**Příloha č. 1 Smlouvy – Předmět plnění**

**1 Obecný popis předmětu plnění**

Předmětem plnění je vytvoření a zajištění činnosti Hodnotitelského centra Českého systému kvality služeb (dále jen Hodnotitelské centrum ČSKS) v ČR, které bude autorizovaným subjektem Specializovaného pracoviště ČSKS.

ČSKS je inovativní a dobrovolný systém řízení kvality primárně určený pro malé a střední podniky působící v cestovním ruchu, jimž je schopen systematicky pomáhat při zvyšování kvality služeb a získávání odborných znalostí a přispívat ke zvyšování konkurenceschopnosti těchto subjektů. ČSKS je manažerským systémem řízení přizpůsobený pro sektor cestovního ruchu.

ČSKS je zároveň univerzálním systémem využitelným pro všechny subjekty působící v oblasti cestovního ruchu nebo ve službách. Pro vybrané sektory cestovního ruchu (hotelnictví, gastronomie, turistická informační centra, kempy a chatové osady, služby provozovatelů lanovek a vleků a průvodcovské služby) je nezbytnou podmínkou pro certifikaci těchto subjektů splnění technických předpokladů kvality (technických standardů), které jsou v kompetenci příslušných profesních sdružení.

Platná metodika ČSKS byla v ČR vytvořena expertním týmem na základě veřejné zakázky s využitím MMR ČR zakoupené licence Německého systému kvality služeb (ServiceQualität Deutschland) v předešlé etapě projektu. ČSKS je tvořen třemi základními součástmi, a to:

* **Standard Českého systému kvality služeb** - zahrnuje platnou metodiku procesu certifikace
* **Značka kvality ČSKS** – schválená značka zahrnující hodnotový rámec značky a logo ČSKS včetně platné komunikační strategie ČSKS do roku 2015
* **Institucionální zabezpečení ČSKS** – schválený způsob zajištění procesu certifikace dle ČSKS vycházející ze standardu ČSKS a další dokumentace

Prostřednictvím smlouvy bude zajištěna činnost Hodnotitelského centra ČSKS, které je autorizovaným subjektem Specializovaného pracoviště ČSKS. Metodicky oddělené hodnotitelské centrum bude v rámci ČSKS garancí korektnosti a nezávislosti posuzování. Realizace této smlouvy je nezbytnou podmínkou pro zajištění procesu certifikace dle ČSKS.

**2 Základní terminologie**

Pro potřeby realizace veřejné zakázky se následujícími termíny rozumí:

|  |  |
| --- | --- |
| Národní systém kvality služeb cestovního ruchu  | Jedna se o oficiální název projektu realizovaného a schváleného MMR ČR, který byl financován ze strukturálních fondů EU, Integrovaného operačního programu, a jehož cílem bylo vytvořit Český systém kvality služeb.  |
| Český systém kvality služeb  | ČSKS je inovativní a dobrovolný nástroj primárně určený pro malé a střední podniky působící v cestovním ruchu, jimž je schopen systematicky pomáhat při zvyšování kvality služeb a získávání odborných znalostí a současně přispívat ke zvyšování konkurenceschopnosti těchto subjektů.  |
| Standard ČSKS  | Metodická součást Českého systému kvality služeb (ČSKS), podle které je prováděna certifikace organizací.  |
| Certifikační místo  | Certifikační místo sdružuje Specializované pracoviště ČSKS v rámci organizační struktury CzechTourism, Radu pro kvalitu a certifikaci a Hodnotitelské centrum.  |
| Specializované pracoviště ČSKS  | Jedná se o pracoviště, které je jednotným místem kontaktu pro všechny zainteresované strany. Bude přijímat podklady pro certifikaci, vydávat certifikáty organizacím i trenérům kvality, distribuovat dotazníky pro II. stupeň, odpovídat na dotazy veřejnosti, spolupracovat na Radě pro kvalitu a certifikaci. Pracoviště bude na základě podkladů Hodnotitelského centra udržovat databázi certifikovaných organizací.  |

**3 Podrobný popis předmětu plnění**

Předmětem plnění je kompletní vytvoření a zajištění odděleného a nezávislého Hodnotitelského centra ČSKS v ČR, které bude samostatným a nezávislým autorizovaným subjektem Specializovaného pracoviště ČSKS.

Předmět veřejné zakázky zahrnuje zajištění činnosti Hodnotitelského centra ČSKS jako nezávislého autorizovaného subjektu spolupracujícího v rámci činnosti Specializovaného pracoviště ČSKS, tj. samostatné technicko–organizační a metodické vedení jednotlivých aktivit spojených s procesem hodnocení v rámci ČSKS, které se řídí Standardem kvality ČSKS a platnou Metodikou způsobu hodnocení kvality služeb (Hodnotící model) vydanou Specializovaným pracovištěm ČSKS. Standard kvality ČSKS a platná Metodika způsobu hodnocení kvality služeb v rámci ČSKS (Příloha č. 10 a č. 11 Zadávací dokumentace) je závazným dokumentem a její text je rozhodující při posuzování jeho jiných citací.

**3.1 Obecná specifikace zajištění Hodnotitelského centra ČSKS**

Hodnotitelské centrum ČSKS garantuje korektnost a nezávislost posuzování v rámci ČSKS a při své činnosti se řídí Standardem kvality ČSKS a Metodikou způsobu hodnocení kvality služeb (Hodnotící model) vydanými Specializovaným pracovištěm ČSKS.

Ve své činnosti Hodnotitelské centrum ČSKS ověřuje účinnost aplikovaných procesů a nástrojů kvality kontrolními mechanismy, a to zejména metodami měření kvality služeb uvedenými v platné metodice, tj. Standard kvality ČSKS a Metodika způsobu hodnocení kvality služeb (Hodnotící model). Hodnotitelské centrum ČSKS při své činnosti využívá webové komunikační rozhraní poskytnuté zadavatelem.

Hodnotitelské centrum ČSKS bude zajištěno pracovníky (hodnotiteli – kontrolory), kteří budou povinně vyškoleni a průběžně doškolováni ve spolupráci se Specializovaným pracovištěm ČSKS. Pracovníci budou vybráni v souladu s požadavky Specializovaného pracoviště ČSKS (objednatele).

Pracovníci (hodnotitelé – kontroloři) Hodnotitelského centra ČSKS budou prověřovat dokumentaci a procesy požadované systémem ČSKS od subjektů pro počáteční certifikaci v I. nebo ve II. stupni ČSKS a každoročně provádět přezkoumání při udržování platnosti certifikátu dle stanoveného rozsahu uvedeného v platné metodice ČSKS. Perioda platnosti certifikátu je stanovena na dobu tří let. Přezkoumání při obnovení platnosti certifikátu dle stanoveného rozsahu uvedeného v platné metodice ČSKS. Zároveň pracovníci (hodnotitelé – kontroloři) budou provádět plánované namátkové kontroly a ověření na místě, především v případě podání stížnosti na certifikovaný subjekt.

Výstupem činnosti Hodnotitelského centra ČSKS bude hodnotící Závěrečná zpráva s doporučením k udělení/zamítnutí certifikátu pro I. a II. stupeň a Závěrečná zpráva s doporučením k udělení/zamítnutí obnovení certifikátu pro I. stupeň. Dále Zpráva po každoročním přezkoumání při udržování platnosti certifikátu I. a II. stupně. Zprávy budou zaslány Specializovanému pracovišti ČSKS.

Hodnotitelské centrum ČSKS, které jako nezávislá hodnotitelská autorita, spolupracuje se Specializovaným pracovištěm ČSKS, a to na základě jím vypracovaného a vzájemně oběma stranami odsouhlaseného závazného postupu dokumentujícího zajištění a postupy při činnosti Hodnotitelského centra ČSKS, včetně stanovení technicko–organizačních postupů a podmínek k výkonu své činnosti. Formy výstupů (Závěrečná zpráva, Zpráva o každoročním přezkoumání, Zpráva z kontrol, Zpráva certifikačního místa) jsou součástí stanoveného postupu. Zhotovitel je povinen zajistit veškerou komunikaci v českém nebo slovenském jazyce, přičemž veškeré písemné dokumenty v rámci plnění předmětu veřejné zakázky musí být vypracovány v českém jazyce.

**3.2 Přesná specifikace činnosti Hodnotitelského centra ČSKS a požadované výstupy**

**3.2.1 Základní náležitosti procesu posuzování subjektů o certifikaci v rámci ČSKS**

Hodnotitelské centrum ČSKS při posuzování jednotlivých subjektů zapojených do procesu certifikace při své činnosti vychází ze závazné dokumentace – schváleného Standardu ČSKS. Dokumentací se rozumí vyplněné formuláře uvedené v přílohách Standardu ČSKS a další dokumenty, které budou nedílnou součástí posuzování příslušného subjektu.

Dokumentace k nastavení Procesů služby

Procesy služby musí splňovat následující všeobecné požadavky, tj. subjekt do celkového počtu 15 pracovníků (včetně) musí určit alespoň jeden proces, který bude splňovat kritéria uvedená v čl. 4.3.2 Standardu ČSKS. Subjekt, který má více než 15 pracovníků, musí určit alespoň dva procesy, které budou splňovat kritéria uvedené v čl. 4.3.2 Standardu ČSKS. Alespoň jeden proces v organizaci se musí týkat přímého kontaktu se zákazníkem.

Pro každý proces musí být přijato alespoň 1 opatření. Pro vypracování procesu a popisu jeho kroků musí organizace použít formuláře z Přílohy č. 2 Popis procesu a Přílohy č. 3 Kroky procesu Standardu ČSKS.

Dokumentace pro nastavení Plánu opatření

Subjekt musí vypracovat na každý rok plán opatření, ve kterém budou shrnuta opatření uvedená v popisu procesu (procesů) služby (minimálně 1 opatření) a zásad péče o zákazníka (minimálně 5 opatření). Plán opatření tedy musí obsahovat alespoň 6 opatření pro první rok, přičemž jednotlivá opatření budou obsahovat název opatření, cíl opatření, způsob realizace opatření, osobu odpovědnou za realizaci opatření, a termín, do kdy má být opatření realizováno. Alespoň jedno z přijatých opatření se musí týkat přímého kontaktu se zákazníky a zákazníci musí toto opatření bezprostředně pocítit.

Pro tvorbu a vyhodnocení Plánu opatření musí subjekt použít formulář Plán opatření z Přílohy č. 4 Standardu ČSKS.

Plán opatření musí být minimálně jednou ročně vyhodnocen. U opatření, která nebyla splněna nebo byla splněna jen částečně, musí být uvedeno zdůvodnění a v případě jejich smysluplnosti, mohou být převedena na příští období.

Dokumentace pro nastavení Vize organizace

Organizace musí stanovit vizi, která bude ve shodě s definicí vize uvedené ve Standardu ČSKS. Tato vize musí odpovídat záměrům organizace a obsahovat závazek k plnění Standardu ČSKS. Vize musí být sdílena všemi pracovníky subjektu a dále být přezkoumávána z hlediska její aktuálnosti. Vedení organizace musí vizi podepsat a musí s ní být prokazatelně seznámeni všichni pracovníci.

Dokumentace pro Závazek kvality pracovníků

Pracovníci organizace, nebo pracovní tým, kterého se plnění ČSKS týká, se musí svým podpisem zavázat k aktivní podpoře ČSKS. Pracovníci musí znát zásady, podle kterých se řídí jejich organizace orientovaná na kvalitu a musí vědět jaké závazky, včetně konkrétních úkolů, tím na sebe vůči zákazníkům berou. Závazek kvality musí být každý rok přezkoumán.

Hodnotitelské centrum ČSKS provádí ve II. stupni certifikace Měření kvality služeb. Ve II. stupni certifikace se Hodnotitelské centrum ČSKS neřídí pouze zaslanou dokumentací subjektů, ale navíc provádí vlastní činnost ve formě měření kvality služeb, kterou provádí během procesu certifikace a přezkoumávání subjektu s použitím metody Servqual.

Dotazování zákazníků

Hodnotitelské centrum ČSKS poskytuje subjektu, který se uchází o certifikaci II. stupně, dotazníky pro dotazování zákazníků v každé cílové skupině. Cílové skupiny zákazníků jsou stanoveny subjektem. Dotazníky jsou přizpůsobeny subjektu. Subjekt si stanovuje cílové skupiny pro dotazování. Zaslané dotazníky subjekt využije k provedení průzkumu spokojenosti zákazníků v každé cílové skupině v minimálním počtu 30 zákazníků. Vyplněné dotazníky jsou součástí vyhodnocující Zprávy certifikačního místa.

Specializované pracoviště ČSKS po podpisu smlouvy předá Hodnotitelskému centru ČSKS dotazníky rozčleněné dle kategorizace subjektů.

Dotazování vedoucích pracovníků

Hodnotitelské centrum ČSKS poskytuje subjektu, který se uchází o certifikaci II. stupně, dotazníky pro dotazování vedoucích pracovníků. Dotazníky jsou přizpůsobeny kategorizaci subjektu. Zaslané dotazníky subjekt využije k provedení průzkumu názorů všech vedoucích pracovníků. Vyplněné dotazníky jsou součástí vyhodnocující Zprávy certifikačního místa.

Specializované pracoviště ČSKS po podpisu smlouvy předá Hodnotitelskému centru ČSKS dotazníky rozčleněné dle kategorizace subjektů.

Mystery Shopping

Hodnotitelské centrum ČSKS dále provede Mystery Shopping a výstup z provedeného Mystery Shoppingu. Mystery Shopping musí být realizován do 14 kalendářních dní od obdržení kompletní dokumentace od subjektu určené Standardem ČSKS. Výjimku tvoří skutečnost, kdy provozní okolnosti neumožňují provedení Mystery Shoppingu (např. sezonní provozy).

Mystery Shopping bude proveden na základě vytvořené metodiky Hodnotitelského centra ČSKS. Metodika bude vycházet z dokumentů požadovaných od subjektu pro I. stupeň certifikace a z vybraných oblastí dotazníků pro jednotlivé subjekty. Výsledky z šetření Mystery Shoppingu budou součástí vyhodnocující Zprávy certifikačního místa.

Specializované pracoviště ČSKS po podpisu smlouvy předá Hodnotitelskému centru ČSKS šablony pro Mystery Shopping pro jednotlivé typy subjektů. Šablony pro Mystery Shopipig umožňují metodické srovnávání výstupů z dotazování vedoucích pracovníků a zákazníků.

Zpráva certifikačního místa

Hodnotitelské centrum ČSKS na základě výsledků měření kvality služeb vypracuje s použitím metody Servqual, Zprávu certifikačního místa, kterou elektronicky zašle subjektu. Zpráva certifikačního místa bude obsahovat výstupy provedeného Mystery Shoppingu a výstupy vyplněných dotazníků zákazníků a dotazníků vedoucích pracovníků. Tato Zpráva certifikačního místa musí být zaslána subjektu do 14 kalendářních dní od obdržení vyplněných dotazníků, objednatel vychází z předpokladu, že do té doby bude již proveden výstup z Mystery Shoppingu. Výjimku tvoří skutečnost, kdy provozní okolnosti neumožňují provedení Mystery Shoppingu (např. sezonní provozy).

Subjekt bude využívat výstupy ze Zprávy certifikačního místa při předkládání vyplněných dokumentů, které jsou shodné s certifikací I. stupně ČSKS.

Ostatní

Další náležitosti vyplývají ze schválené metodiky Standardu ČSKS a Metodiky způsobu hodnocení kvality služeb (Hodnotící model).

**3.2.2 Požadavky na způsob provádění prověřování (přezkoumání) a kontroly subjektů v rámci procesu certifikace**

Hodnotitelské centrum ČSKS provádí ověřování (přezkoumávání) a kontroly subjektů ucházející se o certifikaci v rámci ČSKS. Posuzování jednotlivých subjektů probíhá dle schválené Metodiky způsobu hodnocení kvality služeb (Hodnotící model) v souladu se Standardem ČSKS. Hodnotitelské centrum bude zajišťovat:

1. **Prověřování subjektu v I. stupni certifikace (žádost o certifikát)**

Žádost o získání certifikátu ČSKS podává subjekt Specializovanému pracovišti ČSKS, přičemž Specializované pracoviště ČSKS prostřednictvím svého pověřeného pracovníka zajistí předání dokumentace Hodnotitelskému centru ČSKS. Hodnotitelské centrum ČSKS bude provádět hodnocení – prověřování subjektů v I. stupni certifikace (žádost o certifikát) od podpisu smlouvy, nejdříve však od 1. 1. 2017, do 31. 12. 2019. Předpokládaný počet prověřených subjektů při počáteční certifikaci v I. stupni ČSKS je 750 subjektů. Objednatel negarantuje minimální ani maximální počet prověřovaných subjektů.

Hodnotitelské centrum ČSKS prověřuje obsahovou i formální správnost požadovaných dokumentů v následujících krocích:

* Prověřuje závazek kvality - prověřuje podepsání závazku kvality všemi pracovníky subjektu, kterých se plnění ČSKS týká.
* Prověřuje vize - Hodnotitelské centrum ČSKS prověřuje subjektem stanovenou vizi. Vize musí být v souladu se záměry organizace, musí obsahovat závazek k plnění Standardu ČSKS. Zároveň zkoumá, jestli je vize sdílena všemi pracovníky a jestli je podepsána vedením organizace.
* Prověřuje procesy - dle počtu pracovníků subjektu Hodnotitelské centrum ČSKS zkontroluje počet nastavených procesů. Subjekt do celkového počtu 15 pracovníků (včetně) musí určit alespoň jeden proces, který bude splňovat kritéria uvedená v čl. 4.3.2 Standardu ČSKS. Subjekt, který má více než 15 pracovníků, musí určit alespoň dva procesy, které budou splňovat kritéria uvedené v čl. 4.3.2 Standardu ČSKS. Prověřuje, zda obsahují předložené procesy minimálně 4 a maximálně 8 kroků. Minimálně jeden z procesů se musí týkat bezprostředního kontaktu se zákazníkem. Hodnotitelské centrum ČSKS prověří, zda každý krok procesu obsahuje název kroku procesu, očekávání zákazníka, popis současného stavu, požadovaný cílový stav, vyžadovaná opatření pro nastavení cílového stavu a prioritu procesu ve srovnání s ostatními kroky procesu, byl použit k popisu procesu formulář z Přílohy č. 2 Standardu ČSKS a byl použit k popisu kroku procesu formulář z Přílohy č. 3 Standardu ČSKS.
* Prověřuje plán opatření - Hodnotitelské centrum ČSKS prověří, zda subjekt předložil plán opatření. U plánu opatření ověřuje, aby obsahoval minimálně 1 opatření na jeden popsaný proces a aby obsahoval minimálně 5 opatření k zásadám péče o zákazníka. Dále prověřuje, zda obsahuje popis jednotlivých opatření název, cíl opatření, způsob realizace opatření, osobu odpovědnou za realizaci opatření a termín, do kdy má být opatření realizováno. Prověřuje, aby se alespoň jedno z přijatých opatření týkalo přímého kontaktu se zákazníky. Ověřuje, zda byl pro tvorbu plánu opatření použit formulář z Přílohy č. 4 Standardu ČSKS.
* Rozhoduje o udělení certifikátu - o neúplnosti a špatně vyplněných podkladech informuje Hodnotitelské centrum ČSKS žadatele formou zprávy. Neúplné nebo špatně vyplněné podklady musí být doplněny subjektem, příp. opraveny během tří měsíců. Nebude-li tato lhůta dodržena, musí být podána nová žádost.

Výstup:

Výstupem činnosti Hodnotitelského centra ČSKS při prověřování subjektu v I. stupni certifikace bude hodnotící Závěrečná zpráva o rozhodnutí k udělení/zamítnutí certifikátu pro I. stupeň ČSKS, která bude zaslána Specializovanému pracovišti ČSKS.

* Zpráva o udělení certifikátu, pokud subjekt splnil veškeré požadavky I. stupně dle Standardu ČSKS.
* Zpráva o zamítnutí certifikátu, pokud dojde k opakovanému nesplnění podmínek ČSKS.
1. **Přezkoumávání subjektu v I. stupni certifikace (Přezkoumání po prvním a druhém roce certifikace)**

V rámci každoročního udržování platnosti certifikátu I. stupně požádá subjekt o přezkoumání. O přezkoumání žádá subjekt prostřednictvím Specializovaného pracoviště ČSKS do 12 měsíců od udělení certifikátu, nejdříve však po 10 měsících, respektive do 24 měsíců a nejdříve po 22 měsících, které prostřednictvím svého pracovníka zajistí předání dokumentace Hodnotitelskému centru ČSKS.

Hodnotitelské centrum ČSKS bude provádět hodnocení – přezkoumání subjektu v I. stupni certifikace (přezkoumání po prvním a druhém roce certifikace) od podpisu smlouvy, nejdříve však od 1. 1. 2017, do 31. 12. 2019. Předpokládaný počet přezkoumaných subjektů při udržování platnosti certifikátu v I. stupni ČSKS je 3200 subjektů. Objednatel negarantuje minimální ani maximální počet prověřovaných subjektů.

Hodnotitelské centrum ČSKS prověřuje obsahovou i formální správnost požadovaných dokumentů v následujících krocích:

* Prověření závazku kvality - přezkoumává podepsání závazku kvality, pokud byli přijati noví pracovníci.
* Prověření aktuálnosti procesů - Hodnotitelské centrum ČSKS přezkoumává, zda je počet pracovníků uvedený v žádosti o certifikaci v souladu s počtem procesů, tj. alespoň jeden proces do počtu 15 pracovníků (včetně), alespoň dva a více procesů při počtu pracovníků nad 15. Dále přezkoumává, zda subjekt zavedl nové procesy nebo změny. Alespoň jeden z procesů se musí týkat přímého kontaktu se zákazníkem. Pokud subjekt tedy zavedl nové procesy nebo změny, Hodnotitelské centrum ČSKS přezkoumává, zda obsahují předložené procesy minimálně 4 a maximálně 8 kroků. Každý krok procesu musí obsahovat název, očekávání zákazníka, popis současného stavu, požadovaný cílový stav, vyžadovaná opatření pro nastavení cílového stavu a prioritu procesu ve srovnání s ostatními kroky procesu. Dále přezkoumává, zda byl použit k popisu procesu formulář z Přílohy č. 2 Standardu ČSKS a zda byl použit k popisu kroku procesu formulář z Přílohy č. 3 Standardu ČSKS.
* Prověření Plánu opatření
* Hodnotitelské centrum ČSKS přezkoumává vyhodnocený Plán opatření z minulého období (tj. s uvedenými procenty plnění jednotlivých opatření, zdůvodnění neplněných nebo částečně neplněných opatření, přičemž neplněná opatření mohou být zařazena do nového Plánu opatření).
* Hodnotitelské centrum ČSKS prověřuje nový Plán opatření pro nadcházející rok (tj. obsahuje alespoň minimálně 6 opatření, alespoň jedno z nich se týká bezprostřednímu styku se zákazníkem, ale i nových procesů nebo změněných procesů).
* Prověření evidence stížností - Hodnotitelské centrum ČSKS ověřuje v databázi certifikačního místa, zda byla zákazníky podána stížnost na subjekt.

O neúplnosti a špatně vyplněných podkladech informuje Hodnotitelské centrum ČSKS prostřednictvím Specializovaného pracoviště ČSKS žadatele formou zprávy. Neúplné nebo špatně vyplněné podklady musí být doplněny subjektem, příp. opraveny během tří měsíců. Nebude-li tato lhůta dodržena, musí být podána nová žádost.

Výstup:

Výstupem činnosti Hodnotitelského centra ČSKS při přezkoumání subjektu v I. stupni certifikace bude Zpráva o každoročním přezkoumání při udržování platnosti certifikátu, která bude zaslána Specializovanému pracovišti ČSKS. Tato zpráva bude vypovídat o tom, zda subjekt splnil veškeré požadavky I. stupně dle Standardu ČSKS.

1. **Přezkoumávání subjektu v I. stupni certifikace (Obnovení platnosti certifikátu)**

Před uplynutím doby platnosti certifikátu ČSKS požádá subjekt o obnovu platnosti certifikátu na další tříleté období.

Hodnotitelské centrum ČSKS bude provádět hodnocení – přezkoumání subjektu v I. stupni certifikace (obnovení platnosti certifikátu) od podpisu smlouvy, nejdříve však od 1. 1. 2017, do 31. 12. 2019. Předpokládaný počet přezkoumaných subjektů v I. stupni certifikace je 900. Objednatel negarantuje minimální ani maximální počet přezkoumaných subjektů.

V rámci obnovení platnosti certifikátu I. stupně po 3 letech jeho platnosti požádá subjekt o obnovu platnosti. O obnovení žádá subjekt prostřednictvím Specializovaného pracoviště ČSKS do 36 měsíců od udělení certifikátu, nejdříve však po 34 měsících, které prostřednictvím svého pracovníka zajistí předání dokumentace Hodnotitelskému centru ČSKS.

Hodnotitelské centrum ČSKS prověřuje obsahovou i formální správnost požadovaných dokumentů v následujících krocích:

* Prověřuje závazek kvality - prověřuje podepsání závazku kvality všemi pracovníky subjektu, kterých se plnění ČSKS týká.
* Prověřuje vize - Hodnotitelské centrum ČSKS prověřuje subjektem přezkoumanou vizi. Vize musí být v souladu se záměry organizace, musí obsahovat závazek k plnění Standardu ČSKS. Zároveň zkoumá, jestli je vize sdílena všemi pracovníky a jestli je podepsána vedením organizace.
* Prověření aktuálnosti procesů - Hodnotitelské centrum ČSKS přezkoumává, zda je počet pracovníků v souladu s počtem procesů, tj. alespoň jeden proces do počtu 15 pracovníků (včetně), alespoň dva a více procesů při počtu pracovníků nad 15. Dále přezkoumává, zda subjekt zavedl nové procesy nebo změny. Alespoň jeden z procesů se musí týkat přímého kontaktu se zákazníkem. Pokud subjekt tedy zavedl nové procesy nebo změny, Hodnotitelské centrum ČSKS přezkoumává, zda obsahují předložené procesy minimálně 4 a maximálně 8 kroků. Každý krok procesu musí obsahovat název, očekávání zákazníka, popis současného stavu, požadovaný cílový stav, vyžadovaná opatření pro nastavení cílového stavu a prioritu procesu ve srovnání s ostatními kroky procesu. Dále přezkoumává, zda byl použit k popisu procesu formulář z Přílohy č. 2 Standardu ČSKS a zda byl použit k popisu kroku procesu formulář z Přílohy č. 3 Standardu ČSKS.
* Prověření Plánu opatření
* Hodnotitelské centrum ČSKS přezkoumává vyhodnocený Plán opatření z minulého období (tj. s uvedenými procenty plnění jednotlivých opatření, zdůvodnění neplněných nebo částečně neplněných opatření, přičemž neplněná opatření mohou být zařazena do nového Plánu opatření).
* Hodnotitelské centrum ČSKS prověřuje nový Plán opatření pro nadcházející rok (tj. obsahuje alespoň minimálně 6 opatření, alespoň jedno z nich se týká bezprostřednímu styku se zákazníkem, ale i nových procesů nebo změněných procesů).
* Prověření evidence stížností - Hodnotitelské centrum ČSKS ověřuje v databázi certifikačního místa, zda byla zákazníky podána stížnost na subjekt.

O neúplnosti a špatně vyplněných podkladech informuje Hodnotitelské centrum ČSKS prostřednictvím Specializovaného pracoviště ČSKS žadatele formou zprávy. Neúplné nebo špatně vyplněné podklady musí být doplněny subjektem, příp. opraveny během tří měsíců. Nebude-li tato lhůta dodržena, musí být podána nová žádost.

Výstup:

Výstupem činnosti Hodnotitelského centra ČSKS při přezkoumání (obnovení certifikace) subjektu v I. stupni certifikace bude hodnotící Závěrečná zpráva o rozhodnutí k udělení obnovení/zamítnutí obnovení certifikátu pro I. stupeň ČSKS, která bude zaslána Specializovanému pracovišti ČSKS. Tato zpráva bude vypovídat o tom, zda subjekt splnil veškeré požadavky pro obnovení certifikátu I. stupně dle Standardu ČSKS.

* Zpráva o udělení obnovení certifikátu, pokud subjekt splnil veškeré požadavky obnovení I. stupně dle Standardu ČSKS.
* Zpráva o zamítnutí obnovení certifikátu, pokud dojde k opakovanému nesplnění podmínek ČSKS.
1. **Prověřování subjektu v II. stupni certifikace (žádost o certifikát)**

Přechod certifikovaného subjektu na Stupeň II je možný nejdříve po šesti měsících od udělení I. stupně certifikátu ČSKS. Hodnotitelské centrum ČSKS bude provádět hodnocení – prověřování subjektů ve II. stupni certifikace v období od podpisu smlouvy, nejdříve však od 1. 1. 2017, do 31. 12. 2019. Předpokládaný počet prověřených subjektů při počáteční certifikaci ve II. stupni ČSKS je 200 subjektů. Objednatel negarantuje minimální ani maximální počet prověřovaných subjektů.

Hodnotitelské centrum ČSKS prověřuje obsahovou i formální správnost požadovaných dokumentů v následujících krocích:

* Prověření závazku kvality – prověřuje podepsání závazku kvality všemi pracovníky subjektu, kterých se plnění ČSKS týká.
* Prověření vize - ověřuje, zda vize subjektu byla ponechána a přezkoumána ze stupně I ČSKS nebo zda byla vytvořena nová vize. Vize musí být v souladu se záměry organizace, musí obsahovat závazek k plnění Standardu ČSKS. Zároveň zkoumá, jestli je vize sdílena všemi pracovníky a jestli je podepsána vedením subjektu.
* Prověření aktuálnosti procesů – Hodnotitelské centrum ČSKS přezkoumává, zda počet pracovníků uvedený v žádosti o certifikaci odpovídá počtu procesů, tj. alespoň jeden proces do počtu 15 pracovníků (včetně), alespoň dva a více procesů při počtu pracovníků nad 15. Dále přezkoumává, zda subjekt zavedl nové procesy nebo změny. Alespoň jeden z procesů se musí týkat přímého kontaktu se zákazníkem. Pokud subjekt tedy zavedl nové procesy nebo změny, Hodnotitelské centrum ČSKS přezkoumává, zda obsahují předložené procesy minimálně 4 a maximálně 8 kroků. Každý krok procesu musí obsahovat název, očekávání zákazníka, popis současného stavu, požadovaný cílový stav, vyžadovaná opatření pro nastavení cílového stavu a prioritu procesu ve srovnání s ostatními kroky procesu. Dále přezkoumává, zda byl použit k popisu procesu formulář z Přílohy č. 2 Standardu ČSKS a byl použit k popisu kroku procesu formulář z Přílohy č. 3 Standardu ČSKS.
* Prověření dotazníků kvality – Hodnotitelské centrum ČSKS ověřuje u dotazníků, jestli si subjekt určil cílové skupiny zákazníků a provedl průzkum spokojenosti zákazníků pro každou cílovou skupinu zákazníků pomocí dotazníků od Hodnotitelského centra ČSKS. Minimální počet navrácených dotazníků musí být alespoň 30 pro každou cílovou skupinu zákazníků. Kontrola probíhá v databázi zaslaných dotazníků. Z dotazování zákazníků Hodnotitelské centrum ČSKS vypracuje výstup do 7 kalendářních dní od obdržení vyplněných dotazníků. Výstup bude součástí vyhodnocující Zprávy certifikačního místa.
* Prověření dotazníků vedoucích pracovníků - Hodnotitelské centrum ČSKS ověřuje u dotazníků, jestli subjekt provedl průzkum názorů vedoucích pracovníků pomocí standardizovaných dotazníků od Hodnotitelského centra ČSKS. Hodnotitelské centrum ČSKS ověřuje, jestli byli osloveni všichni vedoucí pracovníci k vyplnění dotazníků. Kontrola probíhá v databázi zaslaných dotazníků. Z dotazování vedoucích pracovníků Hodnotitelské centrum ČSKS vypracuje výstup do 7 kalendářních dní od obdržení vyplněných dotazníků. Výstup bude součástí vyhodnocující Zprávy certifikačního místa.
* Provedení Mystery Shoppingu - Hodnotitelské centrum ČSKS prověřuje, zda již byl u subjektu proveden Mystery Shopping, z něhož byl vypracován výstup, který bude součástí vyhodnocující Zprávy certifikačního místa.
* Zpráva certifikačního místa – Hodnotitelské centrum ČSKS prověřuje, zda již byla zaslána subjektu Zpráva certifikačního místa (obsahuje výstupy z Mystery Shoppingu, dotazníků cílových skupin zákazníků a dotazníků vedoucích pracovníků). Zpráva certifikačního místa bude zaslána subjektu do 14 kalendářních dnů od obdržení vyplněných dotazníků, objednatel vychází z předpokladu, že do té doby bude již proveden výstup z Mystery Shoppingu. Výjimku tvoří skutečnost, kdy provozní okolnosti neumožňují jeho provedení (např. sezonní provozy).
* Prověření Plánu opatření
	+ - Hodnotitelské centrum ČSKS přezkoumává vyhodnocený Plán opatření z minulého období (tj. s uvedenými procenty plnění jednotlivých opatření, zdůvodnění neplněných nebo částečně neplněných opatření, přičemž neplněná opatření mohou být zařazena do nového Plánu opatření).
		- Hodnotitelské centrum ČSKS prověřuje nový Plán opatření pro nadcházející rok (Obsahuje minimálně 6 opatření na příští období jednoho roku). V novém Plánu opatření musí být doplněn o další opatření, která vyplynula jako reakce na Zprávu Hodnotitelského centra ČSKS (výstupy z Mystery Shoppingu, dotazníky cílových skupin zákazníků a dotazníků vedoucích pracovníků). V novém Plánu opatření budou shrnuta opatření uvedená v popisu procesu (procesů) služby (minimálně 1 opatření, jelikož ke každému procesu musí být přijato alespoň jedno opatření) a zásad péče o zákazníka (minimálně 5 opatření) dle Standardu ČSKS. Plán opatření musí obsahovat alespoň 6 opatření pro první rok, přičemž jedno z přijatých opatření se musí týkat přímého kontaktu se zákazníky.
* Rozhodnutí o udělení certifikátu - o chybně vyplněných podkladech informuje pověřený pracovník Hodnotitelského centra ČSKS Specializované pracoviště ČSKS formou zprávy. Chybně vyplněné podklady musí být doplněny subjektem, příp. opraveny během tří měsíců. Nebude-li tato lhůta dodržena, musí být podána nová žádost.

Výstup:

Výstupem činnosti Hodnotitelského centra ČSKS bude hodnotící Závěrečná zpráva o rozhodnutí k udělení/zamítnutí certifikátu pro II. stupeň ČSKS, která bude zaslána Specializovanému pracovišti ČSKS:

* Zpráva o udělení certifikátu, pokud subjekt splnil veškeré požadavky II. stupně dle Standardu ČSKS.
* Zpráva o zamítnutí certifikátu, pokud dojde k opakovanému nesplnění podmínek ČSKS.
1. **Přezkoumávání subjektu v II. stupni certifikace (Přezkoumání po prvním a druhém roce certifikace)**

V rámci každoročního udržování platnosti certifikátu II. stupně požádá subjekt o přezkoumání. O přezkoumání žádá subjekt prostřednictvím Specializovaného pracoviště ČSKS do 12 měsíců od udělení certifikátu, nejdříve však po 10 měsících, respektive do 24 měsíců a nejdříve po 22 měsících, které prostřednictvím svého pracovníka zajistí předání dokumentace Hodnotitelskému centru ČSKS.

Hodnotitelské centrum ČSKS bude provádět hodnocení – přezkoumání subjektu v II. stupni certifikace (přezkoumání po prvním a druhém roce certifikace) od podpisu smlouvy, nejdříve však od 1. 1. 2017, do 31. 12. 2019. Předpokládaný počet přezkoumaných subjektů v II. stupni certifikace je 450 subjektů. Objednatel negarantuje minimální ani maximální počet prověřovaných subjektů.

Hodnotitelské centrum ČSKS prověřuje obsahovou i formální správnost požadovaných dokumentů v následujících krocích:

* Prověření závazku kvality – přezkoumává podepsání závazku kvality, pokud byli přijati noví pracovníci.
* Prověření aktuálnosti procesů - Hodnotitelské centrum ČSKS přezkoumává, zda je počet pracovníků uvedený v žádosti o certifikaci v souladu s počtem procesů, tj. alespoň jeden proces do počtu 15 pracovníků (včetně), alespoň dva a více procesů při počtu pracovníků nad 15. Dále přezkoumává, zda subjekt zavedl nové procesy nebo změny. Alespoň jeden z procesů se musí týkat přímého kontaktu se zákazníkem. Pokud subjekt tedy zavedl nové procesy nebo změny, Hodnotitelské centrum ČSKS přezkoumává, zda obsahují předložené procesy minimálně 4 a maximálně 8 kroků. Každý krok procesu musí obsahovat název, očekávání zákazníka, popis současného stavu, požadovaný cílový stav, vyžadovaná opatření pro nastavení cílového stavu a prioritu procesu ve srovnání s ostatními kroky procesu. Dále přezkoumává, zda byl použit k popisu procesu formulář z Přílohy č. 2 Standardu ČSKS a zda byl použit k popisu kroku procesu formulář z Přílohy č. 3 Standardu ČSKS.
* Prověření Plánu opatření
* Hodnotitelské centrum ČSKS přezkoumává vyhodnocený Plán opatření z minulého období (tj. s uvedenými procenty plnění jednotlivých opatření, zdůvodnění neplněných nebo částečně neplněných opatření, přičemž neplněná opatření mohou být zařazena do nového Plánu opatření).
* Hodnotitelské centrum ČSKS prověřuje nový Plán opatření pro nadcházející rok (tj. obsahuje alespoň minimálně 6 opatření, alespoň jedno z nich se týká bezprostřednímu styku se zákazníkem, ale i nových procesů nebo změněných procesů).
* Prověření evidence stížností - Hodnotitelské centrum ČSKS ověřuje v databázi certifikačního místa, zda byla zákazníky podána stížnost na subjekt.

O neúplnosti a špatně vyplněných podkladech informuje Hodnotitelské centrum ČSKS prostřednictvím Specializovaného pracoviště ČSKS žadatele formou zprávy. Neúplné nebo špatně vyplněné podklady musí být doplněny subjektem, příp. opraveny během tří měsíců. Nebude-li tato lhůta dodržena, musí být podána nová žádost.

Výstup:

Výstupem činnosti Hodnotitelského centra ČSKS při přezkoumání subjektu v II. stupni certifikace bude Zpráva o každoročním přezkoumání při udržování platnosti certifikátu, která bude zaslána Specializovanému pracovišti ČSKS. Tato zpráva bude vypovídat o tom, zda subjekt splnil veškeré požadavky II. stupně dle Standardu ČSKS.

1. **Přezkoumávání subjektu ve II. stupni certifikace (obnovení platnosti certifikátu)**

Před uplynutím doby platnosti certifikátu ČSKS požádá organizace o obnovu platnosti certifikátu na další tříleté období.

Hodnotitelské centrum ČSKS bude provádět hodnocení – přezkoumání subjektu v II. stupni certifikace (obnovení platnosti certifikátu) od podpisu smlouvy, nejdříve však od 1. 1. 2017, do 31. 12. 2019. Předpokládaný počet přezkoumaných subjektů v II. stupni certifikace je 25. Objednatel negarantuje minimální ani maximální počet přezkoumaných subjektů.

V rámci obnovení platnosti certifikátu II. stupně po 3 letech jeho platnosti požádá subjekt o obnovu platnosti. O obnovení žádá subjekt prostřednictvím Specializovaného pracoviště ČSKS do 36 měsíců od udělení certifikátu, nejdříve však po 30 měsících, které prostřednictvím svého pracovníka zajistí předání dokumentace Hodnotitelskému centru ČSKS.

Hodnotitelské centrum ČSKS prověřuje obsahovou i formální správnost požadovaných dokumentů v následujících krocích:

* Prověření závazku kvality – prověřuje podepsání obnoveného závazku kvality všemi pracovníky subjektu, kterých se plnění ČSKS týká.
* Prověření vize - Hodnotitelské centrum ČSKS prověřuje subjektem přezkoumanou vizi. Vize musí být v souladu se záměry organizace, musí obsahovat závazek k plnění Standardu ČSKS. Zároveň zkoumá, jestli je vize sdílena všemi pracovníky a jestli je podepsána vedením subjektu.
* Prověření aktuálnosti procesů – Hodnotitelské centrum ČSKS přezkoumává, zda počet pracovníků v souladu s počtem procesů, tj. alespoň jeden proces do počtu 15 pracovníků (včetně), alespoň dva a více procesů při počtu pracovníků nad 15. Dále přezkoumává, zda subjekt zavedl nové procesy nebo změny. Alespoň jeden z procesů se musí týkat přímého kontaktu se zákazníkem. Pokud subjekt tedy zavedl nové procesy nebo změny, Hodnotitelské centrum ČSKS přezkoumává, zda obsahují předložené procesy minimálně 4 a maximálně 8 kroků. Každý krok procesu musí obsahovat název, očekávání zákazníka, popis současného stavu, požadovaný cílový stav, vyžadovaná opatření pro nastavení cílového stavu a prioritu procesu ve srovnání s ostatními kroky procesu. Dále přezkoumává, zda byl použit k popisu procesu formulář z Přílohy č. 2 Standardu ČSKS a byl použit k popisu kroku procesu formulář z Přílohy č. 3 Standardu ČSKS.
* Prověření dotazníků kvality – Hodnotitelské centrum ČSKS ověřuje u dotazníků, jestli si subjekt určil cílové skupiny zákazníků a provedl průzkum spokojenosti zákazníků pro každou cílovou skupinu zákazníků pomocí dotazníků od Hodnotitelského centra ČSKS. Minimální počet navrácených dotazníků musí být alespoň 30 pro každou cílovou skupinu zákazníků. Kontrola probíhá v databázi zaslaných dotazníků. Z dotazování zákazníků Hodnotitelské centrum ČSKS vypracuje výstup do 7 kalendářních dní od obdržení vyplněných dotazníků. Výstup bude součástí vyhodnocující Zprávy certifikačního místa.
* Prověření dotazníků vedoucích pracovníků - Hodnotitelské centrum ČSKS ověřuje u dotazníků, jestli subjekt provedl průzkum názorů vedoucích pracovníků pomocí standardizovaných dotazníků od Hodnotitelského centra ČSKS. Hodnotitelské centrum ČSKS ověřuje, jestli byli osloveni všichni vedoucí pracovníci k vyplnění dotazníků. Kontrola probíhá v databázi zaslaných dotazníků. Z dotazování vedoucích pracovníků Hodnotitelské centrum ČSKS vypracuje výstup do 7 kalendářních dní od obdržení vyplněných dotazníků. Výstup bude součástí vyhodnocující Zprávy certifikačního místa.
* Provedení Mystery Shoppingu - Hodnotitelské centrum ČSKS prověřuje, zda již byl u subjektu proveden Mystery Shopping v rámci obnovení certifikátu II. stupně, z něhož byl vypracován výstup, který bude součástí vyhodnocující Zprávy certifikačního místa.
* Zpráva certifikačního místa – Hodnotitelské centrum ČSKS prověřuje, zda již byla zaslána subjektu Zpráva certifikačního místa (obsahuje výstupy z Mystery Shoppingu, dotazníků cílových skupin zákazníků a dotazníků vedoucích pracovníků). Zpráva certifikačního místa bude zaslána subjektu do 14 kalendářních dnů od obdržení vyplněných dotazníků, objednatel vychází z předpokladu, že do té doby bude již proveden výstup z Mystery Shoppingu. Výjimku tvoří skutečnost, kdy provozní okolnosti neumožňují jeho provedení (např. sezonní provozy).
* Prověření Plánu opatření
	+ - Hodnotitelské centrum ČSKS přezkoumává vyhodnocený Plán opatření z minulého období (tj. s uvedenými procenty plnění jednotlivých opatření, zdůvodnění neplněných nebo částečně neplněných opatření, přičemž neplněná opatření mohou být zařazena do nového Plánu opatření).
		- Hodnotitelské centrum ČSKS prověřuje nový Plán opatření pro nadcházející rok (Obsahuje minimálně 6 opatření na příští období jednoho roku). V novém Plánu opatření musí být doplněn o další opatření, která vyplynula jako reakce na Zprávu Hodnotitelského centra ČSKS (výstupy z Mystery Shoppingu, dotazníky cílových skupin zákazníků a dotazníků vedoucích pracovníků). V novém Plánu opatření budou shrnuta opatření uvedená v popisu procesu (procesů) služby (minimálně 1 opatření, jelikož ke každému procesu musí být přijato alespoň jedno opatření) a zásad péče o zákazníka (minimálně 5 opatření) dle Standardu ČSKS. Plán opatření musí obsahovat alespoň 6 opatření pro první rok, přičemž jedno z přijatých opatření se musí týkat přímého kontaktu se zákazníky.
* Rozhodnutí o udělení certifikátu - o chybně vyplněných podkladech informuje pověřený pracovník Hodnotitelského centra ČSKS Specializované pracoviště ČSKS formou zprávy. Chybně vyplněné podklady musí být doplněny subjektem, příp. opraveny během tří měsíců. Nebude-li tato lhůta dodržena, musí být podána nová žádost.

Výstup:

Výstupem činnosti Hodnotitelského centra ČSKS při přezkoumání (obnovení certifikace) subjektu v II. stupni certifikace bude hodnotící Závěrečná zpráva o rozhodnutí k udělení/zamítnutí obnovení certifikátu pro II. stupeň ČSKS, která bude zaslána Specializovanému pracovišti ČSKS. Tato zpráva bude vypovídat o tom, zda subjekt splnil veškeré požadavky pro obnovení certifikátu II. stupně dle Standardu ČSKS.

* Zpráva o udělení certifikátu, pokud subjekt splnil veškeré požadavky obnovení II. stupně dle Standardu ČSKS.
* Zpráva o zamítnutí obnovení certifikátu, pokud dojde k opakovanému nesplnění podmínek ČSKS.
1. **Kontrola I. a II. stupně**

Hodnotitelské centrum ČSKS provádí dva druhy kontrol:

* plánované namátkové kontroly
* kontrola ověření na místě v případě podání stížnosti na subjekt, který je certifikován v rámci I. a/nebo II. stupně ČSKS

Hodnotitelské centrum bude provádět hodnocení – kontrola I. a II. stupně (plánované namátkové kontroly a kontrola ověření na místě v případě podání stížnosti na subjekt) od podpisu smlouvy, nejdříve však od 1. 1. 2017, do 31. 12. 2019. Předpokládaný počet kontrol a ověřování v I. stupni certifikace je 155 subjektů. Objednatel negarantuje minimální ani maximální počet subjektů, u kterých bude prováděna kontrola.

Předpokládaný počet kontrol a ověřování v II. stupni certifikace je 25 subjektů. Objednatel negarantuje minimální ani maximální počet subjektů, u kterých bude prováděna kontrola.

Objednatel požaduje, aby Hodnotitelské centrum ČSKS zpracovalo na každý nadcházející měsíc plán kontrol, který předloží Specializovanému pracovišti ČSKS k 25. daného měsíce. Objednatel požaduje, aby zhotovitel předložil návrh měsíčního plánu kontrol, v němž by efektivně provedl rozložení kontrol tak, aby kontroly pokryly celé území České republiky v průběhu celého období realizace kontrol. Plán kontrol bude obsahovat harmonogram a počet kontrol ve vztahu k počtu hodnocených subjektů.

Požadavky objednatele na plánované namátkové kontroly:

* Plánovaná namátková kontrola subjektů v I. a ve II. stupni platnosti certifikátu ČSKS probíhá na celém území České republiky s ohledem na certifikované subjekty.
* Hodnotitelské centrum ČSKS namátkově určí subjekty, u kterých provede plánované namátkové kontroly. Tyto kontroly budou rozvrženy tak, aby probíhaly na celém území České republiky a průběžně po celou dobu realizace kontrol.
* Pracovník (hodnotitel - kontrolor) Hodnotitelského centra ČSKS si u vybraného subjektu připraví podklady pro kontrolu na základě dokumentů ověřených (přezkoumaných) při žádosti o certifikaci nebo při přezkoumání certifikátu. Zejména však Plán opatření.
* Pracovník naplánuje termín kontroly tak, aby kontrola zohledňovala provozní činnosti subjektu a období, kdy provozní okolnosti neumožňují jejich provedení (např. sezonní provozy), zároveň však, aby bylo možné realizovat předmět kontroly.
* Pracovník v rámci kontroly na místě ověřuje průběh jednotlivých opatření s cílem ověřit shodu s požadavky Standardu ČSKS, zpracovanou dokumentaci subjektem a prověřuje nastavené procesy v provozu. Pracovník v průběhu kontroly spolupracuje s pověřeným trenérem kvality a s odpovědnými osobami.
* Výstupem činnosti pracovníka bude Zpráva z kontrol, která bude obsahovat výstup z provedené kontroly. Zpráva bude zaslána Specializovanému pracovišti ČSKS.

Požadavky objednatele na kontroly na místě v případě podání stížnosti na subjekt:

* Ověření na místě v případě podání stížnosti na subjekt v I. a ve II. stupni platnosti certifikátu ČSKS probíhá na celém území České republiky s ohledem na certifikované subjekty.
* Hodnotitelské centrum ČSKS na základě pověření od Specializovaného pracoviště ČSKS provede ověření na místě v případě stížnosti na subjekt.
* Pracovník (hodnotitel - kontrol) Hodnotitelského centra ČSKS si u subjektu připraví podklady pro kontrolu na základě dokumentů ověřených (přezkoumaných) při žádosti o certifikaci nebo při přezkoumání certifikátu. Zejména však Plán opatření. Primárně bude kontrola vycházet z obsahu nahlášených stížností na daný subjekt.
* Pracovník projedná se subjektem vhodný termín kontroly na místě tak, aby kontrola zohledňovala provozní činnosti subjektu a období, kdy provozní okolnosti neumožňují jejich provedení (např. sezónní provozy), zároveň však, aby bylo možné realizovat předmět kontroly.
* Pracovník v rámci kontroly na místě ověřuje předmět podané stížnosti a zároveň průběh jednotlivých opatření s cílem ověřit shodu s požadavky Standardu ČSKS, subjektem zpracovanou dokumentaci a prověřuje nastavené procesy v provozu. Pracovník v průběhu kontroly spolupracuje s pověřeným trenérem kvality a s odpovědnými osobami.
* Výstupem činnosti pracovníka bude Zpráva z kontrol obsahující výstup z provedené kontroly s jednoznačným závěrem. Zpráva se zasílá Specializovanému pracovišti ČSKS.

**Počty uvedené u jednotlivých činností jsou orientační. Objednatel negarantuje minimální ani maximální počet subjektů v jednotlivých činnostech. Jednotlivé počty se budou odvíjet od aktuální potřeby Objednatele.**

Jednotlivé fáze (činnosti) musí být zahájeny nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení podkladů/žádosti.

**4 Zajištění činnosti pracovníků (hodnotitelů-kontrolorů) ČSKS**

Dodavatel jako hodnotitelská autorita zajistí v rámci plnění předmětu veřejné zakázky minimálně 4 a maximálně 7 pracovníků (hodnotitelů – kontrolorů), kteří budou povinně vyškoleni a průběžně doškolováni ve spolupráci se Specializovaným pracovištěm ČSKS. Pracovníci budou zajišťovat realizaci jednotlivých úkonů v I. a II. stupni ČSKS. Tyto osoby musí splňovat níže uvedené podmínky:

Požadavky zadavatele na odbornou způsobilost osob hodnotitelů (kontrolorů):

1. ukončené vysokoškolské vzdělání v technickém, ekonomickém, humanitním směru nebo informatice prokázané kopií vysokoškolského diplomu;
2. znalost auditování dle ČSN EN 19011:2011 v oblasti řízení a hodnocení kvality služeb;
3. znalost českého nebo slovenského jazyka na úrovni maturitní zkoušky z českého nebo slovenského jazyka;
4. absolvování povinného základního školení systému ČSKS a průběžné doškolování realizované ve spolupráci se Specializovaným pracovištěm ČSKS – školení a průběžné doškolování bude realizováno až po podpisu smlouvy s vybraným dodavatelem.

Požadavky zadavatele na rozsah a obsah pracovní náplně osob hodnotitelů a kontrolorů:

* Posuzování shody podle podkladů dodaných organizacemi se Standardem v I. i II. stupni při počáteční certifikaci, v ročním intervalu udržování certifikátu a zároveň při obnovení platnosti certifikátu.
* Zasílání dotazníků subjektům pro cílové skupiny zákazníků a pro vedoucí pracovníky.
* Vypracovávání výstupů z dotazníkových šetření.
* Vypracovávání Zpráv certifikačního místa z výstupu dotazníkových šetření a z Mystery Shoppingu.
* Spolupráce se Specializovaným pracovištěm ČSKS.

Pracovník, který bude provádět kontroly:

* Poskytuje službu Mystery Shopping u subjektů na celém území České republiky.
* Vypracovává výstup z Mystery Shoppingu.
* Provádí kontroly jednotlivých subjektů, a to jak plánované namátkové kontroly, tak ověřování na místě v případě podání stížnosti na subjekt.
* Vypracovává zprávu z kontrol.
* Spolupracuje se Specializovaným pracovištěm ČSKS.

Další požadavky zadavatele na osoby hodnotitelů (kontrolorů):

* Každý vybraný pracovník musí být schválen zadavatelem a certifikačním místem.
* Provádění kontrol a hodnocení může vykonávat stejný pracovník. Tj. činnost hodnotitele i kontrolora může být prováděna buď jedním pracovníkem, nebo dvěma pracovníky.
* Zadavatel však stanovuje, že úkon Mystery Shopping u hodnocení jednoho subjektu ve II. stupni certifikace nesmí být prováděn pracovníkem, který provádí u téhož subjektu hodnocení (musí být zajištěna nezávislost šetření).
* Zadavatel požaduje, aby byla zajištěna efektivnost a flexibilita při provádění úkonu po celou dobu realizace veřejné zakázky.

**5 Monitorování plnění**

Základním způsobem předávání informací objednateli budou monitorovací zprávy.

Zhotovitel bude povinen vypracovávat průběžné monitorovací zprávy, a to každý měsíc realizace plnění. Prostřednictvím průběžných monitorovacích zpráv bude objednatel informovat o průběhu realizace veřejné zakázky.

Po ukončení realizace veřejné zakázky bude kromě průběžné monitorovací zprávy předložena závěrečná monitorovací zpráva shrnující celou realizaci veřejné zakázky.

Monitorovací zprávy budou poskytovatelem předávány objednateli v tištěné i elektronické podobě. Společně s průběžnou nebo závěrečnou monitorovací zprávou bude objednateli předložen návrh daňového dokladu s uvedením fakturovaných částek za jednotlivé úkony provedené zhotovitelem. Daňový doklad bude zhotovitelem vystaven až poté, co bude příslušná monitorovací zpráva objednatelem schválena. Pro schválení monitorovacích zpráv bude využito akceptační řízení.

Monitorovací zprávy budou mít podobu kompletních statistických výstupů, tj. budou požadovány měsíční výstupy formou zpráv, které budou obsahovat statistické údaje, kde bude uveřejněn počet certifikovaných subjektů např. dle stupně certifikátu, dle zařazení subjektu podle technických standardů. Zpráva bude obsahovat analýzu ze získaných dat. Zároveň Hodnotitelské centrum ČSKS bude předkládat měsíční monitoring, který bude obsahovat nejčastější pochybení jednotlivých subjektů.

**5.1 Požadavky objednatele na zpracování dat a požadavky na zpracování zpráv**

Objednatel požaduje, aby veškeré pořízené a zpracované informace byly objednateli předány v programu MS Word ve formátu .docx a v programu Adobe acrobat ve formátu .pdf. Závěrečná prezentace bude zpracována v programu MS PowerPoint ve formátu .ppsx nebo .pptx.

Zároveň objednatel požaduje, aby veškerá dokumentace související s plněním dle smlouvy byla opatřena vizuální identitou projektu a vizuální identitou ČSKS. Vizuální identita včetně odkazu na manuál používání identity projektu a vizuální identity ČSKS bude zhotoviteli dodána objednatelem.

1. Požadavky objednatele na Závěrečnou zprávu, Zprávu o každoročním přezkoumání a monitorovací zprávy (průběžné a závěrečné)

Zprávy budou:

* + zpracovány v českém jazyce
	+ objednateli předávány v listinné a elektronické (CD) podobě
	+ obsahovat informace o postupu plnění vždy za období od poslední předložení zprávy
1. Požadavky objednatele na Zprávu certifikačního místa

Zprávy budou

* + zpracovány v českém jazyce
	+ objednateli předávány v listinné a elektronické (CD) podobě
	+ obsahovat informace o výstupech z dotazníkových šetření a z Mystery Shoppingu ve stupni II ČSKS
1. Požadavky objednatele na Zprávu z kontrol

Zprávy budou

* + zpracovány v českém jazyce
	+ objednateli předávány v listinné a elektronické (CD) podobě
	+ obsahovat informace o výstupu z provedených kontrol
1. Požadavky objednatele na dokončený předmět plnění

Zprávy budou

* + veškeré dokumenty budou předány v českém jazyce
	+ veškerá dokumentace bude objednateli předána v listinné a elektronické podobě (CD nebo DVD) ve dvou vyhotoveních
	+ předávané dokumenty budou obsahovat popis předmětu plnění veřejné zakázky realizované dle rámcové specifikace uvedené v bodě 3 Zadávací dokumentace této zakázky

### 6 Spolupráce objednatele a poskytovatele v průběhu plnění

1. Objednatel poskytne zhotoviteli na jeho žádost dostupné informace vztahující se k plnění předmětu dle smlouvy.
2. Objednatel poskytne zhotoviteli součinnost potřebnou pro plnění předmětu smlouvy.
3. Objednatelem bude určen konkrétní pracovník, který bude odpovědný za komunikaci objednatele a zhotovitele v rámci plnění dle smlouvy. Tato osoba bude po celou dobu realizace plnění zaměstnancem objednatele/certifikačního místa.
4. Zhotovitel předá objednateli současně s ukončením smlouvy všechna získaná a použitá data a výstupy z plnění předmětu dle smlouvy v elektronické podobě a v požadovaném formátu dle bodu 3.6 Zadávací dokumentace.
5. Zhotovitel bude na požádání objednavatele spolupracovat s realizačním týmem a v případě potřeby se bude účastnit jejich pravidelných jednání.
6. Zhotovitel se bude v průběhu realizace plnění účastnit vybraných akcí souvisejících s její realizací dle požadavků objednatele.