

Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



## ČESKÁ TELEVIZE: Úklid – komunikace s dodavatelem jako cesta ke kvalitnějšímu zadání zakázky



### K VEŘEJNÉ ZAKÁZCE

#### Širší společenské zájmy:

Požadavek zadavatele na důstojné podmínky pracovníků (cílem zakázky bylo vybrat dodavatele se stabilními týmy spokojených zaměstnanců). Požadavek na využívání ekologicky šetrných prostředků s certifikací (resp. ochrannou známkou).

#### Hodnocení:

Aspekty odpovědného zadávání byly zahrnuty do hodnocení. Kritérium kvality projektu úklidových služeb mělo váhu 45 % a zahrnovalo dílčí kritéria, která souvisela s nízkou fluktuací zaměstnanců a jejich vzdělávání v oblasti BOZP, zásad a postupů úklidu, úklidových prostředků a zařízení.

#### Právní předpis:

dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (ZZVZ)

Zadavatel:

**ČESKÁ TELEVIZE**

Název VZ:

**ÚKLIDOVÉ SLUŽBY PRO ČESKOU TELEVIZI**

Česká televize je samostatným subjektem nezávislým na státním rozpočtu. Je televizí veřejné služby financovanou z televizních poplatků a zákonem vymezené podnikatelské činnosti. Sídlo České televize je v Praze – Kavčí hory, ze zákona má ještě televizní studia v Brně a Ostravě a menší studia jsou i v dalších městech.

Při zadávání zakázek na úklidové služby se Česká televize v minulosti potýkala s problémy. Výsledkem zadávacích řízení byly velmi nízké smluvní ceny služeb, kterým odpovídala i nižší kvalita plnění. Při kontrolách plnění zakázek se ukazovalo, že se opakují stále obdobné problémy, vyplývající z vysoké fluktuace personálu, který nemá k zadavateli vytvořený vztah a je neustále třeba jej znovu zaučovat. Česká televize se proto rozhodla uspořádat předběžné tržní konzultace, které přinesly řadu zajímavých zjištění a podnětů.

Jako klíčová se ukázala stabilita týmu úklidových pracovníků. Spokojený pracovník zůstává u zaměstnavatele déle a dělá svoji práci lépe. Pro udržení kvality úklidu je důležité stanovit normy na pracovníka a také systém kont-

roly jejich plnění. Ideální je, když má zaměstnanec úklidové firmy přidělený konkrétní úsek, který má na starosti. Pokud je stanoven harmonogram činností, je možné kontrolovat úklid v reálném čase.

Stabilitu týmu úklidových pracovníků dokáže zajistit nejlépe důstojná výše mzdy a další podmínky. Výše mzdy pracovníků se odvíjí od celkové nabídkové ceny, proto je vhodné odstranit tlak na nejnižší nabídkovou cenu jako jediné kritérium pro výběr dodavatele.

Ze zkušeností České televize se pro zadavatele jeví jako výhodné, pokud v areálu uklízí více firem. Má tak přehled o úrovni kvality úklidu, může tuto kvalitu porovnávat, čehož jsou si vědomy i úklidové společnosti.

Česká televize se snaží vytvářet dlouhodobé vztahy s dodavateli. U služeb to vyžaduje vytvořit algoritmus pravidelné aktualizace smluvních cen za účelem jejich dlouhodobé konkurenceschopnosti. Podmínkám úklidových služeb nejlépe vyhovuje kombinace inflační doložky a vyhrazené změny závazku v návaznosti na růst minimální mzdy.

### Výsledky předběžných tržních konzultací v zadávací dokumentaci

Česká televize se při zadání zakázky na úklidové služby rozhodla klást velký důraz na kvalitu nabízených služeb, a proto mělo hodnotící kritérium „Kvalita projektu úklidových služeb“ velkou váhu – 45 %. Toto kritérium bylo navíc ještě rozčleněno na několik dílčích kritérií, která zohledňovala různým způsobem kvalitu organizace práce, organizace týmu, pracovních postupů, vybavení, úklidových prostředků, metod a postupů řízení zakázky, reportingu a nástrojů k zajištění a udržení odborných znalostí, spokojenosti, motivace a stability týmu.

Předběžné tržní konzultace ukázaly, že úklidový personál je zpravidla odměňován na úrovni minimální mzdy, přičemž velká část personálu jsou agenturní pracovníci, což se může projevat na motivaci a kvalitě úklidu. Zadavatel zjištění zohlednil ve smlouvě, a to jak vyhrazením změny závazku v návaznosti na inflaci a růst minimální mzdy, tak v možnosti zadavatele odstoupit od smlouvy. Dále tuto skutečnost zohlednil v hodnotícím subkritériu „Trvalý rozvoj lidských zdrojů“ hodnotícího kritéria „Kvalita projektu úklidových služeb“.

Technická specifikace služby ze strany zadavatele a harmonogram úklidových prací v nabídkách účastníků by měly být co nejvíce detailní a specifické za účelem pozdější kontroly a trvalého udržení kvality úklidu. Zadavatel tuto skutečnost zohlednil v hodnotícím kritériu „Kvalita projektu úklidových služeb“ a v přílohách zadávací dokumentace. V kritériu „Kvalita projektu úklidových služeb“ bylo zohledněno také dlouhodobé přidělení uklízených úseků konkrétním úklidovým pracovníkům, neboť se ukazuje, že takový postup přispívá k udržení vysoké kvality úklidu. Přidělení úseků konkrétním pracovníkům rovněž umožňuje, aby jejich práce byla kontrolována, a to jak pravidelně, tak nepravidelně.

Zadavatel omezil podání nabídek na 1 - 2 části veřejné zakázky z prvních čtyř (celkově pěti) částí veřejné zakázky a umožnil tak, aby v areálu uklízelo více firem. Díky tomu je možné porovnávat kvalitu úklidu od jednotlivých dodavatelů. Standardní norma úklidu se odvíjí od typu prostor, typu povrchu prostor a metod a nástrojů úklidu. Zadavatel tuto skutečnost zohlednil v rámci stanovení předpokládané hodnoty jednotlivých částí veřejné zakázky.

Dobrou praxí pro zajištění a trvalé udržení kvality úklidu je pravidelný, např. týdenní reporting o proběhlých kontrolách, mimořádných událostech, objednaném mimořádném úklidu a dalších skutečnostech, který probíhá mezi poskytovatelem a objednatelem služeb. Zadavatel zohlednil reporting v hodnotícím kritériu „Kvalita projektu úklidových služeb“.

## HODNOTÍCÍ KRITÉRIA

Základním kritériem hodnocení veřejné zakázky byla **ekonomická výhodnost nabídky**. Pro hodnocení nabídek použila komise bodovací stupnici v rozsahu 0 až 100 bodů. Každé jednotlivé nabídce byla dle dílčího hodnotícího kritéria přidělena bodová hodnota, která odrážela úspěšnost předmětné nabídky v rámci dílčího kritéria. Jednotlivým dílčím hodnotícím kritériím byly zadavatelem stanoveny váhy v procentech podle jejich důležitosti pro konkrétní zadávací řízení tak, že jejich součet byl celkem 100.

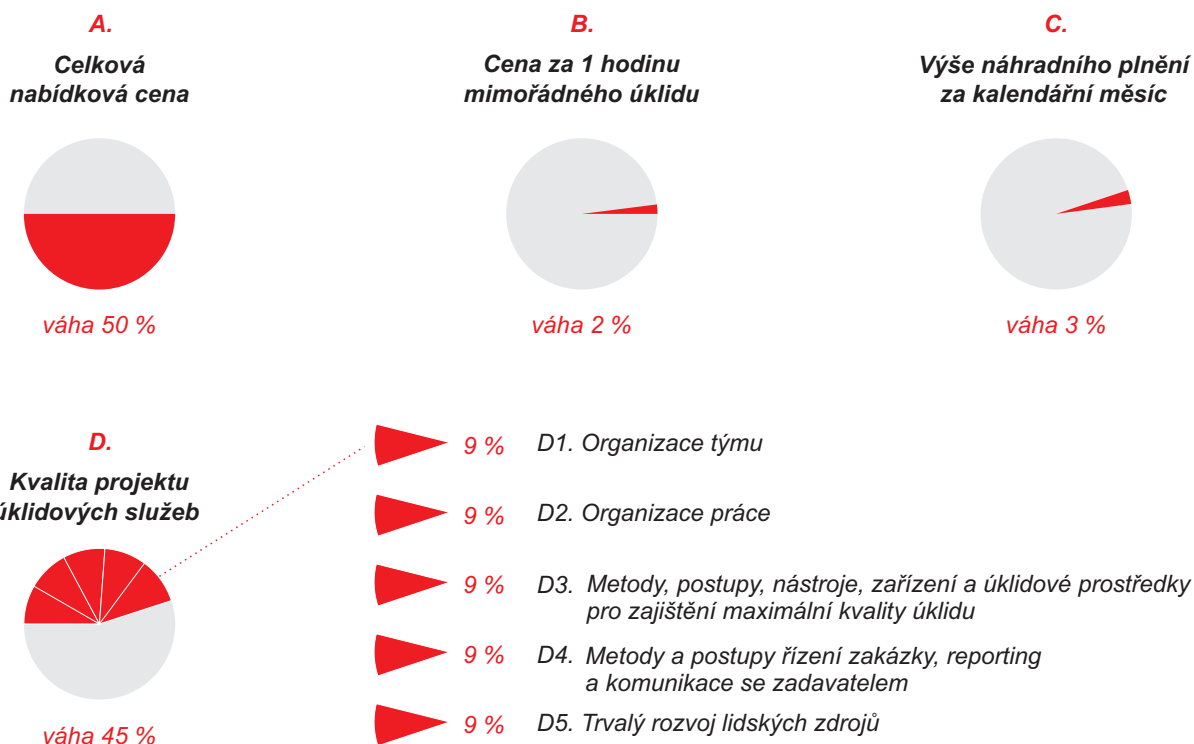
### Ze zadávací dokumentace:

*„Pro číselně vyjádřitelná kritéria, pro která má nejhodnější nabídka minimální hodnotu kritéria, tj. A. Celková nabídková cena, B. Cena za 1 hodinu mimořádného úklidu, získá hodnocená nabídka bodovou hodnotu, která vznikne násobkem 100 a poměru hodnoty nejhodnější nabídky k hodnocené nabídce. Pro číselně vyjádřitelná kritéria, pro která má nejhodnější nabídka maximální hodnotu kritéria, tj. C. Výše náhradního plnění za kalendářní měsíc získá hodnocená nabídka bodovou hodnotu, která vznikne násobkem 100 a poměru hodnoty hodnocené nabídky k nejhodnější nabídce.“*

ce. V případě, že účastník neposkytne (nenabídne) náhradní plnění získá 0 bodů v rámci dílčího hodnotícího kritéria C. Výše náhradního plnění za kalendářní měsíc.

Pro kritéria, která nelze vyjádřit číselně, tj. D. Kvalita projektu úklidových služeb, bude sestaveno pořadí nabídek od nejvhodnější k nejméně vhodné způsobem uvedeným dále v zadávací dokumentaci

**Dílčí hodnotící kritéria:**



Dílčí hodnotící kritérium „D. Kvalita projektu úklidových služeb“ bylo hodnoceno na základě účastníkem předloženého projektu zpracovaného pro jednotlivé části veřejné zakázky. Projekt obsahoval popis postupů a činností při úklidu objektu ČT, detailní harmonogram provádění jednotlivých činností v konkrétních uklízených prostorách, popis metod a postupů řízení zakázky včetně popisu kontroly prováděných prací, odpovědnosti za jednotlivé činnosti, popis reportingu a komunikace se zadavatelem, popis nástrojů, zařízení a úklidových prostředků, popis specifických znalostí, zkušeností a know-how relevantních pro poskytování služeb a popis složení týmu úklidových, řídicích a ostatních pracovníků podílejících se na zajištění služeb pro zadavatele včetně popisu nástrojů k zajištění a udržení odborných znalostí úklidových pracovníků, jejich spokojenosti a motivace k výkonu a nízké fluktuace.

Jedním z cílů veřejné zakázky bylo nechat dodavatele vytvořit co nejdetailnější projekt úklidu, a to na míru zadání při respektování možností (nástrojů, zařízení, lidských zdrojů, metod řízení, atd.) dodavatele. A dodržování tohoto projektu pak důsledně vyžadovat. U předchozích smluv měl totiž zadavatel slabší vyjednávací pozici mimo jiné i díky tomu, že nebyly detailně specifikovány postupy, harmonogram, metody řízení.

**Kritérium týkající se rozvoje lidských zdrojů**

**Ze zadávací dokumentace:**

„Kvalita úklidových prací závisí zejména na kvalitě, zkušenosti a motivaci úklidového personálu. Lépe budou hodnoceny nabídky, v rámci kterých:

- účastník lépe demonstuje a popíše systém a nástroje vzdělávání úklidových pracovníků k zajištění a udržení odborných znalostí, resp. lépe budou hodnoceny nabídky účastníků s pravidelným a častým školením úklidových pracovníků zejména v oblasti bezpečnosti práce, zásad a postupů úklidu, úklidových prostředků a zařízení a jiných relevantních témat vzhledem k předmětu zakázky.
- účastník prokáže nízkou fluktuaci svých zaměstnanců za kalendářní rok předcházející datu podání nabídky (tuto skutečnost prokáže účastník prostřednictvím čestného prohlášení, které bude obsahovat průměrný

přepočtený stav zaměstnanců za předchozí kalendářní rok a počet rozvázaných pracovních poměrů); účastník uvede počet osob zaměstnaných na hlavní pracovní poměr (HPP), vedlejší pracovní poměr (VPP), dohodu o provedení práce (DPP) a dohodu o pracovní činnosti (DPČ) za rok 2016. Obě veličiny budou upraveny u VPP, DPP a DPČ pro zobrazení průměrného přepočteného stavu zkrácených pracovních úvazků. Účastník dále uvede průměrný přepočtený stav zaměstnanců za předchozí kalendářní rok s hlavním a vedlejším pracovním poměrem na dobu určitou a dále uvede průměrný počet agenturních zaměstnanců za rok 2016. V případě, že by služby byly prováděny částečně s využitím poddodavatelů, musí účastník předložit tyto veličiny i za poddodavatele. Míra fluktuace pro účely hodnocení pak bude vypočtena jako procentuální podíl počtu rozvázaných pracovních poměrů a průměrného přepočteného počtu zaměstnanců plus podíl počtu pracovních poměrů na dobu určitou na průměrném přepočteném počtu zaměstnanců plus podíl počtu agenturních pracovníků a průměrného přepočteného počtu zaměstnanců. Nabídky, ve kterých nebudou tyto informace uvedeny, budou hodnoceny hůře. Nabídka s nejnižší mírou fluktuace bude hodnocena jako nejlepší, ostatní nabídky budou hodnoceny poměrně k této nabídce.“

## Požadavek zadavatele na používání ekologicky šetrných a zdravotně nezávadných úklidových prostředků a materiálů

### Ze zadávací dokumentace:

„Dodavatel je povinen při plnění veřejné zakázky používat pouze ekologicky šetrné a zdravotně nezávadné úklidové prostředky a postupy a zajistit řádné ekologické třídění odpadu, a to po celou dobu plnění veřejné zakázky. Veškeré výrobky používané dodavatelem při plnění předmětu veřejné zakázky musí splňovat kritéria ekologické šetrnosti definovaná buď Ministerstvem životního prostředí v požadavcích pro propůjčení ochranné známky „Ekologicky šetrný výrobek“ (např. č. 07-2012 pro univerzální čisticí přípravky a č. 72 -2013 Prací prostředky používané v průmyslu a institucích či 3- 2012 Prací prostředky apod.) zveřejněných na stránce <http://www.ekoznacka.cz/seznam>, nebo rovnocennými směrnici jiných národních systémů ekoznačení v Evropě pro tyto kategorie produktů. Dodavatel je povinen v nabídce předložit čestné prohlášení, z jehož obsahu je zřejmé, že bude používat ekologicky šetrné a zdravotně nezávadné úklidové prostředky a postupy.“

Během plnění zakázky se použití ekologicky šetrných prostředků kontroluje.



### Jaké má Česká televize zkušenosti s plněním zakázky na úklid?

„Určitě se nám vyplatilo hodnocení projektu úklidových služeb. Máme v ruce velmi detailní popis služby, kontrola dodržování smlouvy je tak výrazně snazší. Správným krokem bylo i rozdělení zakázky na několik částí a získání více dodavatelů pro celý areál na Kavčích horách. Vyhrazení změny závazku v návaznosti na aktuální výši minimální mzdy nám poskytlo flexibilitu a možnost udržet dlouhodobou spolupráci. Celkově máme pocit, že ceny, smluvní nastavení a projekt úklidových služeb umožňují získat službu, se kterou budou obě strany spokojeny. Zároveň je třeba říct, že tento druh služeb vyžaduje neustálou kontrolu. Musíte vyžadovat, aby dodavatel kontroloval své zaměstnance, musíte neustále kontrolovat, jestli dodavatel dodržuje svůj vlastní projekt. Máte však k tomu ideální nástroj - projekt, který si sám dodavatel vytvořil. V budoucnu bych však rád do hodnocení nabídek promítl i minimální garantovanou výši mzdy, kterou se dodavatel zaváže vyplácet svým zaměstnancům. Zkrátka získat nástroj, aby se vyšší smluvní cena promítla i do vyšších mezd tak, jako se nám to podařilo u zakázky na ostrahu objektů v televizním studiu Brno. Také bychom výslovně požadovali (a nechali ocenit) denní/stálou službu, což je část služby, který má pro nás velkou hodnotu, ale jeden z dodavatelů ji při tvorbě svého projektu úklidových služeb (a stanovení ceny) trochu podcenil. Naopak výslovné požadování helpdesku v režimu 24/7 je pravděpodobně v konečném důsledku nevhodné. Takže bych doporučil i takové drobnosti diskutovat v rámci předběžných tržních konzultací, protože bez nich si těžko představíte finanční důsledky některých detailů. A do budoucna bych zvážil i navázání části odměny na pravidelné vyhodnocované klíčové ukazatele výkonu (KPI).“

Ing. Martin Rajman, vedoucí Centrálního nákupu, Česká televize