

Příloha č. 3 rámcové dohody

Kontrolní systém zajišťování požadovaných služeb

Vnitřní kontrolní systém dodavatele

Vnitřní kontrolní systém plnění rámcové dohody je zabezpečován v souladu s uzavřenou rámcovou dohodou. Za průběžné plnění úkolů vyplývajících z vnitřní kontroly odpovídá dodavatel. K tomu je zpracován vnitřní systém kontrolních mechanismů popsanych dále.

Pojmy	Popis
Inspekční kniha úklidu	<p>Dodavatel se zavazuje, že ke dni zahájení plnění prací založí a zajistí následné vedení Inspekční knihy úklidu, která bude uložena v úklidové místnosti hlavní budovy Fa objednatele, a budou v ní zaznamenávány tyto údaje:</p> <ul style="list-style-type: none">- jména, příjmení a funkce zodpovědných vedoucích pracovníků dodavatele a osob zastupující objednatele,- jména a příjmení pracovníků dodavatele vstupujících do budovy a rozdělení jejich prostoru odpovědnosti při úklidu,- denní záznamy o provedeném úklidu na WC a v šatnách ze strany dodavatele, vč. uvedení doby provedení úklidu a označení odpovědného pracovníka,- záznamy o všech provedených společných poradách objednatele a dodavatele, společných kontrolách, seznamy konkrétních problémů a požadavků, seznamy velkých a malých stížností, kritických, vážných a drobných závad a záznamy o jejich řešení,- určení porušení povinností dodavatele či porušení zákazu dle čl. VI. odst. 1., odst. 2., odst. 3, odst. 5, odst. 6, odst. 7, odst. 8, odst. 9, odst. 10, odst. 11, odst. 12, odst. 13, odst. 14, odst. 15, odst. 16 či odst. 17 rámcové dohody,- případné škody vzniklé dle čl. VI. odst. 4 této dohody či přesné určení vady na předmětu plnění dle čl. VIII. dohody a uvedení osoby, která vadu nahlásila,- datum a čas záznamu,- čitelný podpis osoby, jež učinila záznam.

Malá stížnost na službu	Malou stížnost na službu může objednatel podat na takový postup dodavatele při realizaci plnění, který nemusí mít vliv na kvalitu plnění, ale působí potíže uživatelům prostor (úklid mimo vymezené časy, nepříjemný personál atd.). Malou stížnost na službu objednatel zaznamená v Inspekční knize úklidu a elektronicky zašle na kontaktní osobu dodavatele.
Velká stížnost na službu	Velkou stížnost na službu může objednatel podat na postup dodavatele při realizaci plnění, který může vést k vadnému plnění, či k vadnému plnění vedl. Velkou stížnost na službu může objednatel též podat v případě, že dodavatel poskytne plnění vadné. Velkou stížnost na službu objednatel zaznamená v Inspekční knize úklidu a elektronicky zašle na kontaktní osobu dodavatele.
Kritická stížnost na službu	Kritickou stížnost na službu může objednatel podat na postup dodavatele při realizaci plnění, která je vnímána jako zásadní porušení rámcové dohody/dílčí smlouvy. Za kritickou stížnost se zejména považuje porušení povinností dodavatele poskytnout plnění dle rámcové dohody/dílčí smlouvy v pěti a více místnostech budovy v rámci pravidelného denního úklidu, nebo porušení povinností dodavatele, jež by mohlo vést k omezení provozu pracoviště či jeho části (např. nemožnost provádění pracovní činnosti zaměstnanců z důvodu neprovedení úklidu atd.). Za kritickou závadu se považuje i takové porušení povinností dodavatele, v důsledku kterého objednatel přeruší provoz budovy, její části, nebo jejího pracoviště. Kritickou stížnost na službu může objednatel též podat v případě, že dodavatel poskytne plnění vadné. Kritickou stížnost na službu objednatel zaznamená v Inspekční knize úklidu a elektronicky zašle na kontaktní osobu dodavatele.
Porady objednatele s dodavatelem	Po dobu trvání rámcové dohody budou konány porady mezi zástupci dodavatele a objednatele, a to vždy v termínech a za podmínek předem dohodnutých mezi zástupci smluvních stran. Programem porad bude zhodnocení spolupráce ve všech konkrétních oblastech, kontrola provedení jednotlivých objednatelům zadaných úkolů a vytyčení dalších dílčích cílů spolupráce. Z porady bude zhotoven písemný záznam do Inspekční knihy úklidu.

Pravidelné provádění kontroly postupů a kvality prováděných prací vedoucími pracovníky dodavatele	Objednatel vyžaduje pravidelné provádění kontroly postupů a kvality prováděných prací vedoucími pracovníky dodavatele. O těchto kontrolách vede dodavatel evidence, vč. zjištěných nedostatků a provedených nápravných opatření. Doklady o provedených kontrolách postupů a kvality je dodavatel povinen vést v rámci Inspekční knihy úklidu. Zástupce objednatele je oprávněn být těmto kontrolám přítomen, pokud o to dodavatele požádá. Kontroly budou prováděny tak, aby všechny místnosti kromě místností označených jako WC MUŽI, WC ŽENY, ŠATNY, ZASEDACÍ MÍSTNOST byly prokazatelně zkontrolovány ze strany vedoucích zaměstnanců dodavatele nejméně 1x během 180-ti kalendářních dní. Místnosti označené jako WC MUŽI, WC ŽENY, ŠATNY, ZASEDACÍ MÍSTNOST budou prokazatelně zkontrolovány ze strany vedoucích zaměstnanců dodavatele vždy nejméně 2x během 30-ti kalendářních dní.
--	---

1. Hodnocení kvality činností

Hodnocení kvality činností dle rámcové dohody bude prováděno kontaktní osobou objednatele po celou dobu plnění dohody, a to jedenkrát za měsíc v rámci Porady objednatele s dodavatelem. Hodnocení kvality bude probíhat pomocí bodování dle následujícího bodovacího klíče.

1.1. Porady objednatele s dodavatelem

Porada se neuskutečnila z důvodů na straně dodavatele	0 bodů
Porada se neuskutečnila z důvodů na straně objednatele nebo uskutečnila se	10 bodů

1.2. Plnění plánu činností

Objednatel v období mezi poradami a společnými kontrolami sleduje plnění plánu činností, zejména s ohledem na provedení mimořádných prací, provádění pravidelných kontrol postupů a kvality prováděných prací vedoucími pracovníky dodavatele, dodržování termínů apod.

Neplnění plánu činností	0 bodů
Všechny body a termíny byly dodavatelem dodrženy	10 bodů

1.3. Řešení konkrétních požadavků objednatele

Dodavatel je povinen každý problém odstranit a požadavek objednatele splnit ve lhůtě stanovené rámcovou dohodou, či objednatelem, a není-li lhůta stanovena, tak bez zbytečného odkladu. Hodnocení bude provedeno na základě záznamů z Inspekční knihy úklidu nebo samostatného zápisu z minulé porady, společných kontrol anebo z e-mailů na kontaktní osobu dodavatele.

Od minulé porady nebyly vyřešeny žádné požadavky objednatele	0 bodů
Od minulé porady bylo vyřešeno alespoň 50% požadavků objednatele	10 bodů

Od minulé porady byly vyřešeny veškeré požadavky objednatele nebo nebyly žádné požadavky za uplynulé období vzneseny	20 bodů
--	---------

1.4. Malé stížnosti na služby

Dodavatel je povinen předcházet všem problémům a minimalizovat množství malých stížností na služby. Stížnost musí být zapsána v Inspekční knize úklidu nebo samostatném zápisu z minulé porady.

Více než pět malých stížností na služby za uplynulý měsíc	0 bodů
Dvě malé stížnosti na služby za uplynulý měsíc	5 bodů
Jedna malá stížnost na služby za uplynulý měsíc	10 bodů
Žádná malá stížnost na služby za uplynulý měsíc	20 bodů

1.5. Velké stížnosti na služby

Dodavatel je povinen předcházet všem problémům a minimalizovat množství velkých stížností na služby. Stížnost musí být zapsána v Inspekční knize úklidu nebo samostatném zápisu z minulé porady.

Více než pět velkých stížností na služby za uplynulý měsíc	0 bodů
Dvě velké stížnosti na služby za uplynulý měsíc	5 bodů
Jedna velká stížnost na služby za uplynulý měsíc	10 bodů
Žádná velká stížnost na služby za uplynulý měsíc	20 bodů

1.6 Kritické stížnosti na služby

Dodavatel je povinen předcházet všem problémům a minimalizovat množství kritických stížností na služby. Stížnost musí být zapsána v Inspekční knize úklidu nebo samostatném zápisu z minulé porady.

Více než dvě kritické stížnosti na služby za uplynulý měsíc	0 bodů
Jedna kritická stížnost na služby za uplynulý měsíc	10 bodů
Žádná kritická stížnost na služby za uplynulý měsíc	20 bodů

2. Bodování kvality činností

Bodování s odůvodněním bude neprodleně elektronicky sděleno kontaktní osobě dodavatele, která bude mít právo se k bodovému ohodnocení vyjádřit, případně ho písemně rozporovat do Inspekční knihy úklidu ve lhůtě 10ti kalendářních dní od obdržení bodového ohodnocení s odůvodněním.

2.1. Bodová hodnota 0 - 55 bodů:

- neuspokojivá situace, která od dodavatele vyžaduje okamžité řešení. Dodavatel do dvou pracovních dnů od obdržení takového hodnocení zpracuje návrh změn, který předloží objednateli. Po schválení návrhu změn objednatelem okamžitě provede nápravu.

2.2. Bodová hodnota 56 - 74 bodů:

- průměrná hodnota, která naznačuje drobné nedostatky v poskytovaných službách. Objednatel s dodavatelem se na poradě dohodnou na dalším postupu, jak dosáhnout zlepšení služeb na požadovanou úroveň a dohodnuté kroky zapíše do zápisu z porady jako úkoly pro dodavatele.

2.3. Bodová hodnota 75 - 100 bodu:

- požadovaná kvalita služeb.

Pokud hodnocení kvality prováděných činností dodavatele nepřesáhne ve dvou po sobě jdoucích kalendářních měsících bodový zisk minimálně 55 bodů pro jednotlivý kalendářní měsíc, zaplatí dodavatel objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý takový jednotlivý případ, a to v souladu s čl. IX. odst. 2. rámcové dohody.