

Číslo jednací zadavatele: 1/1111/523716-2018

JID: 1030916/2018/VoZP

## VÝZVA K PODÁNÍ NABÍDKY NA VEŘEJNOU ZAKÁZKU MALÉHO ROZSAHU

podle ustanovení § 27 písm. a) a ustanovení § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále také „ZZVZ“)

|   |  |
|---|--|
| Název veřejné zakázky:                    | Osvojení si měkkých dovedností (soft skills) zaměstnanců VoZP ČR |
| Druh veřejné zakázky                      | Veřejná zakázka na služby  |
| Název zadavatele:                         | Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky (VoZP ČR)          |
| IČO zadavatele:                           | 47114975   |
| Osoba oprávněná jednat jménem zadavatele: | Ing. Josef Diessl, generální ředitel VoZP ČR                     |
| Kontaktní adresa zadavatele:              | Praha 9, Drahobejlova 1404/4, PSČ: 190 03                        |
| Kontaktní osoba zadavatele:               | Mgr. Jana Mašková, MBA   |
| Telefon, fax:                             | tel: 284 021 221, 727 871 826                                    |
| E-mail:                                   | jmaskova@vozp.cz   |

### 1. Předmět veřejné zakázky

Předmětem veřejné zakázky je uskutečnění vzdělávání zaměstnanců VoZP ČR, v **soft skills** (v komunikačních, manažerských a obchodních dovednostech, vyjednávacích technikách), vypracování komunikačních standardů pro zaměstnance klientských služeb (tj. manuálu pro přepážkové pracovníky se vzorovými případy řešení problematické komunikace se zákazníky) a realizace workshopů na oddělení klientských služeb.

#### 1.1. Náležitosti vzdělávacího projektu:

##### A. Zaměstnanci klientských center VoZP ČR

Cílovou skupinou jsou výkonní zaměstnanci klientských center, kteří při své práci využívají ústní i písemnou komunikaci (e-mail, telefon apod.)

Předmětem dvoudenního tréninku pro nové zaměstnance bude zejména:

- Typologie osobnosti
- Osobnostní typologie klientů
- Asertivita a odolnost vůči manipulaci a agresi
- Zvládání stresu a praktický time management
- E-mailová, telefonická komunikace
- Prodejní a vyjednávací dovednosti

Vzdělávání bude rozděleno na úvodní dvoudenní kurz a pokračovací udržovací jednodenní kurz (zaměřený převážně na trénink předchozích dovedností).

Po absolvování kurzu bude účastník umět:

- vystupovat v různých situacích, zvládat řešit konfliktní situace nejen s klienty a negativní emoce a bude vědět jak:
- pozitivně a přesvědčivě komunikovat s klienty,
- přesvědčivě argumentovat a zvládat asertivní komunikaci,
- zvládat stres a praktický time management,
- bránit se proti manipulativním technikám agresi,
- zorganizovat si práci na pracovišti a náležitě využít pracovní čas i techniky relaxace,
- vyhledat si v „manuálu“ konkrétní situace při jednání s klienty a aplikovat je do praxe,
- přesvědčit zájemce o výhodách pojištění u VoZP ČR tak, aby se stali našimi novými klienty.

Případy možné (problematické) komunikace s klientem budou zapracovány do manuálu jako komunikačního standardu pro zaměstnance klientských služeb.

Tyto dovednosti budou na klientských centrech zjišťovány workshopy – celkem 10x na náhodně vybraných klientských pracovištích VoZP ČR.

## **B. Ostatní zaměstnanci VoZP ČR**

Je plánováno 32 kurzů s cílem, aby během 3 let byli alespoň 1x proškoleni všichni zaměstnanci (400 zaměstnanců) v komunikačních dovednostech zejména komunikaci s kolegy, asertivitě, time managementu, loajalite k zaměstnavateli, manipulaci, vyjednávání, apod.

## **C. Manažerské vzdělávání pro vedoucí zaměstnance**

45 vedoucích zaměstnanců – střední liniový management 12x jednodenní školení  
15 vrcholových manažerů – 2x jednodenní workshop od roku 2019

Předmětem jednodenních seminářů bude zejména:

- Hodnocení a zpětná vazba podřízených – jak dobře podat i negativní zpětnou vazbu
- Jak se připravit na hodnotící rozhovor a jak ho správně strukturovat
- Aktivní naslouchání, kladení otázek, ověřování porozumění
- Jak nastavit motivační cíle pro zlepšování dovedností podřízených
- Jak pracovat s vlastní sebmotivací, time management

- Zvládání obtížných situací v komunikaci s podřízenými
- Motivace zaměstnanců k loajálnosti

#### D. Zaměstnanci call centra

10 zaměstnanců call centra (rozděleno na 2 skupiny) - 6x dvoudenní školení, 4x jednodenní školení.

Jedná se o proškolení všech zaměstnanců call centra a každoroční dvoudenní kurzy zaměřené na trénink komunikační dovednosti a motivaci. Jednodenní školení slouží k tréninku komunikačních dovedností a mentoringu vedoucích zaměstnanců call centra.

Hlavním cílem projektu je zabezpečit zvýšení úrovně komunikačních dovedností operátorů Call centra a jejich rozvoj, což umožní zvýšit efektivitu práce operátorů a zabezpečí i lepší vnímání komunikace VoZP ČR našimi klienty.

Předmětem tréninku pro operátory bude zejména:

- Typologie osobnosti
- Fáze vedení telefonického rozhovoru s klientem call centra:
- Emoční inteligence
- Osobnostní typologie klientů
- Asertivita a odolnost vůči manipulaci a agresi
- Zvládání stresu a praktický time management
- E-mailová komunikace

#### 2. Rozsah vzdělávání:

- Rozsah vzdělávání - 70 kurzů - viz. tabulka č. 1
- Doba plnění: rozložení vzdělávání dle tabulky č. 1

#### 3. Formy a metody vzdělávání

- Metody: přednáška, demonstrování, řešení případových studií, hraní rolí, simulace činností apod.

#### 4. Lektorská kvalifikace:

- Požadavky na lektora: vysokoškolské vzdělání v oboru, ve kterém probíhá vzdělávání, pedagogická a lektorská praxe min. 5 let. Praxe se vzděláváním dospělých min. 5 let. Přílohou nabídky bude kopie dokladu o způsobilosti (kvalifikaci) lektora/ů a profesní životopis se zaměřením na lektorskou praxi. Změna lektora v průběhu realizace zakázky bude vždy konzultována s dodavatelem a dodavatel si vyhrazuje právo nabízeného lektora bez dostatečných zkušeností odmítnout.

## 5. Metody hodnocení (evaluace)

- Dodavatel zajistí zpětnou vazbu účastníků dotazníkem. Úroveň dosažených znalostí a dovedností prověří na závěr vzdělávací akce vhodnými prostředky (řešením případové studie, testem, zkouškou apod.). Výsledky hodnocení budou předány zadavateli.
- Předmětem zakázky je i realizace přezkoumání aplikace tréninku a změny pracovního chování v praxi formou workshopů nejdříve po třech měsících od ukončení úvodního školení.

## 6. Podpora vzdělávání a studijní pomůcky

- Tréninkové materiály budou k dispozici každému zaměstnanci, jenž se účastní vzdělávací akce. Jako tréninkové manuály se považují: skripta, odborná kniha, studijní manuál, pracovní list a sylabus. Tréninkové materiály pro každého účastníka zajišťuje dodavatel.
- Každé probírané téma musí být podpořeno studijním textem (dále též tréninkový manuál), ve kterém bude uvedena teorie probíraného tématu.
- Předmětem zakázky je i zpracování „manuálu“ různých komunikačních a situačních zákaznických situací, na které by zaměstnanec měl umět po absolvování kurzu reagovat a umět je řešit.
- Zadavatel zajistí flipchart a promítač. Ostatní pomůcky např. kamera, notebook zajistí dodavatel.

## 7. Organizace vzdělávání

- Místa konání: Praha a Brno, call centrum Olomouc v zařízeních VoZP ČR (pronájem není předmětem zakázky). Učebny jsou vybaveny flipchartem, plátnem, promítačem s připojením k PC.
- Časová dotace: školení: 1 den - 6,0 vyuč. hodin (po 45 minutách).
- Doprava a případné ubytování účastníků není předmětem zakázky.
- Stravování a občerstvení: není předmětem zakázky – zajišťuje zadavatel.
- Zaměstnanci budou školeni po skupinách o počtu max. 15 účastníků.
- Dodavatel i zadavatel určí konkrétní osobu, která bude řešit realizaci vzdělávání na konkrétních akcích

## 8. Administrace

- Zadavatel požaduje: vyplněné prezenční listiny, dokumentaci spojenou se zajištěním služeb, tréninkový manuál od každého typového kurzu, protokoly hodnocení, výkaz vzdělávací akce (výkaz od lektora, jaká látka byla probrána, časová dotace, podpis), protokoly z workshopů s návrhem dalšího postupu.
- Zadavatel si vyhrazuje právo na každý kurz vyslat jednu osobu, a to za účelem kontroly probíhajícího vzdělávání.
- Účastníkům kurzu dodavatel vydá osvědčení (certifikát) o absolvování kurzu.

## 9. Cena

- Nabídková cena zahrnuje veškeré **náklady na 70 vzdělávacích akcí (kurzů)** včetně nákladů na lektora (doprava, ubytování, stravování) a tréninkové manuály, vyhotovení komunikačního manuálu – standardů pro zaměstnance klientských služeb a realizace 10 workshopů včetně závěrečné zprávy.
- Cena bude uvedena v cenové tabulce v příloze č. 2 s DPH a bez DPH.

## 10. Výstupy

Výstupem projektu bude:

- Vzdělávací projekt s osnovou jednotlivých kurzů
- Tréninkové materiály na jednotlivé kurzy včetně komunikačního manuálu pro jednání s klienty,
- Realizované kurzy a tréninky
- Kontrola nabitých znalostí na klientských pracovištích formou workshopů
- Záznam z workshopů s uvedením případných opatření.

## 11. Požadavky na nabídku

Nabídka uchazečů bude obsahovat:

- návrh metodického přístupu plnění veřejné zakázky, tak aby byly naplněny výše uvedené cíle,
- specifikaci postupu realizace při plnění jednotlivých dílčích etap zakázky,
- návrh smlouvy s uvedením návrhu platebních podmínek a akceptací podmínek VZ uvedených v záměru,
- osnovu vzdělávacích projektů pro jednotlivé skupiny zaměstnanců,
- vyplnění cenové tabulky – příloha č. 2

## 12. Předpokládaná hodnota veřejné zakázky

Předpokládaná hodnota veřejné zakázky činí 1 990 000,- Kč bez DPH.

## 13. Doba a místo plnění předmětu veřejné zakázky

Doba plnění předmětu veřejné zakázky je od září 2018 do prosince 2020. Místem plnění jsou zejména pracoviště zadavatele.

## 14. Kvalifikace dodavatelů

### 14.1. Obecná ustanovení o prokazování splnění kvalifikace

Dodavatel je povinen prokázat splnění níže požadované kvalifikace, která je předpokladem hodnocení nabídek podaných na předmětnou veřejnou zakázku malého rozsahu. Veškeré doklady požadované k prokázání splnění kvalifikace se předkládají v kopii prosté. Je-li zadavatelem vyžadováno čestné prohlášení, musí být podepsáno statutárním orgánem dodavatele; v případě podpisu jinou osobou musí zmocnění této osoby součástí dokladů, kterými dodavatel prokazuje splnění kvalifikace. Doklady o kvalifikaci mohou účastníci nahradit čestným prohlášením nebo jednotným evropským osvědčením pro veřejné zakázky podle § 87 ZZVZ. Nesplnění těchto podmínek posoudí zadavatel jako nesplnění kvalifikace s následkem vyloučení dodavatele.

Splnění základní způsobilosti a profesní způsobilosti mohou účastníci prokázat výpisem ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, který nebude k poslednímu dni, ke kterému má být prokázáno splnění kvalifikace, starší než 3 měsíce ke dni podání nabídky. Splnění základní způsobilosti a profesní způsobilosti se prokazuje v rozsahu, v jakém údaje uvedené ve výpise pokrývají požadavky zadavatele. Stejně jako výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů může dodavatel prokázat kvalifikaci osvědčením, které pochází z jiného členského státu, v němž má dodavatel sídlo, a které je obdobou výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů.

Platným certifikátem vydaným v rámci schváleného systému certifikovaných dodavatelů lze prokázat kvalifikaci v zadávacím řízení. Má se za to, že dodavatel je kvalifikovaný v rozsahu uvedeném na certifikátu.

Stejně jako certifikátem může dodavatel prokázat kvalifikaci osvědčením, které pochází z jiného členského státu, v němž má dodavatel sídlo, a které je obdobou certifikátu vydaného v rámci systému certifikovaných dodavatelů.

V případě společné účasti dodavatelů prokazuje základní způsobilost a profesní způsobilost každý dodavatel samostatně.

Dodavatel je oprávněn prokázat splnění kvalifikace prostřednictvím poddodavatele. Dodavatel je v takovém případě povinen předložit zadavateli

- a) doklady o splnění základní způsobilosti poddodavatelem,
- b) výpis z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence, pokud některý právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje,
- c) doklady prokazující splnění chybějící části kvalifikace prostřednictvím poddodavatele a
- d) písemný závazek poddodavatele k poskytnutí plnění určeného k plnění veřejné zakázky nebo k poskytnutí věcí nebo práv, s nimiž bude dodavatel oprávněn disponovat v rámci plnění veřejné zakázky, a to alespoň v rozsahu, v jakém poddodavatel prokázal kvalifikaci za dodavatele.

Dokument podle písm. d) musí obsahovat závazek, že poddodavatel bude vykonávat služby, ke kterým se prokazované kritérium kvalifikace vztahuje.

V případě, že byla kvalifikace získána v zahraničí, prokazuje se doklady vydanými podle právního řádu země, ve které byla získána, a to v rozsahu požadovaném zadavatelem.

#### **14.2. Doba prokazování splnění kvalifikace**

Veškeré zadavatelem požadované informace a doklady prokazující splnění kvalifikace je dodavatel povinen prokázat ve lhůtě pro předložení nabídek stanovené v této výzvě.

#### **14.3. Základní způsobilost**

Dodavatel splní základní způsobilost, pokud prokáže splnění podmínek stanovených v ustanovení § 74 ZZVZ. Splnění těchto kvalifikačních předpokladů dodavatele prokazuje předložením čestného prohlášení. Čestné prohlášení tvoří přílohu č. 3 této výzvy.

#### **14.4. Profesní způsobilost**

Dodavatel prokazuje splnění profesní způsobilosti ve vztahu k České republice předložením výpisu z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje.

Výpis z obchodního rejstříku, pokud je v něm zapsán, či výpis z jiné obdobné evidence, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje, musí prokazovat splnění požadovaného kritéria způsobilosti nejpozději v době 3 měsíců přede dnem podání nabídky.

#### 14.5. Technická kvalifikace

Dodavatel prokáže splnění technických kritérií kvalifikace předložením:

- čestného prohlášení s uvedením alespoň jedné služby poskytnuté dodavatelem v posledních třech letech před zahájením výběrového řízení s uvedením jejich ceny, doby jejich poskytnutí a identifikace objednatele. Cena zaplacená dodavateli musí činit u každé z významných služeb minimálně 1.0 mil. Kč bez DPH. Za významné služby se pro účely splnění tohoto kritéria technické kvalifikace považují služby a dodávky podle předmětu zakázky, tj. organizace, provádění kurzů, školení pro zaměstnance a workshopy.
- seznamu maximálně 3 lektorů podle požadavků uvedených v čl. 4. tohoto záměru.

#### 15. Vysvětlení zadávací dokumentace

Účastníci mohou zasílat případné písemné věcné dotazy k této výzvě tak, aby byly doručeny nejpozději tři pracovní dny před skončením lhůty pro předložení nabídek kontaktní osobě za zadavatele: **Mgr. Jana Mašková, MBA, jmaskova@vozp.cz.**

Pokud zadavatel obdrží žádost dodavatele o vysvětlení zadávací dokumentace, vyřídí ji nejpozději do 2 dnu ode dne doručení této žádosti.

#### 16. Závazná struktura nabídky:

Nabídka musí být zpracována v českém jazyce.

Nabídka bude obsahovat následující části:

1. **Krycí list nabídky** obsahující identifikační údaje dodavatele,
2. **Identifikaci veřejné zakázky a nabídkovou cenu.** Krycí list nabídky je přílohou č. 4 této výzvy.
3. **Prokázání kvalifikace** – dodavatel přiloží doklady prokazující splnění požadavků na kvalifikaci.
4. **Vyplněnou přílohu č. 1. – rozpis kurzů a Přílohu č. 2. – cenová tabulka.**
5. **Nabídkovou cenu** za celý předmět plnění v členění cena bez DPH, výše DPH a cena včetně DPH.
6. **Návrh smlouvy na služby** podepsaný dodavatelem nebo osobou oprávněnou dodavatele zastupovat – dodavatel je povinen použít závazný návrh smlouvy o dílo uvedený v příloze č. 3.
7. Případné **další dokumenty** požadované zadavatelem.

#### 17. Kritéria hodnocení

Hodnocena bude nabídková cena za realizaci všech 70 kurzů (celkem 83 školících dnů), vyhotovení komunikačního manuálu, tréninkových manuálů k jednotlivým kurzům a realizace 10 workshopů v Kč bez DPH.

#### 18. Zákaz odstoupení ze zadávacího řízení

Dodavatel nesmí ze zadávacího řízení odstoupit do **31. 10. 2018.**

## 19. Lhůta pro podání nabídky

Lhůtou pro podání nabídek se rozumí doba, ve které může dodavatel podat svou nabídku. Lhůta pro podání nabídky končí dne **21. 5. 2018 v 09:00 hod.**

## 20. Způsob a místo pro podání nabídky

1. Nabídku je dodavatel povinen dodat v českém jazyce písemně v **originále a v jedné kopii**, a v elektronické podobě na CD nosiči ve formátu MS Office a to včetně požadovaného řazení nabídky i dokladů k prokázání splnění kvalifikace. Nabídka musí být svázaná do jednoho svazku. Originál musí být na titulní straně označen jako „Originál“.
2. Účastníci mohou nabídku podat osobně nebo doporučeně poštou, a to tak, aby byla nejpozději do konce lhůty pro podání nabídek doručena zadavateli. Každý dodavatel může podat pouze jednu nabídku.
3. Obálku jsou účastníci povinni označit výrazně napsaně „**NABÍDKA – Osvojení si měkkých dovedností (soft skills) zaměstnanců VoZP ČR**“ a „**NEOTVÍRAT**“ a dále označit adresáta (VoZP ČR) a odesílatele (dodavatele) včetně jeho adresy.
4. Místem pro podání nabídek je podatelna zadavatele na adrese:

Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky  
Drahobejlova 1404/4  
190 03 Praha 9

## 21. Závěrečné ustanovení

Dodavatelům nenáleží za vypracování nabídek žádná odměna ani úhrada nákladů spojených s jejich vypracováním a s účastí ve výběrovém řízení. Nabídky ani jejich jednotlivé části nebudou účastníkům vráceny. Na zadávání této veřejné zakázky se nevztahují postupy uvedené v ZZVZ s výjimkou § 6 ZZVZ.

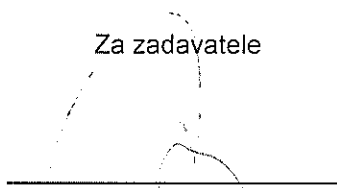
Zadavatel si vyhrazuje právo:

- požadovat od dodavatelů doplňující informace a ověřit si skutečnosti uvedené v nabídkách,
- jednat s dodavatelem o smluvních podmínkách,
- výběrové řízení kdykoliv zrušit, a to i bez udání důvodu, nejpozději do uzavření smlouvy s vybraným dodavatelem.

10 -05- 2018

Praha dne .....

Za zadavatele



---

Ing. Josef Diessl  
generální ředitel VoZP ČR



Přílohy zadávacích podmínek:

- Příloha č. 1 – Rozpis kurzů
- Příloha č. 2 – Cenová tabulka
- Příloha č. 3 – Čestné prohlášení o splnění základní kvalifikace
- příloha č. 4 – Krycí list nabídky

Zpracoval: Ing. Miroslav Martoch

Příloha č. 1 Rozpis kurzů

| skupina (max. 15 osob) | počet skupin | kurz<br>počet dní | počet kurzů |          |           |          |           | Počet kurzu     | místa školení |
|------------------------|--------------|-------------------|-------------|----------|-----------|----------|-----------|-----------------|---------------|
|                        |              |                   | 9-12/2018   | 1-6/2019 | 9-12/2019 | 1-6/2020 | 9-12/2020 |                 |               |
| pracovníci KS I        | 5            | 2                 | 4           | 4        | 2         | 2        | 7         | 5xPha/2x Brno   |               |
| pracovníci KS II       | 5            | 1                 |             | 2        | 2         | 1        | 2         | 5x Pha/2x Brno  |               |
| pracovníci -ostatní    | 26           | 1                 | 7           | 6        | 7         | 7        | 32        | 25x Pha/8x Brno |               |
| střední management     | 4            | 1                 | 2           | 4        | 2         | 2        | 12        | 10x Pha/2x Brno |               |
| management-workshop    | 1            | 1                 |             | 1        |           | 1        | 2         | 1x Pha/1x Brno  |               |
| call centrum I         | 2            | 2                 | 4           |          | 4         |          | 6         | 6x Olomouc      |               |
| call centrum II        | 2            |                   |             | 2        |           | 2        | 4         | 4x Olomouc      |               |

1 školení = 6 vyučovacíh hodin po 45 minutách  
kurz od 9:00 - 14:30 hod včetně přestávek

| skupina (max. 15 osob) | počet skupin | kurz<br>počet dní | počet kurzů |          |           |          |           | Počet dní       | místa školení |
|------------------------|--------------|-------------------|-------------|----------|-----------|----------|-----------|-----------------|---------------|
|                        |              |                   | 9-12/2018   | 1-6/2019 | 9-12/2019 | 1-6/2020 | 9-12/2020 |                 |               |
| pracovníci KS I        | 5            | 2                 | 2           | 2        | 1         | 1        | 14        | 5xPha/2x Brno   |               |
| pracovníci KS II       | 5            | 1                 |             | 2        | 2         | 1        | 2         | 5x Pha/2x Brno  |               |
| pracovníci -ostatní    | 26           | 1                 | 7           | 6        | 7         | 7        | 32        | 25x Pha/8x Brno |               |
| střední management     | 4            | 1                 | 2           | 4        | 2         | 2        | 12        | 10x Pha/2x Brno |               |
| management-workshop    | 1            | 1                 |             | 1        |           | 1        | 2         | 1x Pha/1x Brno  |               |
| call centrum I         | 2            | 2                 | 2           |          | 2         |          | 12        | 6x Olomouc      |               |
| call centrum II        | 2            |                   |             | 2        |           | 2        | 4         | 4x Olomouc      |               |