktu týkající se doby platnosti smlouvy s podmínkami výpovědi, platební kalendář a roční výkaz, jakož i ustanovení o řízení prací, které budou provádět třetí strany (subdodavatelé);
- Plán úklidu s činnostmi a frekvencemi jejich provádění pro každou kategorii úklidu;
- Plány podlahových ploch v budovách, které se mají uklízet;
- Seznam místností s uvedením, který program čištění se bude kde provádět;
- Denní doby provádění úklidu;
- Denní doba, kdy úklid nelze provádět nebo počet dnů v týdnu, kdy to možné je;
- Systém hodnocení kvality úklidu nebo způsob definování a garantování kvality s důsledky (sankcemi), bude-li kvalita nedostatečná;
- V případě potřeby specifikace dodávek sanitárního materiálu a jiných výrobků, které je třeba obstarat, služeb a cen;
- Datum zadání zakázky a datum zahájení prací.

Uchazeči budou také pozváni k prohlídce pracoviště, při níž bude potenciálním dodavatelům podáno podrobné vysvětlení specifikací úklidu a bude provedeno předání pracoviště.

V této fázi je důležité, aby charakteristika služeb, které se mají provádět, byla co nejpřesnější. Při jejím zpracování se může přijít na to, že existují některé práce, které je obtížné definovat nebo vyhodnotit předem. Takové služby je možno uvést v seznamu jako „mimořádný nebo periodický úklid“, a umožnit jejich občasné smluvní provádění (za předem sjednanou cenu).

Jakmile je zpracován popis služeb, nelze již v zásadě provádět žádné změny. Pokud k nim však výjimečně dojde, je důležité, aby účastníkům veřejné soutěže bylo jasné, zda se změny týkají prací, které již byly před tím prováděny. Každému by mělo být zřejmé, že soukromému dodavateli nepřísluší v důsledku těchto změn měnit celkovou úroveň úklidu.

3.3.2 Konečný výběr společnosti

Po obdržení všech nabídek na základě specifikace úklidu bude provedeno porovnání soutěžních nabídek. Pak se provádí výběr úspěšné společnosti podle kritérií zadání zakázky stanovených ve specifikaci veřejné soutěže.

Podle evropské směrnice o službách mohou být kritéria zadání zakázky tato:

Tabulka 2: Evropská směrnice o službách

„Bez ohledu na národní zákony, předpisy nebo administrativní opatření o odměňování určitých služeb mohou platit tato kritéria, na jejichž základě kontrahující organizace zadává zakázku:

(a) Jak se provádí zadání zakázky ekonomicky nejvýhodnější nabídce, mohou to být různá kritéria týkající se kontraktu, např. **kvalita, technické přednosti, estetické a funkční charakteristiky, technická pomoc a poprodejní služby, termín dodání, období dodání nebo doba dokončení, cena nebo**

(b) pouze nejnižší cena.

Pokud se má kontrakt zadat ekonomicky nejvýhodnější nabídce, musí kontrahující organizace v dokumentech kontraktu nebo v oznámení veřejné soutěže uvést, která kritéria zadání zakázky zamýšlí uplatnit, pokud možno v sestupném pořadí podle důležitosti“.

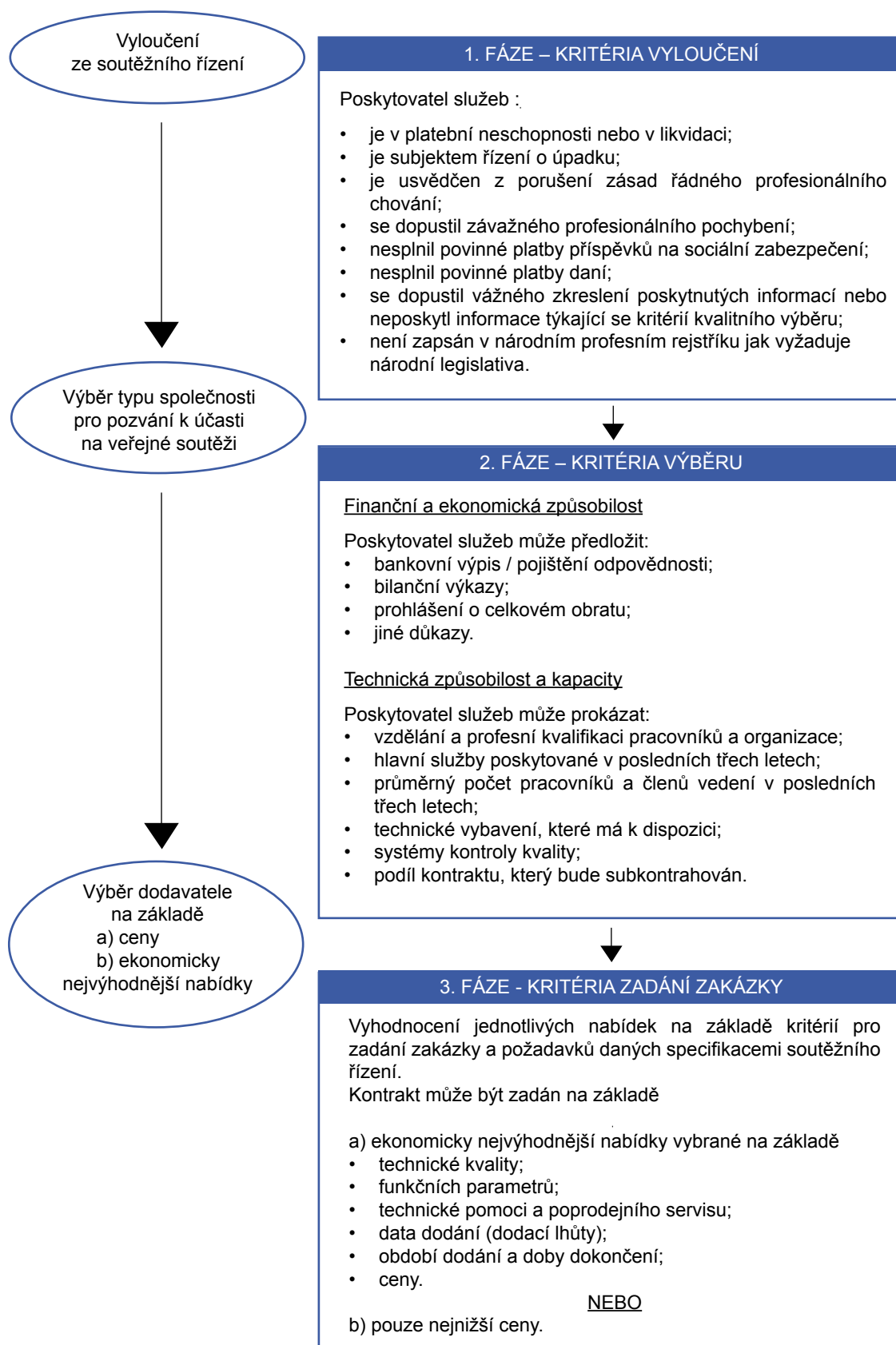
Ustanovení Směrnice o službách neomezují volnost kontrahující organizace rozhodnout o tom, zda si přeje zadat kontrakt poskytovateli, který nabízí nejnižší cenu, nebo ekonomicky nejvýhodnější nabídce.

Jak však bylo vysvětleno v části 2 této příručky, je k odstranění nevýhod soutěže motivované pouze kritériem nejnižší ceny třeba preferovat zadávání kontraktů ekonomicky nejvýhodnější nabídce. Na podporu předkládání kvalitních nabídek, které maximálně splňují požadavky kontrahující organizace, a rovněž s cílem předejít stížnostem na postup zadávání ze strany neúspěšných soutěžících, je důležité, aby specifikace veřejné soutěže obsahovala jasná kritéria výběru a zadání zakázky.

Část 4 této příručky stanovuje kritéria kvalitního výběru a zadání zakázky, která se považují za klíčová při výběru ekonomicky nejvýhodnějšího nebo nejlepšího poskytovatele.

Dále pak část 5 přináší systém hodnocení, který umožňuje kontrahujícím organizacím objektivně zhodnotit předložené nabídky v rámci systému zadávání nejlepší nabídce, a poskytuje další informace o praktických postupech v rámci výběrového řízení a zadávání kontraktů podle tohoto systému.

Tabulka 3: Třífázový model řízení o zadání kontraktu



4. Definování nejlepší hodnoty průmyslových úklidových služeb

4.1 Úvod

Stejně jako u většiny organizací, které hledají poskytovatele služeb, závisí kvalita poskytnutých služeb na řadě klíčových faktorů. Nejdůležitějšími ze všech těchto faktorů jsou zřejmě schopnosti, zkušenosti a motivace výkonných pracovníků, protože ti odpovídají za každodenní praktickou realizaci prací. Kromě toho operační plánování a řízení těchto pracovníků a služeb musí zajistit provedení služeb na nejvyšší možné úrovni kvality. Podobnou důležitost mají technické / výrokové, provozní a personální zdroje infrastruktury, která je výkonným pracovníkům a vedení k dispozici. A konečně má zásadní důležitost to, aby všechny operace byly podporovány infrastrukturou společnosti, která má nejen zajišťovat kvalitní provedení služeb, nýbrž také ukazovat kvalitu filozofie poskytování služeb odpovídající požadavkům jejich klientů.

Tři klíčové oblasti, podle nichž by měla být posuzována kvalita a technické přednosti nabídek na poskytování úklidových služeb, jsou tyto:

- úklidoví pracovníci;
- řízení a realizace kontraktu;
- infrastruktura kontraktu.

Tyto klíčové oblasti se projeví ve fázi výběru nebo ve fázi rozhodování.

Je třeba zdůraznit, že kontrahující organizace, které se snaží aplikovat některá (nebo všechna) z dále uvedených kritérií, musí vysvětlit obecná kritéria výběru a zadání zakázky v dokumentaci ke kontraktu nebo v oznámeních o vyhlášení veřejné soutěže. Příklad oznámení otevřené veřejné soutěže uvádí část 5 této příručky.

4.2 Úklidoví pracovníci

Zkušenosti

Nejdůležitější hodnotou každé úklidové společnosti jsou pracovníci, kteří úklid provádějí. To, s čím každodenní provádění služeb stojí a padá, je jejich pracovitost, motivace, znalosti, zručnost a zkušenosti. Podle povahy a místa, na němž se má práce provádět, je proto zásadní, aby nabízející organizace mohla poskytnout záruky, že pracovníci určení k provedení prací mají potřebné zkušenosti a způsobilost nutnou k poskytnutí služeb na vysoké úrovni. V případě vysoce specializovaných míst (jako jsou nemocnice) může kontrahující organizace žádat prokázání toho, že určení pracovníci mají zkušenosti s prací v takovém nebo podobném prostředí a že jim bylo poskytnuto příslušné a (pokud je to možné) uznané zaškolení. V ostatních případech může být dostatečnou informací o době, po kterou jsou tito pracovníci zaměstnáni v oboru. Tyto informace lze získat z pracovních životopisů pracovníků a z individuálních záznamů o školeních.

Je jasné, že na značném počtu míst jsou pracovníci úklidu získáváni mezi těmi, kteří již na místě byli zaměstnáni. Přesto má zásadní význam, aby nabízející společnost mohla prokázat svou schopnost získat vhodné pracovníky a ti by měli prodělat základní a rozšiřovací školení, neboť požadavky na pracovníky se v důsledku změn provozních parametrů zvyšují. Informace o fluktuaci pracovníků (přesahující míru obvyklou v důsledku změn podnikatelského prostředí) a absencích mohou být známkami stability společnosti a kvality pracovního prostředí.

Praktické dovednosti a způsobilost pracovníků úklidu

Dokumentací o veškerých základních a pokračovacích školeních, která pracovníci prodělali, může být průkaz, že pracovníci určené k práci v rámci kontraktu mají nejdůležitější potřebné dovednosti a schopnosti. Kontrahující organizace by měly ve svých oznámeních o vyhlášení veřejné soutěže uvést veškerá pokračovací, technická nebo specifická školení, která vyžadují od pracovníků určených pro jakákoliv specifická prostředí. Předkladatelé nabídek mohou být požádáni, aby prokázali, kdy a kde bylo nebo před uzavřením kontraktu bude takové školení absolvováno. Informace poskytnuté předkladatelem nabídky o existenci a kvalitě veškerých školicích zařízení mohou představovat průkaz, že znalosti a kvalifikace pracovníků jsou pravidelně aktualizovány. Obecně se uznává, že úklidoví pracovníci, kteří prodělávají pravidelná školení, mají vyšší motivaci a odpovědnost v průmyslu. Poskytování školení na účet zaměstnavatele má být vázáno na jasný kariérní řád, který umožňuje vertikální i horizontální mobilitu. I to zajišťuje vyšší úroveň motivace a v konečném důsledku lepší kvalitu služeb. Pokud je možno získat školení úklidových pracovníků s oficiálním úředním uznáním (akreditací), je důležité, aby jakékoliv poskytnuté školení toto uznání mělo.

Možnosti kariérního růstu

Je zjištěno, že možnost kariérního růstu přispívá ke stabilizaci kvalifikovaných pracovníků.

Výběr, získávání a prověřování

Dokonce i tam, kde kontrakt vyžaduje převzetí stávajícího personálu na místě, je důležité, aby společnosti mohly poskytnout podrobné údaje o strukturovaném výběru a získávání pracovníků. Specializovaný a vhodně školený pracovní tým získaný na základě řádné personální politiky, který respektuje zásady stejných možností a je efektivně řízen, je k realizaci ideální. To může přispět k vytvoření jistoty o tom, že všichni pracovníci dodavatele splňují standardy, které by si kontrahující organizace přála dodržovat. Vhodná kontrola pracovní dokumentace může přispět ke získání určité záruky spolehlivosti, výkonnosti a efektivity potenciálních pracovníků. Pro zvlášť citlivá pracoviště se může vyžadovat systematické prověřování.

Kontrahující organizace mohou požádat o předložení důkazů o tom, že náborové podklady potenciálního dodavatele podporují rovnost možností a vylučují rasové předsudky, a jsou proto v souladu s jejich vlastní politikou stejných možností. Trvání na dodržování takových zásad může být silným signálem pro potenciální dodavatele a může tím zkvalitňovat profil a potenciál úspěchu politiky rovnosti. Řada zemí má předpisy nebo zásady etiky získávání zaměstnanců. Tam, kde tomu tak je, měly by tyto podklady být dodržovány.

Pracovní podmínky a ochrana zdraví a bezpečnosti na pracovišti

Podle všeobecně uznávaného názoru má jasný a transparentní systém odměňování má pozitivní vliv na stabilizaci kvalifikovaných pracovníků, jejich motivaci a uspokojení z práce, a tím na kvalitu jejich výkonu. Doklady o takovém systému zahrnují dodržování všech kolektivních smluv na pracovišti, odborovou politiku společnosti, prémiové složky odměňování a systémy zařazování a hodnocení pracovníků. Měl by existovat plán pravidelného prověřování platů a kvalifikačních požadavků. Doklady o existenci a účinnosti komunikačních cest mezi zaměstnanci a zaměstnavatelem prostřednictvím rady – tam, kde legislativa zřízení takového orgánu vyžaduje – nebo jiné struktury, která umožňuje dialog, může rovněž představovat doklad o vyšší kvalitě pracovního prostředí.

Aby nedocházelo k uzavírání kontraktů se společnostmi, které nemají dobrou pověst, měly by kontrahující společnosti vyhledávat doklady o tom, že pracovní podmínky pracovníků úklidových společností jsou v souladu s národní legislativou a/nebo kolektivními smlouvami. Na pracovištích, kde nejsou kolektivní smlouvy, by měly poskytnout informace o pracovních dobách a délkách směn rozpisu práce. Je to důležité proto, že příliš dlouhé pracovní doby mohou vést k pracovním úrazům a ovlivnit výkon.

Poskytovatelé kvalitních služeb by měli být schopni poskytnout informace o politice a metodách ochrany zdraví a bezpečnosti při práci. Ty by měly odpovídat rámcovým předpisům Evropské unie a národní legislativě. Dobrá dokumentace ochrany zdraví a bezpečnosti při práci je známkou společnosti, která považuje své pracovníky za svou nejcennější hodnotu. Takové společnosti pravděpodobně nabídnou kvalitnější pracovní prostředí a mohly by vykazovat nižší míry absence a mít motivovanější pracovníky.

Řádně zpracované pracovní podmínky, dostupnost informací a konzultační systém pro zaměstnance snižuje možnost případných sporů a omezuje nebezpečí ohrožení zdraví a bezpečnosti pracovníků, klientů a jejich majetku i veřejnosti obecně.

Tabulka 4: Kritéria kvality týkající se úklidových pracovníků

ÚKLIDOVÍ PRACOVNÍCI	
Zkušenosti	<input type="checkbox"/> Zkušenosti v průmyslu <input type="checkbox"/> Specifické zkušenosti v oboru <input type="checkbox"/> Fluktuační a absence pracovníků
Dovednosti a způsobilosti	<input type="checkbox"/> Základní školení <input type="checkbox"/> Další školení a kvalifikace <input type="checkbox"/> Specifické školení v oboru <input type="checkbox"/> Periodické školení <input type="checkbox"/> Jiné dovednosti <input type="checkbox"/> Možnosti kariérního růstu
Výběr a získávání	<input type="checkbox"/> Metodika získávání a výběru
Pracovní podmínky a ochrana zdraví a bezpečnost	<input type="checkbox"/> Platy a prémie <input type="checkbox"/> Vztahy mezi pracovníky a vedením <input type="checkbox"/> Pracovní podmínky <ul style="list-style-type: none"> • Dodržování zásad bezpečnosti a ochrany práce a evropské a národní legislativy
Další kritéria definovaná zákazníkem	<ul style="list-style-type: none"> • Oprávněnost takových kritérií musí být vysvětlena; tato kritéria nesmí překročit rámec příslušné evropské a národní legislativy

4.3 Řízení / realizace kontraktu

Řídící tým (management) / vedoucí (manažer) kontraktu

Při uzavírání kontraktu na úklidové služby mají kontrahující organizace obvykle zájem, aby byla k zajištění realizace kontraktu z jejich strany požadována jen minimální míra dohledu. Kompetence a organizace vedení externího týmu má proto velký význam. Klient musí být uspokojen v tom smyslu, že všichni členové vedení externího týmu mají znalosti nutné k tomu, aby splnili požadavky klienta. Musí být jasně vymezeny odpovědnosti a musí být prokazatelná rychlá reakce a vhodné záložní kapacity. Nabídka proto musí obsahovat informace o znalostech a zkušenostech každého člena řídicího týmu a o jeho odpovědnosti v rámci kontraktu. Měly by být specifikovány standardy pro rychlost vyřizování dotazů klienta a pro konečnou odpovědnost. Pro pracoviště, kde se vyžadují speciální úklidové dovednosti nebo kde se klade důraz na okamžité a hladké fungování služby, může být vyžadováno prokázání specifických zkušeností pro daný kontrakt.

Z pohledu klienta je nejdůležitějším partnerem ve všech záležitostech týkajících se realizace kontraktu manažer kontraktu. Proto má zásadní význam, aby byl klient spokojen, pokud jde o jeho praktické dovednosti a zkušenosti. Předkladatel nabídky proto musí poskytnout podrobné informace o jeho osobnosti, znalostech a zkušenostech. V některých případech mohou být vyžadovány specifické znalosti problematiky kontraktu, aby se zkrátila „doba náběhu“ a eliminovala možnost stížností nebo zdravotních a hygienických rizik. V takových případech by manažer kontraktu měl být schopen prokázat dokonalou znalost požadavků klienta.

Dostupnost a doby reakce

Provozní (pracovní) plán by měl zajistit, aby mohl být manažer kontraktu rychle kontaktován a aby měl možnost účinně a rychle rozhodovat v rámci jasně stanovených kompetencí.

Provozní plánování

Provozní plán předložený v nabídce musí zákazníkovi ukázat, že dodavatel je obeznámen s požadavky konkrétního pracoviště potřebnými k tomu, aby mohl vypracovat metodiku rozpisu prací. Tento plán musí splnit požadavky klienta týkající se očekávané úrovně poskytovaných služeb a může být podkladem pro smluvně stanovenou úroveň poskytovaných služeb.

Provozní plán musí také ukázat, že dodavatel má dostatečné organizační schopnosti, pokud jde o dodávky, a rovněž kvalifikované a zkušené pracovní síly k tomu, aby bylo zajištěno rychlé přemístění zařízení a pracovníků nebo jejich podpora.

Předkladatel nabídky by měl prokázat, že používá nebo může použít postupy, které zaručí rychlý a hladký počátek a průběh realizace kontraktu. Musí být dána jistota, že jakékoliv specifické postupy sjednané s klientem budou vždy dodrženy, že s klientem budou vždy předem konzultovány jakékoliv úpravy a že o nich bude včas informován.

Informace poskytnuté v provozním plánu musí klienta uspokojit v tom, že manažer kontraktu může pravidelně a v přesně určených intervalech / časech sledovat průběh realizace kontraktu. Předložená nabídka má obsahovat kompletní strukturu informací (zpráv), které zajistí, aby :

- informace byly vždy podávány podle stanoveného časového plánu;
- zprávy obsahovaly reakce na příslušné otázky;
- zprávy byly objektivní;
- zprávy nebyly jen administrativním úkolem;
- zprávy odpovídaly konkrétním podmínkám klienta;
- zprávy byly shromažďovány a analyzovány;
- zprávy obsahovaly bezpečnostní požadavky.

V zájmu úspory času zákazníka musí návrh obsahovat informaci o způsobu provádění komunikace o kontraktu mezi pracovištěm a zákazníkem a četnosti a organizaci pracovních schůzek.

Podpůrné služby

Opatření k efektivní podpoře služeb v kontraktu ze strany vedení společnosti pomáhá zajistit hladký průběh realizace kontraktu. Návrh plánu má obsahovat informace o tom, které podpůrné služby poskytne vedení společnosti (jako jsou administrativní, účetní a personální služby).

Zajištění kvality

Pro stabilní a vyhovujícího kontrakt je důležité, aby si kontrahující organizace i dodavatel vyjasnili, jaké úrovně jakosti má být dosaženo. Informace o filozofii kvality kontrahující organizace má být snadno dostupná a měla by být v souladu s tím, co si kontrahující organizace přeje. Proto by dohoda o zajištění kvality měla být důležitou součástí jednání o kontraktu a měla by obsahovat ustanovení o řádně specifikovaném systému zajištění a kontroly kvality. Mělo by být jasné stanoveny, kdo, jak často a jak bude provádět různé kontroly jakosti. Je také třeba vést evidenci o příslušné certifikaci kvality⁶.

⁶ Evropská komise pro standardizaci přijala evropskou normu, která obsahuje základní požadavky a doporučení pro systémy měření (hodnocení) kvality úklidu (EN 13549).

Kvalitu je možno hodnotit z objektivního a subjektivního hlediska (nebo nejlépe na základě kombinace obou těchto způsobů). Objektivní kvalita poskytování služeb se obvykle měří s odkazem na zavedené služby a/nebo jejich kvalitu. To umožňuje využívat způsoby hodnocení a sledování, které lze srovnávat s kontraktem, dokumentovat a reprodukovat. Objektivní jakost úklidových služeb je nejčastěji založena na systému hodnocení, která pomocí přesných a vymezených definic dávají reprezentativní obraz podmínek čistoty. Jsou-li např. sjednány cíle jakosti cíle formou maximálního množství prachu, dosažení hygienických norem nebo koeficientu bezpečnosti proti uklouznutí atd., lze je objektivně měřit měřicími přístroji, které jsou k tomu účelu zhotoveny.

Subjektivní kvalita provedených služeb je vyjádření celkového dojmu zjištěného např. průzkumy uživatele. Musí být umožněno srovnání s dříve stanovenou mírou uspokojení uživatele.

Byl-li sjednán kontrakt na dodávku úklidových služeb podle systému založeného na kvalitě, je třeba provést odhady vycházející ze znalosti charakteru a četnosti činností nutných k dosažení požadovaného standardu čistoty. Kvalita je pak obvykle zajišťována sledováním dodržování dohodnuté frekvence, v nichž se mají určité operace provádět.

Zajištění kvality u systémů založených na kvalitě vychází jak z vizuálního hodnocení tak z objektivních měření, jak bylo uvedeno výše.

Všichni zúčastnění pracovníci musí být dostatečně školeni k tomu, aby bylo zajištěno, že standardy kvality sjednané v kontraktu budou pochopitelné a dosažitelné. Pracovníci odpovědní za zajištění kvality musí obdržet podrobné pokyny specifické pro příslušný kontrakt.

Kontroly

V popisech práce, které jsou součástí kontraktu, mají být stanoveny intervaly interních a externích kontrol. Interní kontroly se zpravidla provádějí podle speciálně zpracovaných plánů, které mají navazovat na požadavky kontraktu. Musí být zavedena opatření pro co nejrychlejší nápravu a odstranění jakýchkoliv odchylek od standardů kvality. Kromě toho se musí provádět běžná kontrola ke zjištění, zda je třeba k zajištění požadovaných standardů kvality provést nákupy nebo investice k dosažení optimálního vybavení nástroji, zařízeními a čisticími prostředky.

Tabulka 5: Kritéria kvality týkající se řízení kontraktu a jeho realizace

ŘÍZENÍ / REALIZACE KONTRAKTU	
Vedení (řídící tým) / vedoucí kontraktu	<input type="checkbox"/> Struktura, organizace a dovednost vedoucího kontraktu a řídicího týmu <input type="checkbox"/> Specifické znalosti vedoucího kontraktu a řídicího týmu <input type="checkbox"/> Dostupnost <input type="checkbox"/> Doba reakce <ul style="list-style-type: none"> ● Rychlost zásahu
Operační plánování	<input type="checkbox"/> Metodika operačního plánování <input type="checkbox"/> Zahájení úklidu <input type="checkbox"/> Dodací podmínky <input type="checkbox"/> Rezervy <input type="checkbox"/> Obecné a zvláštní postupy pro jednotlivé zákazníky <input type="checkbox"/> Podávání informací (zpráv) <ul style="list-style-type: none"> ● Sdělení týkající se pracoviště a zákazníka ● Reakce na specifické požadavky zákazníka
Podpůrné služby	<input type="checkbox"/> Podpůrné služby ze strany vedení <ul style="list-style-type: none"> ● administrativní ● účetní ● personální
Zajištění / kontrola kvality	<ul style="list-style-type: none"> ● Zajištění kvality ● Intervaly kontrol ● Dokumentace kvality ● Systém zvyšování kvality ● Způsob a intervaly hodnocení plnění kontraktu zadavatelem
Další kritéria stanovená zákazníkem	<ul style="list-style-type: none"> ● Oprávněnost takových kritérií musí být vysvětlena; tato kritéria nesmí překročit rámec příslušné evropské a národní legislativy

4.4 Infrastruktura kontraktu

Termín „infrastruktura kontraktu“ se zde používá k označení jakéhokoliv zařízení a výrobků, které mají být použity při realizaci kontraktu. Předkladatelé nabídky (účastníci veřejné soutěže) musí být schopni prokázat, že veškeré takové pomůcky, resp. stroje jsou bezpečné a vhodné pro prostředí, v němž mají být použity. Pokud se týká speciálních pomůcek, strojů nebo výrobků, mělo by být zajištěno, že pracovníkům bylo poskytnuto vhodné školení o jejich používání.

Vybavení

Veškeré úklidové vybavení, které má být použito, musí být vhodné pro místo a plochy, kde má být použito. Bezpečnost osob, které je budou používat, a míst jejich použití musí být zajištěna vhodným školením o správném a bezpečném používání a vhodné údržbě.

Pokud se požaduje speciální zařízení, technický návrh musí obsahovat informaci o tom, zda společnost má k němu přístup nebo zda je pro potřeby kontraktu zakoupí. Měla by být obsažena informace o tom, jak budou pracovníci školeni o jeho používání.

Účastníci musí prokázat, že mohou poskytnout vhodné jednotné oblečení a bezpečnostní vybavení požadované pro různé úklidové pomůcky a výrobky.

Výrobky

Technický návrh musí prokázat, že účastníci soutěže znají požadavky týkající se různých způsobů provádění úklidu i výrobků k ošetřování různých ploch a že tyto materiály zajistí. Pracovníci musí projít školením o používání různých výrobků.

Používání výrobků musí být v souladu s příslušnými ekologickými podmínkami a musí se provádět s přihlédnutím k hygieně a ochraně zdraví a bezpečnosti pracovníků i veřejnosti.

Tabulka 6: Kritéria kvality týkající se infrastruktury kontraktu

INFRASTRUKTURA KONTRAKTU	
Zařízení	<ul style="list-style-type: none">• Údržba a používání strojů a materiálů• Úklid přizpůsobený podmínkám budovy• Jednotné oblečení a bezpečnostní vybavení
Výrobky	<ul style="list-style-type: none">• Použité technologie a výrobky• Ekologické, zdravotní a hygienické aspekty

5. Směrnice pro hodnocení

Jak bylo uvedeno v části 3 této příručky, každé rozhodnutí o udělení zakázky předkladateli nabídky v rámci veřejné soutěže by mělo následovat po třífázovém procesu hodnocení předkladatelů nabídek podle stanovených vylučovacích kritérií výběru dodavatele a zadání zakázky. Tabulka 8 uvádí přehled tohoto třífázového řízení za použití kritérií kvality vypracovaných v části 4 této příručky. I v těch případech, kdy je nabídkové řízení prováděno v jediné fázi, je třeba logicky rozlišovat kritéria vyloučení, výběru a zadání zakázky. Kritéria výběru jsou určena pouze k eliminaci těch společností ze soutěžního řízení, které:

- a) nesplnily své zákonné povinnosti týkající se plateb daní nebo příspěvků na sociální zabezpečení a které nelze považovat za finančně stabilní;
- b) nesplnily kritéria výběru týkající se jejich velikosti nebo odbornosti a způsobilosti poskytovat kvalitní služby.

Konečné detailní vyhodnocení technických a provozních podmínek návrhu obsaženého v nabídce se provádí podle příslušných kritérií pro zadání zakázky a zhodnocení cenových návrhů.

Schéma vyhodnocení „nejlepšího uchazeče“ popsané v této příručce umožňuje kontrahujícím organizacím uplatnit jejich vlastní priority týkající se těchto aspektů:

- Výběr společnosti, která je způsobilá poskytovat kvalitní služby (FÁZE 1) -
V této fázi je navržen bodový hodnotící systém výběru nejlepší společnosti;
- Přednost cenového hlediska před technickými přednostmi (FÁZE 2);
- Význam přiřádaný různým kategoriím technických předností souvisejících s úkoly, které mají být splněny (specifikace kontraktu) (FÁZE 3);
- Relativní význam kritéria specifických technických předností v každé kategorii (FÁZE 4);
- Jak vyžaduje evropská legislativa, kontrahující organizace má oznámit kritéria výběru a zadání zakázky, která budou použita, ve vyhlášení veřejné soutěže, pokud nejsou uvedena v dokumentaci ke kontraktu (FÁZE 5);
- K určení nejlepšího uchazeče je pak použit snadno aplikovatelný bodový systém hodnocení (FÁZE 6).

FÁZE 1 – Význam výběru společností způsobilých poskytovat kvalitní služby

K vyhledání nejlepších návrhů (nabídek) z hlediska kvality poskytovaných služeb se používají následující tabulky:

KRITÉRIA výběru:

Finanční a ekonomická způsobilost

Rozvaha a výkaz zisků a ztrát (výsledovka) za poslední tři finanční roky, pokud je jejich zveřejnění povinné podle legislativy nebo praxe země, v níž je uchazeč registrován
--

Technická způsobilost

Organizační struktura a kapacita společnosti
Odborné zkušenosti a absolvované školení pracovníků navrhovaných k provádění prací
Ověřená dokumentace o organizaci, zásobování a podpoře služeb, které jsou předmětem kontraktu
Dostupnost potřebné infrastruktury ke splnění požadavků stanovených ve veřejné soutěži
Průměrné roční počty pracovníků a členů vedení (managementu) v posledních třech letech

Úklidoví pracovníci

Kategorie	Priority různých kategorií kritérií
Úklidoví pracovníci	Vysoký počet bodů přisuzovaný kategorii „úklidových pracovníků“ naznačuje, že dovednosti, odborná kvalifikace a kvalita těch, kteří budou použiti, má prvořadý význam

V této fázi se doporučuje, aby veřejné instituce:

1. buď předem určily maximální počet účastníků soutěže, který si přejí vybrat, a vybraly ty nejlepší podle bodování (uzavřená veřejná soutěž)
2. nebo, v případě otevřené soutěže, určily minimální bodový výsledek, který musí být dosažen (příp. v každém ze tří kritérií uvedených na předcházející straně), aby přihlášený účastník byl vybrán.

Obě možnosti je třeba v podmínkách soutěže jasně specifikovat.

Následující příklad hodnocení je možno upravit a přesněji specifikovat podle předmětu kontraktu a potřeb veřejné instituce, pokud takové podmínky nebudou působit diskriminačně:

Z celkem 60 bodů hodnocení pro kritéria výběru je 18 bodů přiřazeno kategoriím „finanční & ekonomická způsobilost“ a „technická způsobilost“ a 24 bodů kategorii „úklidoví pracovníci“ (také první dvě kategorie je třeba dále rozpracovat):

Specifické kritérium kvality	Body	Vyjadřuje tyto priority
Zkušenosti v daném oboru	3	Zásadní význam má, aby úklidoví pracovníci měli zkušenosti zajišťující hladký průběh prací v době zahájení nebo převzetí
Specifické zkušenosti	2	Pokud prostředí provádění úklidu vyžaduje specifické dovednosti, jsou třeba některé zkušenosti specifické pro příslušnou činnost
Fluktuace a absence pracovníků	1	Je třeba, aby byly k dispozici informace o míře fluktuace a absenci pracovníků
Základní školení	4	Úklidoví pracovníci musí prodělat standardní základní školení, aby byla zaručena kvalita služeb
Další školení a kvalifikace	1	Další školení a certifikace je předností
Specifické školení pro danou činnost	2	Klíčoví pracovníci mají mít školení specifické pro příslušnou činnost, aby znali problematiku prostředí provádění úklidu
Pravidelné školení	2	Kontrakt vyžaduje využití dovedností, které se trvale zvyšují. Aby byly dovednosti aktualizovány, musí být zajištěno pravidelné školení
Získávání a výběr pracovníků	2	Značný význam se přikládá výběru kvalitních pracovníků
Úroveň platů a prémie	2	Je známo, že uspokojivá úroveň platu, vč. nadtarifních složek přispívá ke stabilizaci kvalifikovaných pracovníků a zvyšuje motivaci. Objektivní měřítko k jejich stanovení je možno najít v legislativě, kolektivních smlouvách nebo v jakýchkoliv podkladech platných na místě provádění prací
Vztahy mezi pracovníky a zaměstnavatelem	2	Je známo, že dobré klima ve firmě zlepšuje pracovní prostředí, a tím motivaci a produktivitu práce zaměstnanců. Indikátorem poměrů ve firmě může být počet pracovních dnů zameškaných v minulém roce stávkami a jinými pracovními konflikty
Pracovní podmínky	2	Je známo, že uspokojivé pracovní podmínky přispívají ke stabilizaci kvalifikovaných pracovníků a zvyšují motivaci. Objektivní měřítko v tomto ohledu je možno hledat v legislativě, kolektivních smlouvách nebo jakýchkoliv jiných podkladech platných v zemi, kde je kontrakt realizován
Bezpečnost a ochrana zdraví	1	Je známo, že plán ochrany zdraví a bezpečnosti při práci vede ke snížení úrazovosti a absencí
Jiná kritéria	0	Žádná jiná kritéria nejsou relevantní

FÁZE 2 – Přednost cenového hlediska před technickými přednostmi a kvalitou služeb

K vyhodnocení nejlepšího návrhu podle kritérií technických předností a ceny, se používá následující bodové hodnotící schéma:

Bodové hodnocení nabídky = technické hodnocení + cenové hodnocení

Je na kontrahující společnosti, aby uvedla své vlastní priority odpovídající významu, který přiřazuje technickým a cenovým aspektům. Přiřazení počtu bodů ze 100 může např. vytvořit vyváženost kvality a ceny takto:

Technické hodnocení	Cenové hodnocení	Priority technických a cenových aspektů
50	50	Kvalita a cena mají stejný význam
60	40	Kvalita je důležitější než cena, stále však představuje významný faktor
80	20	Kvalita má převažující význam, cena je druhořadá
40	60	Cena je důležitější než kvalita, kvalita však zůstává významným faktorem
20	80	Cena je důležitější, kvalita je druhořadým faktorem

FÁZE 3 – Stanovení důležitosti různých kategorií technických kritérií souvisejících s úkoly, které mají být plněny

Tato fáze umožňuje kontrahujícím organizacím určit, které kategorie kritérií jsou pro ně nejdůležitější při jejich technickém hodnocení. Toto hodnocení se provádí počtem bodů přiřazených technickým aspektům ve FÁZI 2:

Kategorie	Priority kategorií kritérií
Řízení (management) kontraktu	Vysoký počet bodů přiřazený této kategorii naznačuje, že dovednosti vedoucího (manažera) a řídicího týmu kontraktu se považují za prvořadé
Infrastruktura kontraktu	Vysoký počet bodů přiřazený této kategorii naznačuje, že výrobní a technická infrastruktura, která má být použita, je velmi významná

PŘÍKLAD A V těchto příkladech je třeba zdůraznit, že první kategorie „úklidoví pracovníci“ patří do fáze 1 (fáze výběru), která popisuje obecné kapacity (způsobilosti) společnosti splnit podmínky vyhlášené veřejné soutěže.

Technickému hodnocení bylo přiřazeno 60 bodů

Kategorie	Body	Znamená tyto priority
Úklidoví pracovníci	30	Kvalita úklidových pracovníků se považuje za nejdůležitější faktor realizace kontraktu
Vedení kontraktu	20	Od velmi kvalitních pracovníků této kategorie se očekávají vysoké technické a řídicí znalosti (know-how) v oblasti služeb
Infrastruktura kontraktu	10	Kvalita vybavení a výrobků je rovněž důležitá

PŘÍKLAD B

Technickému hodnocení bylo přiřazeno 40 bodů

Kategorie	Body	Znamená tyto priority
Úklidoví pracovníci	30	Kvalita úklidových pracovníků se považuje za velmi důležitou
Vedení kontraktu	8	Vedení je významnější než konzultace
Infrastruktura kontraktu	2	Kontrakt klade poměrně nízké požadavky na používání dalšího vybavení

PŘÍKLAD C

Technickému hodnocení bylo přiřazeno 80 bodů

Kategorie	Body	Znamená tyto priority
Úklidoví pracovníci	40	Kvalita úklidových pracovníků se považuje za velmi důležitou
Vedení kontraktu	20	Kontrakt vyžaduje inovativní vedení a úzký kontakt mezi klientem a řídicím týmem
Infrastruktura kontraktu	20	Použití moderního vybavení a výrobků je pro realizaci kontraktu významné

PŘÍKLAD D

Technickému hodnocení bylo přiřazeno 20 bodů

Kategorie	Body	Znamená tyto priority
Úklidoví pracovníci	18	Vyžadují se nenáročné služby, změny nepředstavují problém, nejvyšší prioritu má cena
Vedení kontraktu	2	Kontakt s řídicím týmem je minimální
Infrastruktura kontraktu	0	Kontrakt neklade žádné specifické požadavky na použití dalšího vybavení

FÁZE 4 – Priority technických kritérií zadání zakázky

Tato fáze umožňuje kontrahujícím organizacím určit priority detailních kritérií zadání zakázky, které považují za důležité, přiřazením bodů z celkového počtu bodů přiřazených těmto dvěma kategoriím ve FÁZI 3:

Z celkem 60 bodů pro kritéria technických předností bylo 15 bodů přiřazeno kategorii „vedení kontraktu“:

Kvalitativní kritérium zadání	Body	Znamená tyto priority
Specifické know-how manažera a řídicího týmu kontraktu	2	Někteří členové řídicího týmu mají mít pro kontrakt specifické zkušenosti k zajištění konkrétních požadavků prostředí, v němž se úklid provádí
Dostupnost	3	Manažer projektu má být v případě potřeby snadno dosažitelný
Doba reakce	2	Rychlá doba reakce má velký význam
Operační plánování	1	Plán řízení má být na dobré odborné úrovni. Návrh má mít formu vhodnou jako podklad kontraktu
Dodací podmínky a záložní kapacity	2	Musí být doloženo, že společnost má dodací podmínky a dostatečné rezervy ke splnění požadavků kontraktu a pro případ operativních změn parametrů
Obecné a specifické postupy	0	Nejsou pro kontrakt relevantní
Informace, komunikace a reakce na specifické požadavky	3	Tyto tři aspekty je třeba jasně definovat a splnit požadavky klienta
Podpora vedení	0	Nejsou pro kontrakt relevantní
Zajištění kvality / Interval, dokumentace a hodnocení	2	Je třeba jasně specifikovat a sledovat; kontroly musí být pravidelné; způsob hodnocení plnění kontraktu společností musí být jasný
Jiná kritéria	0	Nejsou pro kontrakt relevantní

Z celkem 60 bodů pro kritéria technických předností bylo 10 bodů přiřazeno kategorii „infrastruktura kontraktu“:

Kvalitativní kritérium zadání	Body	Znamená tyto priority
Používání a údržba zařízení	4	Zařízení; musí být zajištěna vysoká úroveň používání a údržby
Úklid přizpůsobený podmínkám budovy	1	Úklid musí být zajištěn, aniž by došlo k poškození budovy nebo vybavení
Jednotné oblečení a ochranné pomůcky	2	Jednotné oblečení a ochranné pomůcky musí být poskytnuty dodavatelem, musí být vhodné pro pracovníky a použitelné na plochy, které se mají uklízet
Používané výrobky a postupy	1	Dodavatel musí dodat výrobky a postupy, které splní požadované standardy
Ekologické, zdravotní a hygienické aspekty	2	Výrobky musí vyhovět předepsaným ekologickým, zdravotním a hygienickým standardům
Jiná kritéria	0	Nejsou pro kontrakt relevantní

FÁZE 5 – Oznámení o provedeném výběru a kritéria zadání kontraktu ve vyhlášení veřejné soutěže

Jak bylo uvedeno v části 3, kontrahující organizace, které zadávají zakázku podle „ekonomicky nejvýhodnější nabídky“, musí oznámit kritéria výběru dodavatele, která budou použita, ve svém vyhlášení veřejné soutěže. Tabulka 7 představuje příklad standardní formy vyhlášení otevřené veřejné soutěže podle příručky k evropské Směrnici o službách.

Tabulka 7: Formát individuálních oznámení kontraktů – otevřené řízení podle Dodatku IIB Směrnice o službách

1. Jméno, adresy, telegrafické adresy, telefonní a faxová čísla kontrahující organizace
2. Kategorie služeb a specifikace. Referenční číslo CPC
3. Místo dodání
4. a) Údaj, zda je provedení služeb zákonem, předpisem nebo administrativním opatřením vyhrazeno konkrétní profesi
b) Odkaz na zákon, regionální předpis nebo administrativní opatření
c) Údaj, zda právnické osoby musí uvést jména a profesní kvalifikaci pracovníků odpovědných za výkon služeb
5. Údaj, zda poskytovatelé služeb mohou nabídnout část předmětných služeb (k subdodávce)
6. Nepřijatelné varianty, pokud je tento údaj relevantní
7. Časové limity dokončení služeb nebo trvání kontraktu o službách, a pokud možno také časový limit zahájení realizace služeb
8. a) Jméno a adresa, na níž je možno vyžádat si potřebné dokumenty
b) Pokud je to relevantní, datum, do kdy je možno provádět tyto dotazy
c) Pokud je to relevantní, výše a platební podmínky všech částek placených za tyto dokumenty
9. a) Závěrečná data k obdržení soutěžních nabídek
b) Adresa, na kterou musí být zaslány
c) Jazyk (jazyky) zpracování materiálů
10. a) Osoby oprávněné k přítomnosti při otevření nabídek
b) Datum, doba a místo otevření
11. Pokud je to relevantní, veškeré kauce a garance
12. Hlavní podmínky týkající se financování a plateb a/nebo odkazy na příslušná opatření
13. Pokud je to relevantní, právní forma sdružení poskytovatelů služeb, kteří zvítězili v soutěži o kontrakt
14. Informace týkající se finanční situace poskytovatele služeb a informace a údaje nutné k hodnocení minimální ekonomické a technické úrovně poskytovaných služeb
15. Doba platnosti předložené nabídky
16. **Kritéria výběru a zadání kontraktu, a případně také jejich pořadí podle důležitosti; jiná kritéria než nejnižší cena musí být zmíněna, pokud nejsou uvedena v dokumentech kontraktu**
17. Jiné informace
18. Datum (data) publikace původní informace v Úředním věstníku Evropských společenství (Official Journal of the European Communities) nebo odkaz
19. Datum odeslání
20. Datum přijetí oznámení oficiálním publikačním úřadem EU (Office for Official Publications of the European Communities)

Pramen: Pokyny ke Směrnici o službách, CEC

Kontrahující organizace by při zadávání zakázky předkladateli nejlepší nabídky ve veřejné soutěži měly ve svém oznámení o vypsání veřejné soutěže uvést odkaz na tuto příručku. Měly by být tyto uvedeny podrobnosti:

Kritéria vyloučení: (uvést kritéria; kritéria vyloučení viz tab. 8)

Kritéria výběru: (uvést kritéria; kritéria výběru viz tab. 8)

Kritéria zadání zakázky: (uvést kritéria; kritéria zadání zakázky viz tab. 8)

Podrobnosti týkající se kritérií výběru:

Maximální počet bodů přiřazených

Kvalitě pracovníků úklidu (souhrn hlavní kvality kritéria výběru)

Finančním a ekonomickým parametrům (souhrn hlavní kvality kritéria výběru)

Technickým parametrům (souhrn hlavní kvality kritéria výběru)

Podrobnosti týkající se kritérií zadání zakázky:

Maximální počet bodů přiřazených

Ceně (uvést počet bodů)

Technickým přednostem (uvést počet bodů)

Technické přednosti se hodnotí takto:

Uvést počet bodů

Vedení (management) kontraktu (souhrn hlavní kvality kritéria zadání zakázky)

Infrastruktura kontraktu (souhrn hlavní kvality kritéria zadání zakázky)

TABULKA 8: POSTUP PŘI ZADÁNÍ KONTRAKTU

KRITÉRIA VYLOUČENÍ
Uchazeči musí prokázat tyto skutečnosti:
<ul style="list-style-type: none">• Zápis v rejstříku firem, pokud jej vyžaduje legislativa členského státu, v němž je společnost registrována
<ul style="list-style-type: none">• Potvrzení úřadů sociálního zabezpečení o úhradě příspěvků na sociální zabezpečení
<ul style="list-style-type: none">• Potvrzení úřadů sociálního zabezpečení o tom, že uchazeč splnil všechny své zákonné daňové závazky v zemi, v níž je zapsán (v ČR finančních úřadů)
<ul style="list-style-type: none">• Účet zisků a ztrát (výsledovka) , pokud je jeho zveřejnění povinné podle legislativy nebo praxe země, v níž je žadatel zapsán
<ul style="list-style-type: none">• Pokud je to relevantní, pak osvědčení, že veškeré technické vybavení, které má být při realizaci kontraktu používáno, odpovídá evropským normám a/nebo jejich národním ekvivalentům



KRITÉRIA VÝBĚRU
Uchazeči musí prokázat tyto skutečnosti:
Finanční a ekonomická způsobilost (kapacity) .
<ul style="list-style-type: none">• Rozvaha a výsledovka za poslední tři finanční roky, pokud je jejich publikace povinná podle legislativy nebo praxe země, v níž je žadatel zapsán• Celkový obrat a obrat v oblasti služeb podobných těm, které jsou předmětem soutěžního řízení, za poslední tři finanční roky
Technická způsobilost se hodnotí podle těchto ukazatelů:
<ul style="list-style-type: none">• Organizační struktura a schopnosti společnosti• Obecné dovednosti vedoucího (manažera) a řídicího týmu (vedení)• Dokumentace o organizaci, zásobování a podpoře služeb, které jsou předmětem kontraktu, za poslední tři roky• Dostupnost infrastruktury nutné ke splnění požadavků stanovených v soutěžním řízení• Průměrná roční fluktuace pracovníků za poslední tři roky• Systémy kontroly kvality ve vztahu k politice bezpečnosti společnosti, personální politice a praxi a provozním rezervám
Kritéria kvality pracovníků úklidu:
<ul style="list-style-type: none">• Zkušenosti v průmyslu; zkušenosti specifické pro uvažovanou činnost; fluktuace a absence• Základní dovednosti; další školení a kvalifikace; školení specifické pro uvažovanou činnost; pravidelné školení; jiné důležité dovednosti; možnosti profesního růstu• Metodika získávání a vyhledávání, prověřování• Úroveň platů a prémie; vztahy mezi pracovníky a zaměstnavatelem; pracovní podmínky; opatření k ochraně zdraví a bezpečnosti při práci; jiná kritéria





KRITÉRIA ZADÁNÍ ZAKÁZKY

Při zadání na základě ekonomicky nejvýhodnější nabídky je vyhodnocení založeno na těchto ukazatelích:

- Cena
- Podrobný popis budoucí organizace provádění služeb s uvedením počtu a kvality pracovníků, záložních kapacit a použitých technologií
- Splnění cílů kontraktu

Při hodnocení se berou v úvahu tato kritéria:

Řízení / realizace kontraktu

- Struktura, organizace, specifické know-how na straně manažera a řídicího týmu kontraktu
- Dovednosti a zkušenosti provozních a řídicích pracovníků, kteří budou kontrakt realizovat
- Dostupnost; doba (rychlost) reakce; rychlost zásahu
- Metodika zpracování rozpisů práce; zahájení úklidu ve společnosti; dodací podmínky; záložní kapacity; obecné a specifické (pro klienta) postupy
- Podpora vedení
- Zajištění kvality; intervaly (četnost) kontrol; dokumentace kvality, systém zdokonalování kvality; způsob a četnost hodnocení plnění kontraktu ze strany společnosti
- Jiná kritéria

Infrastruktura kontraktu

- Údržba a využívání zařízení a materiálů; úklid přizpůsobený podmínkám budovy; jednotné oblečení a bezpečnostní vybavení
- Používané výrobky a postupy; ekologické, zdravotní a hygienické aspekty

FÁZE 6 – Systém bodového hodnocení k určení poskytovatele „nejlepší hodnoty“

V obecně používaném otevřeném řízení může kontrahující organizace (zákazník) provést vyhodnocení cen zbývajících nabídek po vyloučení účastníků soutěže, k nimž se nebude přihlížet, protože nesplnili kritéria výběru. Toto vyhodnocení je založeno na počtu bodů, který je přiřazen ceně, jak je uvedeno v oznámení o výsledcích veřejné soutěže.

Vyhodnocení ceny

Firmě, která nabízí nejnižší cenu, se přiřadí plný počet bodů, který je možno za cenu získat. Všechny nabídky s vyšší cenou se porovnávají s nabídkou za nejnižší cenu. Body přiřazené za cenu se odvodí v procentovém poměru, o který je nabídka vyšší než nabídka s nejnižší cenou. V níže uvedeném příkladu, kde bylo za cenu přiděleno celkem 40 bodů, je počet bodů přidělený nabídkám s cenou vyšší o 10% vždy o 10% nižší, než je základní úroveň (40 bodů).

PŘÍKLAD

Společnost	Cena	Body
A	100.000 EUR	40
B	110.000 EUR	36
C	120.000 EUR	32

Vyhodnocení technických předností

Jestliže kontrahující organizace definovala své priority, pokud se týká technických předností, přiřazením bodových hodnot kategoriím a kritériím kvality popsáním ve FÁZÍCH 1, 2 a 3, musí být provedeno objektivní zhodnocení míry, do jaké nabídky tyto požadavky splňují. K zajištění objektivnosti se používají tyto hodnotící parametry:

- nevyhovující
- nedostatečný
- střední
- dobrý
- výborný

Tabulka 9 níže uvádí definice každého z našich hodnotících parametrů. „nevyhovuje“ se v hodnotících tabulkách používá pro kritéria, která se nejeví jako relevantní pro kontrakt.

Je jasné, že společnost, která dosáhne u některého kritéria jakosti výsledku „výborný“, musí obdržet vyšší podíl z dosažitelného počtu bodů, než společnost, která je hodnocena jen stupněm „střední“. Bodům dosaženým v každém kritériu jsou proto přiřazeny různé váhy.

Jsou to tyto váhy:

Parametr	Váha
Nedostatečný	0%
Střední	50%
Dobrý	80%
Výborný	100%

Společnost s nejvyšším počtem hodnocení klíčových kritérií (tj. těch, kterým je kontrahující společnost přiřazen nejvyšší počet bodů) v kategorii „výborný“ tedy obdrží nejvyšší hodnocení kvality a technických předností.

Účastník, který nabízí „nejlepší hodnotu“, se zjistí sečtením bodů dosažených při hodnocení technických předností a bodů dosažených za hodnocení nabídkové ceny.

Následující příklady ukazují, jak se tento systém používá.

Tabulka 9: Definice hodnotících kritérií

Nevyhovující	Bere v úvahu skutečnost, že ne každé hledisko je použitelné pro každého klienta. Takové kritérium není použitelné k hodnocení této veřejné soutěže, a proto se nehodnotí. Hodnocení „nevyhovující“ by nemělo být používáno neuváženě, nýbrž je třeba, aby bylo odůvodněné ve vztahu k požadavkům veřejné soutěže
Nedostatečný	Poskytnuté informace neumožňují splnění kvalitativních požadavků, které klient očekává
Střední	Poskytnuté informace neumožňují v tomto ohledu plné uspokojení požadavků
Dobrý	Poskytnuté informace splňují požadavky uvedené v podmínkách veřejné soutěže a očekávání jejího vyhlášovatele
Výborný	Poskytnuté informace zcela splňují požadavky a očekávání a představují výjimečně vysokou úroveň kvality služeb vycházející z úspěšného osvědčení v praxi

FÁZE 6.1 – Kritéria výběru

Z celkem 60 bodů kritérií výběru bylo 24 bodů přiřazeno kategorii „úklidových pracovníků“:

(Je třeba uvést další podrobnosti týkající se „finanční způsobilosti“ a „technické způsobilosti“)

Specifické kritérium kvality „pracovníci úklidu“	Dosažitelný počet bodů	Nevyhovující	Střední (50%)	Dobry (80%)	Výborný (100%)	Přiřazené vážené body
Zkušenosti v oboru	4			X		3.2
Specifické zkušenosti	2				X	2
Fluktuace a absence	0	X				
Základní školení	4				X	4
Další školení a kvalifikace	1		X			0.5
Specifické školení pro činnost	2			X		1.6
Pravidelné školení	2		X			1
Jiné dovednosti	0	X				
Možnosti kariérního růstu	2		X			1
Získávání a výběr, prověřování	2			X		1.4
Úroveň platů a prémie	1		X			0.5
Vztahy mezi pracovníky a zaměstnavatelem	0	X				
Pracovní podmínky	1		X			0.5
Bezpečnost a ochrana zdraví	3				X	3
Jiná kritéria	0	X				
CELKEM	24					18.7

CELKOVÝ VÝSLEDEK HODNOCENÍ KVALITY PRACOVNÍKŮ ÚKLIDU: 18.7 BODŮ Z 24

FÁZE 6.2 – Kritéria zadání zakázky

Klient se rozhodl rozdělit dosažitelných 100 bodů takto:

- Cena 50 bodů
- Technické přednosti 50 bodů

Kategorie technických předností:

- Management kontraktu 25
- Infrastruktura kontraktu 25

Specifické kritérium kvality „Management kontraktu“	Dosažitelný počet bodů	Nevyhovující	Střední (50%)	Dobrý (80%)	Výborný (100%)	Přirazené vážené body
Zvláštní znalosti manažera a řídicího týmu kontraktu	3				X	3
Dosažitelnost	1			X		0.8
Doba odezvy	2			X		1.6
Operační plánování	1			X		0.8
Dodací podmínky a rezervy	2		X			1
Obecné a zvláštní postupy (z hlediska zákazníka)	0	X				
Podávání informací, komunikace a reakce na specifické požadavky	6		X			3
Podpora vedení	0	X				
Zajištění kvality / frekvence, dokumentace a hodnocení	10		X			5
CELKEM	25					15.2

Specifické kritérium kvality „Infrastruktura kontraktu“	Dosažitelný počet bodů	Nevyhovující	Střední (50%)	Dobry (80%)	Výborný (100%)	Přirazené vážené body
Údržba a používání zařízení	6				X	6
Úklid odpovídající podmínkám budovy	3				X	3
Jednotné oblečení a ochranné pomůcky	5		X			2.5
Používané výrobky / postupy	2				X	2
Ekologické, zdravotní a hygienické aspekty	7				X	7
Jiná kritéria	2		X			1
CELKEM	25					21.5

CELKOVÝ VÝSLEDEK HODNOCENÍ TECHNICKÝCH PŘEDNOSTÍ : 36,7 BODŮ Z 50

DODATEK: VYHODNOCOVACÍ TABULKY

VYHODNOCOVACÍ KARTY

Společnost

1 KRITÉRIA VYLOUČENÍ

Přihlášený musí předložit	Nelze využít	Lze využít	Poznámky
Zápis ve firemním rejstříku, pokud jej vyžaduje legislativa nebo praxe členského státu, v němž je společnost registrována			
Osvědčení úřadů sociálního zabezpečení o tom, že přihlášený zaplatil příspěvky na sociální zabezpečení			
Osvědčení úřadů sociálního zabezpečení (v ČR finančních úřadů) o tom, že přihlášený splnil veškeré své daňové závazky podle platné legislativy země, v níž je registrován			
Výkaz zisků a ztrát, pokud je jeho zveřejnění povinné podle legislativy nebo praxe členského státu, v němž je společnost registrována			
Osvědčení, že veškerá technická zařízení, která mají být používána při realizaci kontraktu, odpovídají evropským standardům a/nebo jejich národním ekvivalentům (pokud je vyžadováno)			

Výsledek „nelze využít“ v kterémkoliv z těchto pěti bodů vede k okamžitému vyloučení z veřejné soutěže.

2 KRITÉRIA VÝBĚRU

Finanční a ekonomická způsobilost (kapacita)

Přihlášený musí předložit	Nelze využít	Lze využít	Poznámky
Rozvaha a výsledovka za poslední tři finanční roky, pokud je jejich zveřejnění povinné podle legislativy nebo praxe členského státu, v němž je společnost zapsána			
Finanční obrat realizovaný za podobné služby			

Technická způsobilost (kapacita)

Přihlášený musí poskytnout informace o těchto skutečnostech	Nelze využít	Lze využít	Poznámky
Organizační struktura a kapacity společnosti			
Profesionální zkušenosti a příslušné školení pracovníků určených k provádění prací			
Dokumentace o organizaci, provádění a podpoře služeb podobných službám podle tohoto kontraktu			
Dostupnost infrastruktury nutné ke splnění požadavků stanovených v podmínkách veřejné soutěže			
Průměrné počty řídicích a výkonných pracovníků v posledních třech letech			

Úklidoví pracovníci

	Dosažitelný počet bodů	Nevyhovující	Nedostatečný 0%	Střední 50%	Dobry 80%	Výborně 100%	Přiřazené vážené body
1.1 Zkušenosti							
Zkušenosti v průmyslu							
Specifické zkušenosti s činností							
Fluktuace a absence pracovníků							
1.2 Dovednosti a schopnosti							
Základní školení							
Další školení							
Specifické školení pro činnost							
Pravidelné školení							
Jiné dovednosti							
Možnosti kariérního růstu							
1.3 Vyhledávání, výběr a prověřování							
1.4 Pracovní podmínky							
Úroveň platů a prémie							
Vztahy mezi pracovníky a zaměstnavatelem							
Pracovní podmínky / bezpečnost a ochrana zdraví							
Jiná kritéria							
CELKEM							

Hodnocení „nevyhovující“ nebo „střední“ v kterékoliv kategorii vede k vyloučení účastníka z dalšího procesu výběru / rozhodnutí o zadání. Je-li výsledek hodnocení společnosti „střední“, mohou být vyžádány další informace.

3 KRITÉRIA ZADÁNÍ ZAKÁZKY

Kontrakt bude zadán organizaci, která předloží ekonomicky nejvýhodnější nabídku podle následujících kritérií:

- Cena
- Podrobný popis organizace, provádění a podpory služeb pokud se týká počtu a kvality pracovních sil, záložních kapacit a použitých technologií.
- Míra očekávaného splnění cílů kontraktu

SOUHRN

	Dosažitelný počet bodů	Dosažený počet bodů	Poznámky
a) Management kontraktu			
b) Infrastruktura kontraktu			

ZA TECHNICKÉ PŘEDNOSTI:

CENA:

CELKOVÝ POČET BODŮ :

a) Řízení (management) / realizace kontraktu

	Dosažitelný počet bodů	Nevyhovující	Nedostatečný 0%	Střední 50%	Dobrá 80%	Výborně 100%	Přiřazené vážené body
2.1 Řídící tým (vedení)							
Zvláštní znalosti manažera kontraktu a řídicího týmu							
Dosažitelnost							
Doba odezvy							
2.2 Operační plánování							
Dodací podmínky							
Záložní kapacity							
Obecné a (pro klienta) specifické postupy							
Podávání zpráv, komunikace a reakce na specifické požadavky							
2.3 Podpůrné služby							
Podpora vedení							
Zajištění kvality / frekvence, dokumentace a hodnocení							
Jiná kritéria							
CELKEM							

b) Infrastruktura kontraktu

	Dosažitelný počet bodů	Nevyhovující	Nedostatečný 0%	Střední 50%	Dobrý 80%	Výborně 100%	Přiřazené vážené body
3.1 Zařízení							
Používání a údržba zařízení							
Úklid odpovídající charakteristikám budovy							
Jednotné oblečení a ochranné pomůcky							
3.2 Používané výrobky a postupy							
Ekologické, zdravotní a hygienické aspekty							
Jiná kritéria							
CELKEM							

VÝPOČTY

Celkový počet bodů za cenu:

Celkový počet bodů za technické přednosti:

CELKOVÝ DOSAŽENÝ POČET BODŮ: