



KUMSP00WD39K

Evropský sociální fond
Operační program ZaměstnanostMoravskoslezský
krajiili
PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
v Moravskoslezském kraji

MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ KRAJSKÝ ÚŘAD		
ČÍSLO SMLOUVY (DC DATKU) -5		
08429 poř. číslo	2020 rok	EP zkr. odb.

VZ 78/2020

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**I.****Smluvní strany****1. Moravskoslezský kraj**

se sídlem: 28. října 117, 702 18 Ostrava

zastoupen:

Bc. Jiřím Navrátilém, MBA

náměstkem hejtmána kraje

IČO: 70890692

DIČ: CZ70890692

číslo účtu: 1002520354/2700

bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

Osoby oprávněné jednat ve věci realizace této smlouvy:

Garant pro danou oblast:

(dále jen „objednatel“)

a

2. INSTAND, institut pro podporu vzdělávání a rozvoj kvality ve veřejných službách, z.ú.

se sídlem: Stará Kysibelská 602/45, 360 01 Karlovy Vary

zastoupena: Ing. Kristínou Majerskou, ředitelka

IČO: 26648989

DIČ: CZ26648989

bankovní spojení: Fio banka, a.s.

číslo účtu: 2200886538/2010

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, sp. zn. U 161

(dále jen „poskytovatel“)

Osoby oprávněné jednat ve věci realizace této smlouvy:

II.**Základní ustanovení**

1. Tato smlouva je uzavřena dle § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“); práva a povinnosti stran touto smlouvou neupravená se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v čl. I této smlouvy jsou v souladu se skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení písemně druhé smluvní straně. Při změně identifikačních údajů smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke smlouvě dodatek.
3. Je-li poskytovatel plátcem DPH, prohlašuje, že bankovní účet uvedený v čl. I odst. 2 této smlouvy je bankovním účtem zveřejněným ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve

znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“). V případě změny účtu poskytovatele je poskytovatel povinen doložit vlastnictví k novému účtu, a to kopií příslušné smlouvy nebo potvrzením peněžního ústavu; je-li poskytovatel plátcem DPH, musí být nový účet zveřejněným účtem ve smyslu předchozí věty.

4. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto jednání oprávněny.
5. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu plnění podle této smlouvy.
6. Poskytovatel prohlašuje, že není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů (člen vlády nebo vedoucí jiného ústředního správního úřadu, v jehož čele není člen vlády), nebo jím ovládaná osoba vlastní podíl představující alespoň 25% účast společníka v obchodní společnosti. Poskytovatel bere na vědomí, že pokud je uvedené prohlášení nepravdivé, bude smlouva považována za neplatnou.

III.

Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat klientské audity, procesní audity, audity kvality, metodickou podporu, supervize a odborné konzultace v rámci klíčové aktivity 1 „Podpora kvality v nových službách v Ostravě“, v rozsahu a kvalitě dle přílohy č. 1 této smlouvy (dále jen „služby“).
2. Služby jsou poskytovány v rámci projektu „Žít normálně“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_007/0016001 (dále jen „projekt“), který byl podpořen z Operačního programu Zaměstnanost (dále jen „OPZ“).
3. Objednatel se zavazuje zaplatit za poskytnuté služby sjednanou cenu dle čl. IV této smlouvy.

IV.

Cena za služby

Cena za služby činí:

bez DPH	1 545 500 Kč
DPH ve výši 21 %	324 555 Kč
cena celkem včetně DPH	1 870 055 Kč

(slovy: jedenmilionosmsetsedmdesátisícadesátpět korun českých)

Poskytovatel prohlašuje, že je plátcem DPH.

Podrobný rozpis ceny za služby je přílohou č. 2 této smlouvy.

1. Jeli poskytovatel plátcem DPH, odpovídá za to, že příslušná sazba DPH bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy. V případě změny ceny v důsledku legislativních změn v oblasti DPH není nutno ke smlouvě uzavírat dodatek. V případě, že poskytovatel stanoví sazbu DPH či DPH v rozporu s platnými právními předpisy, je povinen uhradit objednateli veškerou škodu, která mu v souvislosti s tím vznikla.
2. Cena za služby podle odst. 1 tohoto článku smlouvy zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené se splněním jeho závazku z této smlouvy, a to včetně organizačního zajištění v případě, že bude část plnění zajištěna jiným dodavatelem (poddodavatelem).
3. Cena za služby je stanovena jako nejvýše přípustná a není možno ji překročit.

V.

Místo a doba plnění

1. Požadované termíny poskytování služeb jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy. Poskytování služeb bude ukončeno nejpozději do 31. 5. 2022.

2. Poskytovatel je povinen zajistit sjednané služby dle časového harmonogramu realizace uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy v místě určeném objednatelem. Případné změny či upřesnění termínů či místa realizace z důvodů spočívajících na straně objednatele nahlásí objednatel poskytovateli minimálně 7 dní před konkrétním datem konání příslušné aktivity.

VI.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Není-li stanoveno touto smlouvou výslovně jinak, řídí se vzájemná práva a povinnosti smluvních stran ustanoveními § 2586 a následujícími občanského zákoníku.
2. Poskytovatel je zejména povinen:
 - a) Realizovat předmět plnění v dohodnutém rozsahu, kvalitě, a čase. Realizace předmětu plnění musí odpovídat příslušným právním předpisům, normám nebo jiné dokumentaci vztahující se k předmětu plnění.
 - b) Řídit se při poskytování služeb pokyny objednatele, touto smlouvou a příslušnými zadávacími podmínkami.
 - c) Dbát při poskytování služeb dle této smlouvy na ochranu životního prostředí a dodržovat platné technické, bezpečnostní, zdravotní, hygienické a jiné předpisy, včetně předpisů týkajících se ochrany životního prostředí.
 - d) Postupovat při poskytování služeb s odbornou péčí.
 - e) Poskytnout objednateli do tří dnů od písemného vyžádání informace (příp. e-mailem) týkající se poskytovaných služeb, nedohodnou-li se smluvní strany písemně v konkrétním případě jinak.
3. Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli součinnost nutnou k řádnému poskytování služeb.
4. Objednatel je **oprávněn** nejpozději 20 dnů před konáním jednotlivých aktivit požadované služby prostřednictvím oznámení na tento e-mail [REDAKCE] **zrušit**, přičemž objednateli **nevzniká povinnost** úhrady smluvní ceny ani žádné sankce za takto zrušené služby.
5. Poskytovatel se zavazuje písemně informovat objednatele o skutečnostech majících vliv na plnění smlouvy, a to neprodleně, nejpozději následující pracovní den poté, kdy příslušná skutečnost nastane nebo poskytovatel zjistí, že by nastat mohla.
6. Poskytovatel je povinen zúčastnit se na základě pozvánky objednatele učiněné písemně nebo emailem všech jednání týkajících se realizace plnění nebo zajistit na nich účast své kontaktní osoby.
7. Poskytovatel se zavazuje zabezpečovat plnění dle této smlouvy prostřednictvím osob, jejichž prostřednictvím v rámci zadávacího řízení na veřejnou zakázku prokázal splnění kvalifikace pro plnění veřejné zakázky a prostřednictvím jejichž zkušeností byla nabídka poskytovatele hodnocena. V případě změn jednotlivých osob je poskytovatel povinen vyžádat si písemný souhlas objednatele, tento souhlas vydá osoba oprávněna jednat za objednatele. Nové osoby musí disponovat minimálně stejnou kvalifikací jako původní osoby, a jaké byly doloženy pro účely hodnocení nabídky. Objednatel vydá písemný souhlas se změnou do 10 dnů od doručení žádosti a potřebných dokladů, disponuje-li nový pracovník potřebnými zkušenostmi. Objednatel nesmí souhlas se změnou osob bez objektivních důvodů odmítnout, pokud mu budou poskytovatelem příslušné doklady předloženy.
8. Poskytovatel se zavazuje poskytnout veškeré nezbytné informace a dokumentaci týkající se poskytování služeb dle této smlouvy za účelem kontroly, a to ze strany Moravskoslezského kraje a jím pověřených osob, územních finančních orgánů, Ministerstva práce a sociálních věcí, Ministerstva financí, Nejvyššího kontrolního úřadu, Evropské komise a Evropského účetního dvora, případně dalších orgánů oprávněných k výkonu kontroly projektu. Ve vztahu k těmto kontrolním orgánům se poskytovatel zavazuje umožnit jim vstup do svých objektů a na své pozemky, zajistit dostupnost všech dokladů o průběhu poskytování služeb dle této smlouvy.
9. Poskytovatel se rovněž zavazuje umožnit všem subjektům oprávněným k výkonu kontroly projektu, z jejichž prostředků je plnění hrazeno, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.
10. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli veškeré doklady související s plněním závazků vyplývajících z této smlouvy, které si vyžádají kontrolní orgány.

11. Poskytovatel se zavazuje řádně uchovávat veškeré originály účetních dokladů a originály dalších dokumentů souvisejících s realizací předmětu smlouvy po dobu 10 let od ukončení plnění dle této smlouvy, minimálně však do 30. 4. 2032. Doklady budou uchovány v souladu s platnými právními předpisy.
12. Poskytovatel je povinen dodržovat pravidla publicity OPZ a při zpracování a umístění log na všech dokumentech souvisejících s projektem se řídit Manuálem pro publicitu, Manuálem vizuální identity OPZ v aktuálním znění a „Obecnou částí pravidel pro žadatele a příjemce v rámci Operačního programu zaměstnanost“ v aktuálním znění (dostupné na: <https://www.esfcr.cz/pravidla-pro-zadatele-a-prijemce-opz/-/dokument/797767>) a Corporate Design manuálem MSK (dostupné na: http://www.msk.cz/assets/publikace/manual_msk_2014_zkracena_verze.pdf).

VII.

Platební a fakturační podmínky

1. Úhrada ceny za předmět plnění bude provedena po částech v návaznosti na realizaci jednotlivých dílčích částí. Dílčí částí se rozumí všechny ukončené aktivity realizované v měsíčních obdobích a vykázané v průběžných zprávách. Poskytovatel bude vystavovat faktury vždy do 10. dne po skončení jednotlivých dílčích částí (tj. vždy po skončení každého kalendářního měsíce).
2. Zálohy nejsou sjednány.
3. **Jeli poskytovatel plátcem DPH**, budou podkladem pro úhradu ceny za předmět plnění faktury, které budou mít náležitosti daňového dokladu dle zákona o DPH a náležitosti stanovené dalšími obecně závaznými právními předpisy. **Není poskytovatel plátcem DPH**, budou podkladem pro úhradu ceny za předmět plnění faktury, které budou mít náležitosti účetního dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a náležitosti stanovené dalšími obecně závaznými právními předpisy. Faktura musí dále obsahovat:
 - a) číslo smlouvy objednatele, číslo veřejné zakázky (tj. VZ 78/2020), IČO objednatele,
 - b) předmět smlouvy, tj. text Podpora kvality v rámci klíčové aktivity 1 „Podpora kvality v nových službách v Ostravě“ v rámci projektu „Žít normálně“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_007/0016001, označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplacen (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v čl. I odst. 2 této smlouvy, je poskytovatel povinen o této skutečnosti v souladu s čl. II. odst. 2 a 3 této smlouvy informovat objednatele),
 - c) lhůtu splatnosti faktury,
 - d) označení osoby, která fakturu vyhotovila, včetně jejího podpisu a kontaktního telefonu,
 - e) označení útvaru objednatele, který případ likviduje (odbor evropských projektů),
 - f) nedílnou součástí každé dílčí faktury budou originály dokumentů (průběžné zprávy) dle přílohy č. 1 části Formální výstupy.
4. Povinnost zaplatit cenu za služby je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
5. Lhůta splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli. Doručení faktury se provede osobně na podatelnu Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, doručenkou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, do datové schránky, nebo elektronicky na email: posta@msk.cz.
6. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo budeli chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Vracením vadné faktury poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení nové faktury objednateli.
7. Je-li poskytovatel plátcem DPH, uplatní objednatel institut zvláštního způsobu zajištění daně dle § 109a zákona o DPH a hodnotu plnění odpovídající dani z přidané hodnoty uhradí v termínu splatnosti faktury stanoveném dle smlouvy přímo na osobní depozitní účet poskytovatele vedený u místně příslušného správce daně v případě, že
 - a) poskytovatel bude ke dni poskytnutí úplaty nebo ke dni uskutečnění zdanitelného plnění zveřejněn v aplikaci „Registr DPH“ jako nespolehlivý plátc, nebo

- b) poskytovatel bude ke dni poskytnutí úplaty nebo ke dni uskutečnění zdanitelného plnění v insolvenčním řízení, nebo
- c) bankovní účet poskytovatele určený k úhradě plnění uvedený na faktuře nebude správcem daně zveřejněn v aplikaci „Registr DPH“.

Tato úhrada bude považována za splnění části závazku odpovídající příslušné výši DPH sjednané jako součást smluvní ceny za předmětné plnění. Objednatel nenese odpovědnost za případné penále a jiné postihy vyměřené či stanovené správcem daně poskytovateli v souvislosti s potenciálně pozdní úhradou DPH, tj. po datu splatnosti této daně.

VIII. Ochrana informací

1. Poskytovatel je povinen zachovat jako citlivé veškeré informace, o kterých se dozví v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy. Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění, není tímto ustanovením dotčena.
2. Poskytovatel není oprávněn uvolnit, sdělit ani zpřístupnit jakékoliv třetí osobě informace objednatele bez jeho předchozího písemného souhlasu, a to v jakékoliv formě, a je povinen podniknout veškeré nezbytné kroky k zabezpečení daných informací. Povinnost zachovávat mlčenlivost a zajistit ochranu citlivých informací zůstává v platnosti neomezeně dlouho i po ukončení platnosti a účinnosti této smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré podklady, mající charakter citlivé informace, poskytnuté mu objednatelem, proti odcizení nebo jinému zneužití.
4. Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v závazkovém vztahu povinen sám. Za porušení povinnosti zachovávat mlčenlivost a zajistit ochranu citlivých informací poddodavatelem odpovídá objednateli přímo poskytovatel.
5. Povinnost zachovávat mlčenlivost se nevztahuje na informace:
 - které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením ustanovení tohoto článku smlouvy ze strany poskytovatele,
 - které jsou poskytovateli známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od objednatele,
 - které budou následně poskytovateli sděleny bez závazku mlčenlivosti vůči třetí osobě, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
 - jejichž sdělení vyžadují platné a účinné právní předpisy.

IX. Práva z vadného plnění

1. Práva z vadného plnění se řídí ustanoveními § 2615 a násl. občanského zákoníku.
2. Poskytovatel je povinen uhradit objednateli škodu včetně případné újmy nemajetkové, která mu vznikla plněním v rozporu s touto smlouvou, a to v plné výši. Poskytovatel objednateli uhradí náklady vzniklé při uplatňování práv z vadného plnění.

X. Sankce

1. V případě, že poskytovatel nerealizuje předmět plnění či kteroukoli jeho dílčí část včas, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč, a to za každý zjištěný případ.
2. Provede-li poskytovatel změnu osob, jejichž prostřednictvím v rámci zadávacího řízení na veřejnou zakázku prokázal splnění kvalifikačních požadavků, v rozporu s čl. VI odst. 7 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč, a to za každý zjištěný případ.
3. V případě nedodržení povinnosti poskytovatele dle čl. VI odst. 8 až 12 této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč, a to za každý zjištěný případ.

4. V případě nedodržení povinností poskytovatele dle čl. VI odst. 5 této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč, a to za každý zjištěný případ.
5. Pro případ prodlení se zaplacením ceny za službu sjednávají smluvní strany úrok z prodlení ve výši stanovené občanskoprávními předpisy.
6. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty, a to v plné výši.
7. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě takového porušení jeho povinností vyplývajících z této smlouvy nebo jeho prodlení s plněním dle této smlouvy, které způsobí krácení nebo neposkytnutí dotace poskytovatelem dotace, bude poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající neposkytnuté dotaci (části dotace).

XI. Zánik smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že smlouva zaniká:
 - a) dohodou smluvních stran,
 - b) jednostranným odstoupením od smlouvy pro její podstatné porušení druhou smluvní stranou, přičemž podstatným porušením smlouvy se rozumí zejména:
 - neposkytování služeb řádně anebo ve sjednané době plnění,
 - nedodržení pokynů objednatele, této smlouvy, příslušných zadávacích podmínek, právních předpisů nebo technických norem, které se týkají poskytování služeb,
 - neuhrazení ceny za poskytování služeb objednatelem po druhé výzvě poskytovatele k uhrazení dlužné částky, přičemž druhá výzva nesmí následovat dříve než 30 dnů po doručení první výzvy,
 - opakované porušení povinností poskytovatele dle čl. VI odst. 7 této smlouvy.
2. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v těchto případech:
 - a) bylo-li příslušným soudem rozhodnuto o tom, že poskytovatel je v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (a to bez ohledu na právní moc tohoto rozhodnutí);
 - b) podá-li poskytovatel sám na sebe insolvenční návrh.
3. Pro účely této smlouvy se pod pojmem „bez zbytečného odkladu“ rozumí „nejpozději do 3 týdnů“.

XII. Závěrečná ustanovení

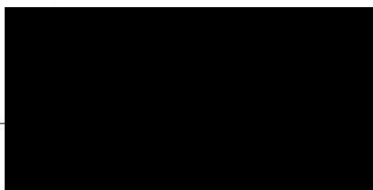
1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem, kdy vyjádření souhlasu s obsahem návrhu smlouvy dojde druhé smluvní straně, nestanovili zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“), jinak. V takovém případě nabývá smlouva účinnosti nejdříve dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
2. Doplnění nebo změnu této smlouvy lze provádět jen se souhlasem obou smluvních stran, a to pouze formou písemných, vzestupně číslovaných a takto označených dodatků.
3. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy třetí osobě.
4. Smluvní strany se dohodly, že pokud se na tuto smlouvu vztahuje povinnost uveřejnění v registru smluv ve smyslu zákona o registru smluv, provede uveřejnění v souladu se zákonem Moravskoslezský kraj.
5. V případě, že tato smlouva nebude uveřejněna dle předchozího odstavce, bere poskytovatel na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že smlouva včetně příloh a případných dodatků bude zveřejněna na oficiálních webových stránkách Moravskoslezského kraje. Smlouva bude zveřejněna po anonymizaci provedené v souladu s platnými právními předpisy.

6. Osobní údaje obsažené v této smlouvě budou Moravskoslezským krajem zpracovávány pouze pro účely plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy; k jiným účelům nebudou tyto osobní údaje Moravskoslezským krajem použity. Moravskoslezský kraj při zpracovávání osobních údajů dodržuje platné právní předpisy. Podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou uvedeny na oficiálních webových stránkách Moravskoslezského kraje www.msk.cz.
7. Tato smlouva je vyhotovena v 5 stejnopisech s platností originálu, přičemž objednatel obdrží čtyři a poskytovatel jedno vyhotovení.
8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1: Podrobná specifikace
Příloha č. 2: Podrobný rozpis ceny
9. Doložka platnosti právního jednání dle § 23 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů:

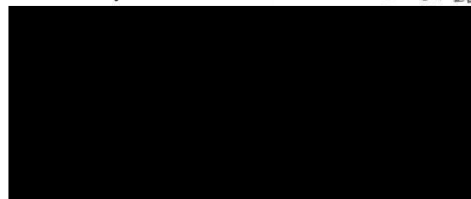
K uzavření této smlouvy má objednatel souhlas rady kraje udělený usnesením č. 2/14 ze dne 16. 11. 2020.

V Ostravě dne: 15 .01. 2021

V Karlových Varech dne: 11. 12. 2020



Bc. Jiří Navrátil, MBA
na základě pověření
hejmana kraje



za poskytovatele
Ing. Kristína Majerská
ředitelka společnosti



Handwritten signature

Příloha č. 1: Podrobná specifikace

Předmět smlouvy

Poskytovatel se zavazuje reagovat na aktuální situaci a potřebu podpory stávajících a nově vznikajících komunitních sociálních služeb v Ostravě, které vznikají na základě transformace velkokapacitního ústavního zařízení Čtyřlístek - centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, která je příspěvkovou organizací Statutárního města Ostrava, a to realizací klientských auditů, procesních auditů, auditů kvality, metodické podpory, supervizí a odborných konzultací.

Cílová skupina

Cílovou skupinou této aktivity jsou pracovníci organizace Čtyřlístek - centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, p. o., konkrétně sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách a management těchto sociálních služeb.

Klientské audity

Klientské audity poskytnou zapojeným službám nový a jiný pohled na kvalitu služeb, a to z pohledu člověka s postižením. Jedná se o hodnocení kvality sociálních služeb přímým zapojením jejich potencionálních uživatelů, samotných lidí s mentálním postižením, jako hodnotitelů - auditorů. Klientské audity hodnotí sociální službu prostřednictvím nahlížení do života lidí, kteří službu využívají.

Přínos klientský auditů:

- nezávislý pohled a hodnocení lidí ze stejné cílové skupiny, kteří ale nejsou uživateli služby
- inspiraci a impulsy ke změně
- naplnění kritéria c standardu 15: Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby zaměstnance a další právnické a fyzické osoby
- ověření existence a srozumitelnosti materiálů, které o konkrétní službě informují a objasňují principy jejího poskytování

Auditoři se při hodnocení zaměří na zjišťování podmínek, ve kterých uživatelé služby žijí. To je například funkčnost a vzhled obytných nebo společenských prostor. Pomocí rozhovorů s vybranými uživateli služby zjišťují auditoři, jak je to s možnostmi volby stravy, způsobu trávení volného času, příležitostí k dalšímu vzdělávání nebo získávání zaměstnání. Kladené otázky jsou zaměřeny na běžné věci v životě dotazovaných lidí: „Kdo plánuje společný program? Můžete si vybrat, co chcete dělat? Pomůže Vám někdo dělat, co Vás baví? Můžete si sami uvařit? Jak Vám říkají pracovníci? Jak Vy oslovujete personál?“ aj.

Auditoři jsou proškoleni na hodnocení služeb poskytovaných v zařízeních pro osoby s mentálním postižením. Na auditu jsou doprovázeni pracovníky poskytovatele. Úkolem doprovodných pracovníků je zapsat odpovědi, a také pomoci s organizačními záležitostmi a v případě potřeby se ujmout role facilitátora během rozhovorů. Audit se uzavírá společnou diskuzí nad některými doporučeními. Jde o společné setkání pracovníků sociální služby a auditorského týmu. Audity budou probíhat přímo v místě poskytování sociální služby.

Personální zabezpečení:

4členný tým

Délka auditů:

1 den (8 hodin/60 min)

Plánovaný rozsah (zjištěná potřeba)

3 audity

Procesní audit

Procesní audit poskytnou zapojeným službám zjištění, zda sociální služba v rámci vykonávaných činností (procesů) podporuje klienty v jejich začleňování, a zjištění, ve kterých ohledech služba vede k normalizaci života klientů a ve kterých ohledech tomuto brání. Výsledkem auditů jsou zpracovaná doporučení pro auditovanou službu. Před zahájením auditu proběhne společná konzultace auditora se zástupci auditované služby a po provedení auditu bude vždy realizována ještě i půldenní konzultace (za přítomnosti zástupce auditované služby a auditora) ke shrnutí výsledku auditu.

Procesní audit dají odpovědět na následující otázky:

- Vede poskytovaná služba k normalizaci života klientů?
- Které procesy (podprocesy, činnosti) podporují klienta v tom, aby mohl žít běžným způsobem života, obvyklým ve společnosti (v normalizaci života, v přiblížení života životu vrstevníka)?
- Jsou zjištěné potřeby službou podporovány a jak?

- Které z procesů (podprocesů, činností) nesouvisí s podporou klientů, jsou překážkou poskytnutí individuální potřebné podpory klientům?
- Kolik času z fondu pracovní doby pracovníků je věnováno přímé individuální podpoře a kolik skupinové?

Audit bude realizován přímo v místě poskytování dané sociální služby. Výsledkem auditů budou zpracovaná doporučení pro auditovanou službu. Před zahájením auditu proběhne společná konzultace auditora se zástupci auditované služby a po provedení auditu bude vždy realizovaná ještě i konzultace (za přítomnosti zástupce auditované služby a auditora) ke shrnutí výsledku auditu.

Personální zabezpečení:	3členný tým
Délka auditu:	5 dnů (1 den - 8 hodin/60 min)
Konzultace před a po auditu:	souhrnně 1 den
Plánovaný rozsah (zjištěná potřeba)	3 auditů

Audity kvality

Novým komunitním sociálním službám organizace Čtyřlístek - centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, p. o. budou nabídnuty audity kvality, které zmapují aktuální situaci v naplňování standardů kvality dané sociální služby, zejména povinností poskytovatelů (včetně rozhovorů s uživateli) a následné zpracování doporučení pro danou službu.

Audity kvality budou specifické (pozn. ve vztahu k pojetí inspekci):

- účelem, pro který jsou realizovány – audity budou mít především podpůrnou úlohu,
- cílem je podpořit management organizace v konkrétních krocích v rámci procesu zvyšování kvality poskytované služby,
- kontrolní zjištění budou zapojenými auditory s odpovědnými pracovníky závěrem diskutována,
- identifikována a diskutována bude spolu s pracovníky dobrá praxe služby (podpora, ocenění pracovníků),
- společně budou identifikovány vzdělávací potřeby na základě společné reflexe praxe auditované služby, náměty a příležitosti v jednotlivých oblastech,
- závěrečné zprávy z auditu budou obsahovat ke každé auditované oblasti návrhy auditorů.

Audit probíhá přímo v místě poskytování sociální služby. Po provedení auditu bude vždy realizovaná ještě i půldenní konzultace (za přítomnosti zástupce auditované služby a auditora) ke shrnutí výsledku auditu.

Personální zabezpečení:	3členný tým
Délka auditu:	3 dny (1 den - 8 hodin/60 min)
Konzultace po auditu:	0,5 dne Plánovaný rozsah (zjištěná potřeba)
	10 auditů

Metodická podpora

Metodická podpora bude zaměřená na nežádoucí přenos ústavních prvků do nových služeb, zlepšení systému individuálního plánování, kompetence sociálních pracovníků a vedoucích služeb, aby byla zřejmá jejich role v oblasti konkrétní a cílené podpory uživatelů, oblast začleňování uživatelů a nastavení dalšího směřování v odbornosti pracovníků a řízení kvality v dané službě.

Metodická podpora bude spočívat v pravidelných konzultacích metodického konzultanta se zástupci jednotlivých služeb (soc. pracovníci + pracovní týmy), a to přímo v dané službě.

Personální zabezpečení:	1 konzultant
Plánovaný rozsah (zjištěná potřeba)	230 hodin (1 hod / 60 min)

Supervize (manažerské, případové, týmové)

Supervize jako podpůrný prvek (s možností volby dle aktuálních potřeb mezi manažerskou, případovou a týmovou supervizi) budou nabídnuty pracovníkům dotčených služeb jako příležitost reflektovat svůj způsob práce s lidmi, probrat obtížné situace, vlastní nejistoty, pochybnosti či dilemata, a získat nezávislý pohled a zpětnou vazbu na svou práci.

Supervize bude probíhat přímo v jednotlivých službách organizace Čtyřlístek - centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, p. o. na území Statutárního města Ostrava.

Personální zabezpečení:	1 supervizor
Délka supervize:	2 hodiny (120 minut)
Plánovaný rozsah (zjištěná potřeba)	50 dvouhodinových supervizí

Odborné konzultace

Odborné konzultace nabídnou zapojeným sociálním službám řešení nebo zmírnění úskalí, se kterými se setkávají v průběhu poskytování nových komunitních služeb s ohledem na probíhající proces transformace zařízení. Odborné konzultace vycházejí z individuálních potřeb pracovníků dané služby, lze je využít, pokud nastane nepředvídaná situace, a pracovníci nevědí, jak ji nejlépe ošetřit. Jedná se zejména o složitější dotazy či nestandardní situace, které není možné řešit standardně. Odborná konzultace je také vhodná, pokud nevyhovuje či je nedostatečný rozsah nabízených standardních školení. Výběr témat bude ovlivňovat cílová skupina – tedy pracovníci zapojených sociálních služeb.

Možné oblasti odborných konzultací:

- podpora v augmentativní a alternativní komunikaci,
- podpora uživatelů s poruchou autistického spektra,
- partnerské vztahy a sexualita lidí s postižením,
- podporované rozhodování,
- metody práce s lidmi s těžkým a hlubokým postižením,
- podpora uživatelů v trávení volného času (dobrovolnictví),
- práce s riziky a odpovědností atd.

Konzultace může mít dvě podoby, a to na míru připravené školení, kdy konzultant přijede do zařízení a proškolí libovolný počet zaměstnanců ve vybraných tématech nebo individuální osobní konzultace, kdy konzultant přijede do zařízení a jsou mu kladeny dotazy a v rámci společné konzultace se hledají možná řešení, jsou vysvětleny rozdíly různých postupů a podobně.

Personální zabezpečení:	1 konzultant
Délka konzultace:	2 - 6 hodin
Plánovaný rozsah (zjištěná potřeba)	100 hodin

Časový rámec – požadavky na dobu a termíny plnění

1. Objednatel se zavazuje po uzavření této smlouvy svolat schůzku, na které bude stanoven a oboustranně dohodnut a odsouhlasen způsob realizace, komunikace a přesný harmonogram aktivit. Na úvodní schůzce bude předán poskytovateli kontakt na kontaktní osobu organizace Čtyřlístek - centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, příspěvková organizace, pro kterou jsou výše uvedeny aktivity realizovány, dále pak vzory prezenčních listin, čestných prohlášení, odkazy na publicitu apod. Schůzka bude realizována nejpozději do 30 dnů od nabytí účinnosti smlouvy oběma smluvními stranami a poskytovatel je povinen se této schůzky zúčastnit.
2. Rámcové termíny realizace dílčích činností v rámci plnění smlouvy budou sjednány písemně, a to v zápisu ze schůzky. Jednotlivé termíny jsou závazné a musí být schváleny oběma smluvními stranami. Detailní harmonogramy činností budou vždy dopřesněny v jednotlivých průběžných zprávách.
3. Poskytovatel je povinen všechny činnosti v rámci aktivity, které jsou předmětem plnění dle této smlouvy, realizovat nejpozději do 31. 5. 2022.
4. Poskytovatel předloží objednateli průběžné zprávy dle časového rámce.

REALIZAČNÍ OBDOBÍ	ČINNOSTI REALIZOVANÉ POSKYTOVATELEM	ČINNOSTI REALIZOVANÉ OBJEDNATELEM
do 30 dnů od nabytí účinnosti smlouvy	• účast na úvodní schůzce k upřesnění způsobu realizace • předložení časového harmonogramu realizace	• účast na úvodní schůzce k upřesnění způsobu realizace • kontrola a schválení časového harmonogramu realizace
11/2020 -	• realizace klientských auditů,	• konzultace v rámci

05/2022	procesních auditů, auditů kvality, metodické podpory, supervizí a odborných konzultací • předkládání průběžných zpráv o realizaci (měsíční období)	realizace, kontrola a schválení průběžných zpráv • schválení průběžných zpráv
---------	---	--

Formální výstupy:

Průběžné zprávy o realizaci

V průběhu realizace bude poskytovatel zpracovávat průběžné zprávy, které slouží jako průběžná kontrola realizace.

Průběžná zpráva bude zahrnovat:

- popis činností, které byly realizovány v daném kalendářním měsíci,
- vyčíslení aktivit (počet ve sledovaném období/ předchozím/celkem)
- uvedení služby, ke které podpora směřovala a místa poskytování,
- souhrnný přehled aktivit za dané období (aktivita, soc. služba (místo poskytování), termín,
- aktualizovaný souhrnný harmonogram aktivit na nadcházející období,
- prezenční listiny v originále, které budou zahrnovat datum, jméno a příjmení realizátora aktivity, soc. službu (místo poskytování), časový rozsah, jméno a příjmení účastníka včetně pracovního zařazení, podpisy uvedených osob,

Způsob a doba předání průběžné zprávy:

- průběžné zprávy o činnosti budou předkládány v originále, a to v minimálním rozsahu 1 normostrana,
- dle časového rámce – období kalendářního měsíce,
- odevzdána bude v elektronické podobě 1x naskenovaný podepsaný dokument,
- odevzdána bude v listinné podobě (1x).

Postup schvalování průběžné zprávy:

- poskytovatel e-mailem zašle osobě oprávněné jednat ve věci realizace – odbornému garantovi zpracovanou průběžnou zprávu za dané realizační období, a to včetně všech příloh,
- odborný garant poskytne e-mailem zpětnou vazbu ohledně schválení či nutnosti doplnění, oprav,
- v případě potřeby doplňujících informací (objednatele), je nutné je dodat do 5 pracovních dnů od vyžádání,
- poskytovatel schválenou průběžnou zprávu odešle e-mailem a následně v listinné podobě osobně předá nebo odešle poštou spolu s fakturou osobám oprávněným jednat ve věci realizace (viz hlavička této Smlouvy o poskytování služeb).

Zprávy z auditu předá poskytovatel v listinné podobě vedení ústavního zařízení Čtyřlístek - centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, objednateli předá elektronicky spolu s průběžnou zprávou.

u m Dos. M

Příloha č. 2: Podrobný rozpis ceny

Název	Jednotka	Počet jednotek	Cena jednotky bez DPH v Kč	Cena celkem bez DPH v Kč	DPH	Cena celkem vč. DPH v Kč
Klientské audity	audit	3	21 000	63 000	13 230	76 230
Procesní audity	audit	3	123 000	369 000	77 490	446 490
Audity kvality	audit	10	71 000	710 000	149 100	859 100
Metodická podpora	hodina	230	950	218 500	45 885	264 385
Supervize	supervize (1 supervize = 120 min.)	50	2100	105 000	22 050	127 050
Odborné konzultace	hodina	100	800	80 000	16 800	96 800
Celkem				1 545 500	324 555	1 870 055