

**Verejná súťaž**  
**NADLIMITNÁ ZÁKAZKA**  
**NA POSKYTNUTIE SLUŽBY**

podľa zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v  
znení neskorších predpisov

**SÚŤAŽNÉ PODKLADY**

Názov predmetu zákazky:

***Vytvorenie vzdelávacieho a akreditovaného programu pre Národný  
systém kvality služieb v cestovnom ruchu***

Súlad súťažných podkladov so zákonom č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení  
niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) za verejného obstarávateľa  
potvrďuje

\_\_\_\_\_  
**Mgr. Martin Lámala**  
odbor verejného obstarávania

\_\_\_\_\_  
**Ing. Martin Čatloš**  
vedúci služobného úradu

Spis. Zn. 13454/2015/D150-OVO

Súťažné podklady vydané v Bratislave, august 2015

## OBSAH SÚŤAŽNÝCH PODKLADOV

<b>A.1 Pokyny pre záujemcov a uchádzačov .....</b>	<b>5</b>
Časť I. Všeobecné informácie .....	5
1. Identifikácia verejného obstarávateľa.....	5
2. Predmet zákazky.....	5
3. Rozdelenie predmetu zákazky.....	5
4. Variantné riešenie .....	5
5. Miesto a termín dodania predmetu zákazky.....	5
6. Zdroj finančných prostriedkov.....	5
7. Typ zákazky (Zmluva).....	6
8. Lehota viazanosti ponuky.....	6
Časť II. Komunikácia a vysvetlenie.....	6
9. Komunikácia medzi verejným obstarávateľom, záujemcami a uchádzačmi.....	6
10. Vysvetlenie a doplnenie súťažných podkladov .....	7
11. Obhliadka miesta realizácie predmetu zákazky .....	7
Časť III. Príprava ponuky.....	8
12. Vyhotovenie ponuky a obsah ponuky .....	8
13. Jazyk ponuky.....	9
14. Mena a ceny uvádzané v ponuke .....	10
15. Zábezpeka ponuky.....	10
16. Náklady na ponuku.....	10
Časť IV. Predkladanie ponuky.....	10
17. Požiadavky verejného obstarávateľa .....	10
18. Predloženie ponuky .....	10
19. Označenie obalu ponuky .....	11
20. Miesto a lehota na predkladanie ponuky.....	11
21. Doplnenie, zmena a odvolanie ponuky .....	12
Časť V. Otváranie a vyhodnotenie ponúk.....	12
22. Otváranie ponúk.....	12
23. Vyhodnotenie splnenia podmienok účasti .....	12
24. Vyhodnocovanie časti ponúk označených ako „OSTATNÉ“ .....	12
25. Vyhodnocovanie časti ponúk označených ako „KRITÉRIÁ“ .....	13
26. Oprava chýb.....	13
27. Mimoriadne nízka ponuka.....	13

28.	Vylúčenie uchádzača po vyhodnotení splnenia podmienok účasti.....	13
29.	Vylúčenie ponuky uchádzača po vyhodnotení častí ponúk označených ako „OSTATNÉ“ a častí ponúk označených ako „KRITÉRIÁ“ .....	14
30.	Dôvernoscť procesu verejného obstarávania .....	14
	Časť VI. Prijatie ponuky.....	14
31.	Informácia o výsledku vyhodnotenia ponúk .....	14
32.	Uzavretie zmluvy .....	14
33.	Pravidlá pre zmenu subdodávateľov .....	14
34.	Zrušenie postupu zadávania zákazky .....	15
<b>A.2 Podmienky účasti uchádzačov .....</b>		<b>17</b>
1.	Podmienky účasti vo verejnom obstarávaní podľa § 26 zákona týkajúce sa osobného postavenia .....	17
2.	Podmienky účasti vo verejnom obstarávaní podľa § 26a zákona týkajúce sa preukazovania majetkovej účasti .....	17
3.	Podmienky účasti vo verejnom obstarávaní podľa § 27 zákona týkajúce sa finančného a ekonomického postavenia .....	18
4.	Podmienky účasti vo verejnom obstarávaní v zmysle § 28 až 30 zákona týkajúce sa technickej alebo odbornej spôsobilosti uchádzača:.....	20
5.	Podmienky týkajúce sa čestných vyhlásení.....	23
<b>A.3 Kritériá na vyhodnotenie ponúk a pravidiel ich uplatnenia.....</b>		<b>25</b>
<b>B.1 Opis predmetu zákazky .....</b>		<b>28</b>
<b>B.2 Obchodné podmienky .....</b>		<b>52</b>
<b>Príloha č. 1 súťažných podkladov – Vzor čestného vyhlásenia podľa § 32 ods. 11 zákona .....</b>		<b>84</b>
<b>Príloha č. 2 súťažných podkladov – Návrh na plnenie kritérií.....</b>		<b>85</b>

Verejná súťaž  
NADLIMITNÁ ZÁKAZKA  
NA POSKYTNUTIE SLUŽBY

podľa zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v  
znení neskorších predpisov

**SÚŤAŽNÉ PODKLADY**

Názov predmetu zákazky:

***Vytvorenie vzdelávacieho a akreditovaného programu pre Národný  
systém kvality služieb v cestovnom ruchu***

## A.1 Pokyny pre záujemcov a uchádzačov

Bratislava, august 2015

## A.1 Pokyny pre záujemcov a uchádzačov

### Časť I. Všeobecné informácie

#### 1. Identifikácia verejného obstarávateľa

##### 1.1 Verejný obstarávateľ:

Názov organizácie: **Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky**  
Adresa organizácie: Námestie slobody č. 6, P.O.BOX 100, 810 05 Bratislava  
Krajina: Slovenská republika  
IČO: 30416094  
DIČ: 2020799209  
URL: <http://www.mindop.sk/index/index.php>  
Adresa profilu (URL): <http://www.uvo.gov.sk/profily/-/profil/pdetail/2305>  
Kontaktné miesto: Námestie slobody č. 6, P.O.BOX 100, 810 05 Bratislava  
Kontaktná osoba: Mgr. Martin Lámala  
Telefón: 02/594 94 795  
E-mail: [martin.lamala@mindop.sk](mailto:martin.lamala@mindop.sk)

#### 2. Predmet zákazky

- 2.1 Názov predmetu zákazky: **Vytvorenie vzdelávacieho a akreditovaného programu pre Národný systém kvality služieb v cestovnom ruchu**
- 2.2 Číselný kód pre hlavný predmet a doplnujúce predmety z Hlavného slovníka, prípadne alfanumerický kód z Doplnkového slovníka Spoločného slovníka obstarávania (CPV/SSO):  
Hlavný slovník: 80000000-4 Vzdelávacie a školiace (výcvikové) služby  
Kategória služieb: č. 24 Vzdelávanie a profesionálne vzdelávanie
- 2.3 Predpokladaná hodnota predmetu zákazky: **240 000,00 EUR bez DPH (dvestoštyridsaťtisíc EUR bez DPH)**. V prípade prekročenia predpokladanej hodnoty zákazky si verejný obstarávateľ vyhradzuje právo zrušiť predmetné verejné obstarávanie.
- 2.4 Podrobné vymedzenie predmetu zákazky tvorí časť B.1 týchto súťažných podkladov.

#### 3. Rozdelenie predmetu zákazky

- 3.1 Predmet zákazky nie je rozdelený na časti. Uchádzač musí predložiť ponuku na celý predmet zákazky.

#### 4. Variantné riešenie

- 4.1 Uchádzačom sa nepovoľuje predložiť variantné riešenie vo vzťahu k požadovanému predmetu zákazky.
- 4.2 Ak súčasťou ponuky bude aj variantné riešenie, variantné riešenie nebude zaradené do vyhodnotenia a bude sa naň hľadieť, akoby nebolo predložené.

#### 5. Miesto a termín dodania predmetu zákazky

- 5.1 Miesto uskutočnenia predmetu zákazky: Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky, Námestie republiky č. 6, P.O.BOX 100, 810 05 Bratislava.
- 5.2 Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania oboma zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR.
- 5.3 Zmluva sa uzatvára na dobu určitú, a to do 31.12.2017.

#### 6. Zdroj finančných prostriedkov

- 6.1 Predmet zákazky je financovaný z finančných prostriedkov štátneho rozpočtu.

- 6.2 Verejný obstarávateľ neposkytuje preddavky ani zálohu.
- 6.3 Splatnosť faktúr je 30 dní od doručenia verejnému obstarávateľovi.

## **7. Typ zákazky (Zmluva)**

- 7.1 Zákazka na poskytnutie služby, uzavretá na základe § 3 ods. 4 zákona a § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov na dobu určitú, s plnením predmetu zákazky do skončenia platnosti zmluvy od jej podpisu oboma zmluvnými stranami.
- 7.2 Verejný obstarávateľ uzavrie na základe nadlimitnej zákazky Zmluvu podľa ustanovenia § 269 ods. 2 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
- 7.3 Vymedzenie zmluvných podmienok na dodanie požadovaného predmetu zákazky – poskytnutie služby - tvorí časť B.1 a B.2 týchto súťažných podkladov.

## **8. Lehota viazanosti ponuky**

- 8.1 Uchádzač je svojou ponukou viazaný počas lehoty viazanosti ponúk. Lehota viazanosti ponúk plynie od uplynutia lehoty na predkladanie ponúk až do uplynutia lehoty viazanosti ponúk stanovenej verejným obstarávateľom.
- 8.2 Lehota viazanosti ponúk je verejným obstarávateľom stanovená do **31.03.2016**.
- 8.3 V prípade, ak budú podané námietky proti postupu verejného obstarávateľa a začaté konanie o námietkach bude mať podľa zákona odkladný účinok na konanie verejného obstarávateľa alebo ak bude začatá kontrola postupu verejného obstarávateľa pred uzavretím zmluvy podľa zákona a Úrad pre verejné obstarávanie vydá rozhodnutie o predbežnom opatrení, ktorým pozastaví konanie verejného obstarávateľa, oznámi sa uchádzačom predpokladané predĺženie lehoty viazanosti ponúk.
- 8.4 Uchádzači sú svojou ponukou viazaní do uplynutia verejným obstarávateľom oznámenej, primerane predĺženej lehoty viazanosti ponúk podľa bodu 8.3 tejto časti súťažných podkladov.

## **Časť II. Komunikácia a vysvetlenie**

### **9. Komunikácia medzi verejným obstarávateľom, záujemcami a uchádzačmi**

- 9.1 Poskytovanie vysvetlení, oznámenia, odovzdávanie podkladov a komunikácia (ďalej len „komunikácia“) medzi verejným obstarávateľom a záujemcami/uchádzačmi sa uskutočňuje spôsobom, ktorý zabezpečí úplnosť a obsah údajov uvedených v ponuke a zaručí ochranu dôverných a osobných údajov uvedených v týchto dokumentoch. Nikto nesmie preskúmať obsah týchto dokumentov pred uplynutím lehoty určenej na ich predloženie (t.j. lehoty na predkladanie ponúk).
- 9.2 Komunikáciu medzi verejným obstarávateľom a záujemcami/uchádzačmi možno uskutočňovať písomne prostredníctvom pošty, elektronicky alebo telefonicky alebo ich kombináciou.
- 9.3 Verejný obstarávateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o informáciách označených ako dôverné, ktoré mu záujemcovia/uchádzači poskytnú. Za dôverné informácie je na účely tohto zákona možné označiť výhradne technické riešenia a predlohy, návody, výkresy, projektové dokumentácie, modely, spôsob výpočtu jednotkových cien a ak sa neuvádzajú jednotkové ceny ale len cena, tak aj spôsob výpočtu ceny a vzory.
- 9.4 Pri komunikácii spôsobom, ktorým nemožno trvalo zachytiť ich obsah a nie je zaručená pravosť (podaných a doručených dokumentov elektronicky alebo ich kombináciou), záujemca/uchádzač doručí takéto údaje aj v písomnej forme poštou na adresu verejného obstarávateľa podľa bodu 1.1 tejto časti súťažných podkladov, alebo osobne verejnému obstarávateľovi na adresu podľa bodu 1.1 tejto časti súťažných podkladov, a to najneskôr do 3 dní odo dňa odoslania týchto údajov elektronicky alebo ich kombináciou.
- 9.5 V prípade ak bude komunikácia prebiehať elektronicky a verejný obstarávateľ a záujemcovia/uchádzači si vzájomne potvrdia elektronické doručenie, nie je potrebné aplikovať bod 9.4 tejto časti súťažných podkladov, pokiaľ verejný obstarávateľ neurčí inak.

- 9.6 Pri zistení rozdielov medzi obsahom údajov v dokumentoch odoslaných podľa bodu 9.4 tejto časti súťažných podkladov (teda doručenej osobne alebo poštovou zásielkou najneskôr do 3 dní odo dňa odoslania/poskytnutia týchto údajov elektronicky alebo ich kombináciou) je rozhodujúca písomná forma, pokiaľ nedošlo k potvrdeniu elektronického doručenia podľa bodu 9.5 tejto časti súťažných podkladov.
- 9.7 Na moment doručenia dôležitých písomností medzi verejným obstarávateľom a záujemcami/uchádzačmi, najmä písomností, s ktorých doručením sa spája plynutie lehôt, použijú sa primerane ustanovenia o momente doručenia do vlastných rúk podľa všeobecného predpisu o správnom konaní – zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov.

## **10. Vysvetlenie a doplnenie súťažných podkladov**

- 10.1 V prípade nejasností alebo potreby vysvetlenia požiadaviek uvedených v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania, podmienok účasti vo verejnom obstarávaní, súťažných podkladov, inej sprievodnej dokumentácie a/alebo iných dokumentov poskytnutých verejným obstarávateľom v lehote na predkladanie ponúk, môže ktorýkoľvek zo záujemcov požiadať v súlade s bodom 9. tejto časti súťažných podkladov o ich vysvetlenie priamo u kontaktnej osoby na verejné obstarávanie. Verejný obstarávateľ bude pri vysvetľovaní postupovať podľa § 38 zákona.

### **Kontaktná osoba:**

Mgr. Martin Lámala

Tel.: 02/594 94 795

E-mail: [martin.lamala@mindop.sk](mailto:martin.lamala@mindop.sk)

### **Na adrese:**

Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky

Námestie slobody č. 6

810 05 Bratislava

- 10.2 Za včas doručení žiadosť záujemcu o vysvetlenie sa bude považovať žiadosť o vysvetlenie doručená najneskôr šesť pracovných dní pred uplynutím lehoty na predkladanie ponúk.
- 10.3 Odpoveď na každú žiadosť o vysvetlenie požiadaviek uvedených v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania, podmienok účasti vo verejnom obstarávaní, súťažných podkladov, inej sprievodnej dokumentácie a/alebo iných dokumentov poskytnutých verejným obstarávateľom v lehote na predkladanie ponúk, predloženú zo strany záujemcu podľa bodu 10.2 tejto časti súťažných podkladov, verejný obstarávateľ oznámi všetkým zainteresovaným záujemcom bezodkladne, najneskôr však šesť dní pred uplynutím lehoty na predkladanie ponúk.
- 10.4 Ak je to nevyhnutné, verejný obstarávateľ môže doplniť informácie uvedené v súťažných podkladoch, resp. v oznámení, ktoré preukázateľne oznámi súčasne všetkým záujemcom najneskôr šesť dní pred uplynutím lehoty na predkladanie ponúk. Tieto informácie nesmú byť v rozpore s oznámením o vyhlásení verejného obstarávania. Verejný obstarávateľ bude pri dopĺňaní informácií uvedených v súťažných podkladoch postupovať podľa § 34 ods. 14 zákona.
- 10.5 Verejný obstarávateľ zverejní informácie podľa bodu 10.3 a 10.4 tejto časti súťažných podkladov aj na svojom profile.

## **11. Obhliadka miesta realizácie predmetu zákazky**

- 11.1 Obhliadka miesta dodania predmetu zákazky nie je potrebná.

### Časť III. Príprava ponuky

#### 12. Vyhodenie ponuky a obsah ponuky

- 12.1 Ponuka musí byť vyhotovená v písomnej forme, ktorá zabezpečí trvalé zachytenie jej obsahu. Ponuka musí byť vyhotovená nezmazateľným atramentom rukopisom, písacím strojom alebo tlačiarenským výstupným zariadením výpočtovej techniky, ktorej obsah je pre fyzickú osobu čitateľný.
- 12.2 Potvrdenia, doklady a iné dokumenty tvoriace ponuku, požadované v týchto súťažných podkladoch, musia byť v ponuke predložené ako **originály alebo ich úradne osvedčené kópie**, pokiaľ nie je určené inak.
- 12.3 Verejný obstarávateľ odporúča, aby všetky strany originálu ponuky boli parafované osobou alebo osobami podpisujúcimi ponuku, aby bola ponuka zviazaná bez možnosti svojoľnej výmeny jednotlivých častí (napríklad knižničná väzba, hrebeňová väzba doplnená špagátovým spojením, ktorá je zabezpečená prelepením páskou a opatrená pečiatkou uchádzača, rýchloviazač doplnený špagátovým spojením, ktorý je zabezpečený prelepením páskou a opatrený pečiatkou uchádzača) a aby uchádzač všetky strany ponuky očísloval vzostupne arabskými číslicami.
- 12.4 Ak uchádzač predkladá verejnému obstarávateľovi dokumenty v listinnej podobe, predloží ich súčasne v elektronickej podobe na pamäťovom médiu, pričom ak ide o dokumenty, ktoré sú podpísané alebo obsahujú odtlačok pečiatky, predkladajú sa v elektronickej podobe s uvedením mena a priezviska osôb, ktoré dokumenty podpísali a dátumu podpisu, bez uvedenia podpisu týchto osôb a odtlačku pečiatky. Naskenované časti ponuky nemôžu obsahovať informácie obsahujúce osobné údaje a informácie dôverné podľa bodu 9.3 tejto časti súťažných podkladov.
- 12.5 Verejný obstarávateľ je povinný zachovávať mlčanlivosť o informáciách označených ako dôverné v súlade s bodom 9.3 tejto časti súťažných podkladov, ktoré mu uchádzač poskytol; na tento účel uchádzač označí, ktoré skutočnosti sú dôverné. Týmto ustanovením nie sú dotknuté ustanovenia zákona ukládajúce povinnosť verejného obstarávateľa oznamovať či zasielať Úradu pre verejné obstarávanie dokumenty a iné oznámenia, ako ani ustanovenia ukládajúce verejnému obstarávateľovi a Úradu pre verejné obstarávanie zverejňovať dokumenty a iné oznámenia podľa zákona a tiež povinnosti zverejňovania zmlúv podľa osobitného predpisu.
- 12.6 Ponuka musí byť vyhotovená a predložená v dvoch samostatných nepriehľadných a uzatvorených obaloch:
- 12.6.1 *Samostatný obal č. 1 – časť ponuky označená ako „OSTATNÉ“.* Táto časť ponuky **musí obsahovať nasledovné dokumenty:**
- **zoznam** predložených dokladov a dokumentov s označením čísla strany,
  - **identifikačný list uchádzača:**
    - obchodné meno,
    - právna forma,
    - sídlo,
    - štatutárny orgán,
    - prípadne osoba splnomocnená na podpisovanie ponuky,
    - **kontaktná osoba na doručovanie,**
    - IČO,
    - DIČ,
    - IČ DPH,
    - bankové spojenie,
    - e-mailová adresa,
    - telefónne číslo,
    - **v prípade skupiny dodávateľov jasné označenie splnomocnenca skupiny dodávateľov (ak je to relevantné),**



- doklady a dokumenty preukazujúce **splnenie podmienok účasti** podľa časti A.2 týchto súťažných podkladov,
- doplnený návrh zmluvy **bez uvedenia ponukovej ceny, resp. návrhu na plnenie kritérií**,
- **v prípade skupiny dodávateľov vystavené splnomocnenie pre splnomocnenca skupiny dodávateľov**, ktorý bude oprávnený konať v mene všetkých členov skupiny dodávateľov a prijímať pokyny v tomto verejnom obstarávaní a bude oprávnený konať v mene skupiny pre prípad prijatia ponuky, podpisu zmluvy a komunikácie. Splnomocnenie musí byť podpísané všetkými členmi skupiny alebo osobou/osobami oprávnenými konať v danej veci za každého člena skupiny,
- **vlastný návrh plnenia predmetu zákazky**,
- pamäťové médium s naskenovanou časťou ponuky označenou ako „OSTATNÉ“ v súlade s bodom 12.4 tejto časti súťažných podkladov.

**Časť ponuky označená ako „OSTATNÉ“ nemôže obsahovať žiadnu informáciu o cene alebo akomkoľvek inom kritériu podľa návrhu na plnenie kritérií.**

12.6.2 *Samostatný obal č. 2 – časť ponuky označená ako „KRITÉRIÁ“.* Táto časť ponuky **musí obsahovať nasledovné dokumenty:**

- **návrh na plnenie kritérií** podľa časti A.3 týchto súťažných podkladov – viď. príloha č. 2 týchto súťažných podkladov,
- **návrh zmluvy s uvedením ponukovej ceny, resp. návrhom na plnenie kritérií**,
- **predložiť prílohu č. 2 zmluvy (viď príloha č. 2 zmluvy: Špecifikácia ceny)**,
- pamäťové médium s naskenovanou časťou ponuky označenou ako „KRITÉRIÁ“ v súlade s bodom 12.4 tejto časti súťažných podkladov.

12.7 Verejný obstarávateľ odporúča, aby časť ponuky označená ako „OSTATNÉ“ a časť ponuky označená ako „KRITÉRIÁ“ boli predložené **v troch vyhotoveniach:**

- prvé vyhotovenie – **originál**,
- druhé vyhotovenie – **kópia**,
- tretie vyhotovenie danej časti ponuky **na pamäťovom médiu** (naskenovaná časť ponuky označená ako „OSTATNÉ“ a časť ponuky označená ako „KRITÉRIÁ“).

12.8 Ponuka musí byť podpísaná osobou oprávnenou konať v mene uchádzača, t.j. štatutárnym orgánom uchádzača/členom štatutárneho orgánu uchádzača alebo osobou splnomocnenou na konanie v mene uchádzača v zmysle platnej legislatívy v súlade s obchodným registrom/živnostenským registrom, resp. iným príslušným registrom v zmysle právnej úpravy v krajine sídla uchádzača. V prípade podpisovania osoby splnomocnenej žiadame predloženie originálu alebo notársky overeného plnomocenstva.

### 13. Jazyk ponuky

13.1 Ponuka a ďalšie doklady a dokumenty vo verejnom obstarávaní sa predkladajú v štátnom jazyku (t.j. v slovenskom jazyku), resp. v českom jazyku.

13.2 Doklady preukazujúce splnenie podmienok účasti uchádzačov so sídlom mimo územia Slovenskej republiky musia byť predložené v pôvodnom jazyku, a súčasne musia byť preložené do štátneho jazyka (t.j. do slovenského jazyka), okrem dokladov predložených v českom jazyku. Ak sa zistí rozdiel v ich obsahu, rozhodujúci je úradný preklad do štátneho jazyka (t.j. do slovenského jazyka).

#### **14. Mena a ceny uvádzané v ponuke**

- 14.1 Uchádzačom navrhovaná cena za dodanie požadovaného predmetu zákazky, uvedená v ponuke uchádzača, bude vyjadrená v eurách (EUR).
- 14.2 Uchádzač stanoví cenu za predmet zákazky na základe vlastných výpočtov, činností, výdavkov a príjmov podľa zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa zákon o cenách vykonáva.
- 14.3 Navrhovaná cena podľa bodu 14.2 tejto časti súťažných podkladov musí obsahovať cenu, ktorá zohľadní požiadavky na predmet zákazky, ktoré sú uvedené v časti B.1 týchto súťažných podkladov.
- 14.4 Ak je uchádzač platiteľom dane z pridanej hodnoty (ďalej len „DPH“), navrhovanú zmluvnú cenu uvedie v zložení:
- navrhovaná cena bez DPH
  - sadzba DPH a výška DPH
  - navrhovaná cena vrátane DPH.
- 14.5 Ak uchádzač nie je platiteľom DPH, uvedie navrhovanú cenu celkom. Skutočnosť, že nie je platiteľom DPH, uvedie v ponuke.

#### **15. Zábezpeka ponuky**

- 15.1 Zábezpeka ponuky v zmysle zákona sa nevyžaduje.

#### **16. Náklady na ponuku**

- 16.1 Všetky náklady a výdavky spojené s prípravou a predložením ponuky znáša uchádzač bez finančného nároku voči verejnému obstarávateľovi a bez ohľadu na výsledok verejného obstarávania. Ponuky doručené na adresu verejného obstarávateľa a predložené v lehote na predkladanie ponúk sa počas plynutia lehoty viazanosti ponúk a po uplynutí lehoty viazanosti ponúk podľa bodu 8.2 tejto časti súťažných podkladov uchádzačom nevracajú. Zostávajú verejnému obstarávateľovi ako súčasť dokumentácie k verejnému obstarávaniu.

### **Časť IV. Predkladanie ponuky**

#### **17. Požiadavky verejného obstarávateľa**

- 17.1 Verejný obstarávateľ si uplatňuje požiadavky v súlade s § 39 zákona.

#### **18. Predloženie ponuky**

- 18.1 Uchádzač predloží časť ponuky označenú ako „OSTATNÉ“ (originál ponuky, kópia ponuky a CD) a časť ponuky označenú ako „KRITÉRIÁ“ (originál ponuky, kópia ponuky a CD) v samostatných nepriehľadných a uzatvorených obaloch. Tieto dva samostatné nepriehľadné a uzatvorené obaly uchádzač vloží do jedného uzatvoreného obalu. Uzatvorený obal, ktorý obsahuje dve časti zvlášť uzatvorených a nepriehľadných obalov, označí uchádzač podľa bodu 19.2 tejto časti súťažných podkladov.
- 18.2 Každý uchádzač môže vo verejnom obstarávaní predložiť iba jednu ponuku, a to buď samostatne sám za seba alebo ako jeden z členov skupiny dodávateľov.
- 18.3 Uchádzač nemôže byť v tom istom postupe zadávania zákazky členom skupiny dodávateľov, ktorá predkladá ponuku, t.j. fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá vo svojom mene predloží ponuku vo verejnom obstarávaní, nemôže súčasne predložiť inú/ďalšiu ponuku ako člen skupiny dodávateľov. Verejný obstarávateľ vylúči ponuku predloženú uchádzačom, ktorý je súčasne členom skupiny dodávateľov.
- 18.4 Ponuku uchádzač predloží osobne alebo poštou na adresu verejného obstarávateľa a v lehote určenej na predkladanie ponúk.

- 18.5 Pri osobnom doručení ponuky uchádzačom vydá verejný obstarávateľ uchádzačovi potvrdenie o jej prevzatí s uvedením dátumu a času prevzatia ponuky. V prípade, ak uchádzač predloží ponuku poštou, rozhodujúci je termín doručenia ponuky verejnému obstarávateľovi.
- 18.6 Predložením ponuky uchádzač vyjadruje súhlas s podmienkami verejnej súťaže určenými verejným obstarávateľom v súťažných podkladoch a v oznámení. Do úvahy nemožno brať žiadnu výhradu ani obmedzenie voči podmienkam určeným verejným obstarávateľom v súťažných podkladoch a v oznámení.
- 18.7 Ponuka, ktorá obsahuje akékoľvek obmedzenia alebo výhrady voči podmienkam uvedeným v súťažných podkladoch a v oznámení, a ponuka, ktorá obsahuje také skutočnosti, ktoré sú v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi sa považuje za **neplatnú**.

#### 19. Označenie obalu ponuky

- 19.1 Obal ponuky musí byť uzatvorený, resp. zapečatený a zabezpečený proti nežiaducemu otvoreniu.
- 19.2 Na obale ponuky, ktorý obsahuje samostatné nepriehľadné a uzatvorené obaly s časťami ponúk označených ako „OSTATNÉ“ a „KRITÉRIÁ“ je potrebné uviesť nasledovné údaje:
- identifikácia verejného obstarávateľa (názov a adresa),
  - identifikácia uchádzača (obchodné meno a adresa sídla alebo miesta podnikania),
  - označenie „**VEREJNÁ SÚŤAŽ – NEOTVÁRAŤ!**“
  - označenie heslom verejného obstarávania: „**Vzdelávací a akreditovaný program pre NSKS**“
- 19.3 V prípade, ak obal ponuky nebude zreteľne označený v súlade s požiadavkami uvedenými v bode 19.2 tejto časti súťažných podkladov, nebude sa považovať za obal s doručenou ponukou a ponuka v ňom obsiahnutá nebude zaradená do verejnej súťaže.

#### 20. Miesto a lehota na predkladanie ponuky

- 20.1 Ponuku je potrebné doručiť na korešpondenčnú adresu:

**Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky**  
Námestie slobody č. 6  
810 05 Bratislava

alebo osobne na adresu:

**Podateľňa (prízemie)**  
**Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky**  
Námestie slobody č. 6  
810 05 Bratislava

V pracovných dňoch: pondelok – piatok

V pracovnom čase: 8:00 – 15:30 hod.

- 20.2 Lehota na predkladanie ponúk je verejným obstarávateľom stanovená do **01.10.2015 do 09:30 hod. miestneho času**
- 20.3 Ponuku je potrebné doručiť v lehote na predkladanie ponúk podľa bodu 20.2 tejto časti súťažných podkladov a na adresu verejného obstarávateľa podľa bodu 20.1 tejto časti súťažných podkladov.
- 20.4 Ponuku predloženú po uplynutí lehoty na predkladanie ponúk stanovenej v bode 20.2 tejto časti súťažných podkladov verejný obstarávateľ vráti uchádzačovi neotvorenú.

- 20.5 Verejný obstarávateľ v súlade so zákonom oznámi uchádzačom, ktorých ponuky neboli vylúčené, miesto a čas otvárania častí ponúk označených ako „KRITÉRIÁ“.

## **21. Doplnenie, zmena a odvolanie ponuky**

- 21.1 Uchádzač môže predloženú ponuku dodatočne doplniť, zmeniť alebo odvolať do uplynutia lehoty na predkladanie ponúk.
- 21.2 Doplnenie a zmenu ponuky je možné vykonať odvolaním pôvodnej ponuky na základe písomnej žiadosti uchádzača, podpísanej uchádzačom alebo osobou oprávnenou konať za uchádzača, doručenej osobne alebo poštou na adresu verejného obstarávateľa. Doplnenú, zmenenú alebo inak upravenú ponuku je potrebné doručiť v lehote na predkladanie ponúk podľa bodu 20.2 tejto časti súťažných podkladov a na adresu verejného obstarávateľa podľa bodu 20.1 tejto časti súťažných podkladov.

## **Časť V. Otváranie a vyhodnotenie ponúk**

### **22. Otváranie ponúk**

- 22.1 Otváranie ponúk vykoná komisia tak, že najskôr overí neporušenosť ponuky a následne otvorí ponuku a časť ponuky označenú ako „OSTATNÉ“. Každú otvorenú časť ponuky označenú ako „OSTATNÉ“ komisia označí poradovým číslom v tom poradí, v akom bola doručená verejnému obstarávateľovi.
- 22.2 Otváranie častí ponúk označených ako „OSTATNÉ“ vykoná komisia v súlade s § 41 zákona.
- 22.3 Otváranie častí ponúk označených ako „KRITÉRIÁ“ vykoná komisia v súlade s § 41 zákona a v súlade s bodom 20.5.
- 22.4 Otváranie častí ponúk označených ako „OSTATNÉ“ a častí ponúk označených ako „KRITÉRIÁ“ sa uskutoční na adrese verejného obstarávateľa:

**Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky**

Námestie slobody č. 6  
810 05 Bratislava

- 22.5 **Otváranie častí ponúk označených ako „OSTATNÉ“ sa uskutoční dňa 01.10.2015 o 10:00 hod. miestneho času.**

### **23. Vyhodnotenie splnenia podmienok účasti**

- 23.1 Komisia bude pri vyhodnotení splnenia podmienok účasti postupovať v súlade s § 33 zákona.
- 23.2 Uchádzač, ktorého tvorí skupina dodávateľov zúčastnená vo verejnom obstarávaní, preukazuje splnenie podmienok účasti v zmysle § 31 zákona.
- 23.3 Splnenie podmienok účasti uchádzačov bude komisia posudzovať z dokladov predložených podľa požiadaviek uvedených v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania, v súťažných podkladoch a v iných dokumentoch poskytnutých verejným obstarávateľom.

### **24. Vyhodnocovanie časti ponúk označených ako „OSTATNÉ“**

- 24.1 Komisia bude pri vyhodnocovaní časti ponúk označených ako „OSTATNÉ“ postupovať v súlade s § 42 zákona.
- 24.2 Komisia vyhodnotí ponuky z hľadiska splnenia požiadaviek verejného obstarávateľa na predmet zákazky a vylúči ponuky, ktoré nespĺňajú požiadavky na predmet zákazky uvedené v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania, v súťažných podkladoch a v iných dokumentoch poskytnutých verejným obstarávateľom.
- 24.3 Ak verejný obstarávateľ vyžadoval od uchádzačov zábezpeku, komisia posúdi zloženie zábezpeky a vylúči ponuku uchádzača, ktorý nezložil zábezpeku podľa určených podmienok.

## **25. Vyhodnocovanie časti ponúk označených ako „KRITÉRIÁ“**

- 25.1 Komisia bude pri vyhodnocovaní časti ponúk označených ako „KRITÉRIÁ“ postupovať v súlade s § 42 zákona.
- 25.2 Do procesu otvárania časti ponúk označených ako „KRITÉRIÁ“ budú zaradené ponuky tých uchádzačov, ktorí neboli vylúčení po vyhodnocovaní časti ponúk označených ako „OSTATNÉ“.
- 25.3 Komisia vyhodnocuje časti ponúk označených ako „KRITÉRIÁ“, ktoré neboli vylúčené, podľa kritérií určených v oznámení o vyhlásení verejného obstarávania, v súťažných podkladoch a v iných dokumentoch poskytnutých verejným obstarávateľom a na základe pravidiel ich uplatnenia.

## **26. Oprava chýb**

- 26.1 Zrejmé matematické chyby zistené pri vyhodnocovaní ponúk budú opravené v prípade:
- rozdielu medzi sumou uvedenou číslom a sumou uvedenou slovom; platiť bude suma uvedená slovom,
  - rozdielu medzi jednotkovou cenou a celkovou cenou, ak uvedená chyba, vznikla dôsledkom nesprávneho násobenia jednotkovej ceny počtom; platiť bude jednotková cena, celková cena položky bude odvodená od takto opravenej jednotkovej ceny,
  - preukázateľne hrubej chyby pri jednotkovej cene v desatinnej čiарke; platiť bude jednotková cena s opravenou desatinnou čiarkou, celková cena položky bude odvodená od takto opravenej jednotkovej ceny,
  - nesprávne spočítanej sumy vo vzájomnom súčte alebo medzisúčte jednotlivých položiek; platiť bude správny súčet, resp. medzisúčet jednotlivých položiek a pod.
- 26.2 O každej vykonanej oprave bude uchádzač bezodkladne upovedomený a bude požiadaný o predloženie písomného súhlasu s vykonanou opravou v časti ponuky týkajúcej sa návrhu/návrhov na plnenie jednotlivých kritérií na vyhodnocovanie ponúk.

## **27. Mimoriadne nízka ponuka**

- 27.1 Ak uchádzač predloží mimoriadne nízku ponuku, komisia bude povinná postupovať v súlade s § 42 ods. 3 až 6 zákona.
- 27.2 Komisia bude oprávnená postupovať primerane ako pri mimoriadne nízkej ponuke aj v prípade, ak má pochybnosti o predložených návrhoch na plnenie kritérií.

## **28. Vylúčenie uchádzača po vyhodnotení splnenia podmienok účasti**

- 28.1 Verejný obstarávateľ bude pri vylúčení uchádzača postupovať v súlade s § 33 ods. 6 až ods. 8 zákona.
- 28.2 Verejný obstarávateľ vylúči z verejného obstarávania uchádzača, ak:
- nespĺnil podmienky účasti,
  - predložil neplatné doklady,
  - nepredložil po písomnej žiadosti vysvetlenie alebo doplnenie predložených dokladov v určenej lehote alebo
  - poskytol nepravdivé informácie alebo skreslené informácie.
- 28.3 Neplatnými dokladmi sú doklady:
- ktorým uplynula lehota platnosti,
  - ktoré sú neúplné alebo
  - ktoré sú poškodené, nečitateľné alebo pozmenené.

**29. Vylúčenie ponuky uchádzača po vyhodnotení častí ponúk označených ako „OSTATNÉ“ a častí ponúk označených ako „KRITÉRIÁ“**

- 29.1 Verejný obstarávateľ bude pri vylúčení ponuky uchádzača postupovať v súlade s § 42 ods. 5 až ods. 7 zákona.
- 29.2 Verejný obstarávateľ vylúči ponuku, ak uchádzač:
- nedoručí písomné vysvetlenie ponuky na základe požiadavky komisie v lehote piatich pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti o vysvetlenie, ak komisia neurčí dlhšiu lehotu,
  - predložené vysvetlenie ponuky nie je v súlade s požiadavkou komisie,
  - nedoručí písomné odôvodnenie mimoriadne nízkej ponuky v lehote určenej komisiou,
  - nedostaví sa po výzve komisie na osobnú konzultáciu na účely vysvetlenia predloženého odôvodnenia mimoriadne nízkej ponuky alebo
  - predložené odôvodnenie mimoriadne nízkej ponuky nie je svojím obsahom v súlade s požiadavkou komisie.

**30. Dôvernosc' procesu verejného obstarávania**

- 30.1 Informácie týkajúce sa vyhodnotenia splnenia podmienok účasti, vyhodnocovania častí ponúk označených ako „OSTATNÉ“ a častí ponúk označených ako „KRITÉRIÁ“ a odporúčaní komisie na prijatie ponuky úspešného uchádzača sú dôverné.
- 30.2 Členovia komisie na vyhodnotenie splnenia podmienok účasti, vyhodnocovania častí ponúk označených ako „OSTATNÉ“ a častí ponúk označených ako „KRITÉRIÁ“ a zodpovedné osoby verejného obstarávateľa nesmú a nebudú počas prebiehajúceho procesu verejného obstarávania poskytovať alebo zverejňovať informácie uchádzačom ani žiadnym iným tretím osobám, ak zákon nestanovuje inak.

**Časť VI. Prijatie ponuky**

**31. Informácia o výsledku vyhodnotenia ponúk**

- 31.1 Verejný obstarávateľ bude postupovať v súlade s § 44 zákona.

**32. Uzavretie zmluvy**

- 32.1 Verejný obstarávateľ bude postupovať v súlade s § 45 zákona.
- 32.2 Verejný obstarávateľ uzavrie s úspešným uchádzačom zmluvu v lehote viazanosti ponúk.
- 32.3 Uzavretá zmluva nesmie byť v rozpore s oznámením o vyhlásení verejného obstarávania, so súťažnými podkladmi a s inými dokumentmi poskytnutými verejným obstarávateľom a s ponukou úspešného uchádzača.
- 32.4 Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo pred podpisom zmluvy rokovať s úspešným uchádzačom o nepodstatných ustanoveniach zmluvy, ktoré neboli predmetom verejného obstarávania a ktoré nemajú vplyv na jeho výsledok.
- 32.5 Úspešný uchádzač je povinný poskytnúť verejnému obstarávateľovi riadnu súčinnosť v súlade s § 45 ods. 9 zákona.
- 32.6 Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo neprijať ponuku, ktorej celkový návrh na plnenie kritérií prevyšuje limity vyčlenené verejným obstarávateľom pre požadovaný predmet zákazky.

**33. Pravidlá pre zmenu subdodávateľov**

- 33.1 Úspešný uchádzač je oprávnený zmeniť subdodávateľa počas plnenia zmluvy v súlade so zmluvou podľa časti B.2 týchto súťažných podkladov.
- 33.2 Úspešný uchádzač je povinný postupovať v súlade s § 32 ods. 9 zákona.
- 33.3 Subdodávateľ, ktorého sa návrh na zmenu týka, musí najneskôr v čase plnenia spĺňať podmienky podľa § 26 ods. 1 zákona. Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo preskúmania splnenia podmienok podľa § 26 ods. 1 zákona subdodávateľom.

**34. Zrušenie postupu zadávania zákazky**

- 34.1 Verejný obstarávateľ bude postupovať v súlade s § 46 zákona.
- 34.2 Verejný obstarávateľ zruší použitý postup zadávania zákazky z dôvodov uvedených v § 46 ods. 1 zákona.
- 34.3 Verejný obstarávateľ môže zrušiť použitý postup zadávania zákazky z dôvodov uvedených v § 46 ods. 2 zákona.

Verejná súťaž  
NADLIMITNÁ ZÁKAZKA  
NA POSKYTNUTIE SLUŽBY

podľa zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v  
znení neskorších predpisov

**SÚŤAŽNÉ PODKLADY**

Názov predmetu zákazky:

***Vytvorenie vzdelávacieho a akreditovaného programu pre Národný  
systém kvality služieb v cestovnom ruchu***

## A.2 Podmienky účasti uchádzačov

Bratislava, august 2015



## A.2 Podmienky účasti uchádzačov

### 1. Podmienky účasti vo verejnom obstarávaní podľa § 26 zákona týkajúce sa osobného postavenia

Uchádzač musí spĺňať podmienky účasti týkajúce sa osobného postavenia uvedené v § 26 ods. 1 zákona. Doklady a dokumenty, prostredníctvom ktorých uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti týkajúce sa osobného postavenia podľa § 26 zákona:

- 1.1 Uchádzač preukáže splnenie podmienok účasti týkajúce sa osobného postavenia podľa § 26 ods. 1 zákona, spôsobom podľa § 26 ods. 2 zákona alebo podľa § 128 zákona.
- 1.2 V prípade uchádzača, ktorého tvorí **skupina dodávateľov** zúčastnená vo verejnom obstarávaní, sa požaduje preukázanie splnenia podmienok účasti týkajúcich sa osobného postavenia **za každého člena skupiny osobitne**. Splnenie podmienky účasti podľa § 26 ods. 1 písm. f) zákona preukazuje člen skupiny len vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, ktorú má zabezpečiť.
- 1.3 **Doklady a dokumenty, ktorými uchádzač preukazuje osobné postavenie musia byť v ponuke predložené ako originály alebo ich úradne osvedčené kópie.**
- 1.4 Ak uchádzač alebo záujemca nemá sídlo v Slovenskej republike a krajina jeho sídla nevydáva niektoré z dokladov uvedených v § 26 ods. 2 zákona alebo nevydáva ani rovnocenné doklady, možno ich nahradiť čestným vyhlásením podľa predpisov platných v krajine jeho sídla.
- 1.5 Ak má uchádzač alebo záujemca sídlo v členskom štáte inom ako Slovenská republika a právo tohto členského štátu neupravuje inštitút čestného vyhlásenia, možno ho nahradiť vyhlásením urobeným pred súdom, správnym orgánom, notárom, inou odbornou inštitúciou alebo obchodnou inštitúciou podľa predpisov platných v krajine pôvodu alebo v krajine sídla uchádzača alebo záujemcu.

***Odôvodnenie primeranosti použitia podmienky účasti podľa bodu 1.1 tejto časti súťažných podkladov vo vzťahu k predmetu zákazky a potreba jej zahrnutia medzi podmienky účasti podľa § 32 ods. 6 zákona:*** Povinnosť bezvýhradne splniť všetky vyššie uvedené podmienky osobného postavenia vyplýva priamo zo zákona. Uvedená skutočnosť odôvodňuje ich potrebu a primeranosť.

### 2. Podmienky účasti vo verejnom obstarávaní podľa § 26a zákona týkajúce sa preukazovania majetkovej účasti

Uchádzač musí spĺňať podmienky účasti týkajúce sa preukazovania majetkovej účasti uvedené v § 26a zákona. Doklady a dokumenty, prostredníctvom ktorých uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti týkajúce sa preukazovania majetkovej účasti podľa § 26a zákona:

- 2.1 Uchádzač preukáže splnenie podmienok účasti týkajúce sa preukazovania majetkovej účasti podľa § 26a zákona, spôsobom podľa § 26a ods. 3 zákona.
- 2.2 V prípade uchádzača, ktorého tvorí **skupina dodávateľov** zúčastnená vo verejnom obstarávaní, sa požaduje preukázanie splnenia podmienok účasti týkajúcich sa preukazovania majetkovej účasti **za každého člena skupiny osobitne**.
- 2.3 **Doklady a dokumenty, ktorými uchádzač preukazuje majetkovú účasť musia byť v ponuke predložené ako originály alebo ich úradne osvedčené kópie.**

### **Odporúčanie verejného obstarávateľa:**

**Na preukázanie splnenia podmienok účasti podľa § 26a zákona týkajúce sa preukazovania majetkovej účasti verejný obstarávateľ uchádzačom odporúča využiť inštitút čestného vyhlásenia podľa § 32 ods. 11 zákona a podľa bodu 5. tejto časti súťažných podkladov.**

**Odôvodnenie primeranosti použitia podmienky účasti podľa bodu 2.1 tejto časti súťažných podkladov vo vzťahu k predmetu zákazky a potreba jej zahrnutia medzi podmienky účasti podľa § 32 ods. 6 zákona:** Povinnosť bezvýhradne splniť všetky vyššie uvedené podmienky preukazovania majetkovej účasti vyplýva priamo zo zákona. Uvedená skutočnosť odôvodňuje ich potrebu a primeranosť.

### **3. Podmienky účasti vo verejnom obstarávaní podľa § 27 zákona týkajúce sa finančného a ekonomického postavenia**

Uchádzač musí spĺňať podmienky účasti podľa § 27 zákona týkajúce sa finančného a ekonomického postavenia uvedené v bode 3.1 a 3.2 tejto časti súťažných podkladov:

**3.1 § 27 ods. 1 písm. a) zákona:** uchádzač preukazuje svoje finančné a ekonomické postavenie vyjadrením banky alebo pobočky zahraničnej banky, ktorým môže byť príslub banky alebo pobočky zahraničnej banky o poskytnutí úveru.

**3.1.1 Doklady a dokumenty, ktorými uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti týkajúce sa finančného a ekonomického postavenia podľa § 27 ods. 1 písm. a) zákona:**

- Verejný obstarávateľ požaduje **predloženie vyjadrenia alebo ekvivalentného dokladu od banky alebo pobočky zahraničnej banky alebo zahraničnej banky**, v ktorej má uchádzač vedený účet, o schopnosti uchádzača plniť finančné záväzky, ktoré/é musia/musí obsahovať informáciu o tom, že uchádzač:
  - nie je v nepovolenom debete,
  - v prípade splácania úveru dodržiava splátkový kalendár,
  - bežný účet uchádzača nie je predmetom exekúcie.

Uvedené **potvrdenie nesmie byť staršie ako tri mesiace ku dňu predkladania ponúk.**

- K vyjadreniu banky/bánk alebo ekvivalentnému/ým dokladu/om **uchádzač zároveň predloží čestné vyhlásenie** potvrdené/podpísané oprávnenou osobou, že nemá vedené účty ani záväzky v inej/ých banke/ách ako tej/tých, od ktorej/ých predložil vyššie uvedené potvrdenie/a resp. ekvivalentný/é doklad/y. Uvedené **čestné vyhlásenie nesmie byť staršie ako tri mesiace ku dňu predkladania ponúk.**

**3.1.2 Doklady a dokumenty, ktorými uchádzač preukazuje splnenie podmienky účasti podľa § 27 ods. 1 písm. a) musia byť v ponuke predložené ako originály alebo ich úradne osvedčené kópie.**

**Odôvodnenie primeranosti použitia podmienky účasti podľa bodu 3.1 tejto časti súťažných podkladov vo vzťahu k predmetu zákazky a potreba jej zahrnutia medzi podmienky účasti podľa § 32 ods. 6 zákona:** V tejto požiadavke verejného obstarávateľa nie je požadovaný žiaden číselný údaj, a teda požiadavka je primeraná a jej potreba vyplynula z dôvodu overenia a preukázania finančnej spoľahlivosti uchádzača, t.j., že uchádzač je aj po finančnej stránke spoľahlivým partnerom. Verejný obstarávateľ neposkytuje finančné preddavky ani zálohy a do doby splatnosti faktúr musí byť uchádzač schopný finančné záväzky plniť.

**3.2 § 27 ods. 1 písm. d) zákona:** uchádzač preukazuje svoje finančné a ekonomické postavenie prehľadom o celkovom obrate alebo prehľadom o dosiahnutom obrate v oblasti, ktorej sa

predmet zákazky týka, za posledné tri hospodárske roky, za ktoré sú dostupné v závislosti od vzniku alebo začatia prevádzkovania činnosti.

**3.2.1 Doklady a dokumenty, ktorými uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti podľa § 27 ods. 1 písm. d) zákona:**

- Verejný obstarávateľ požaduje predloženie **prehľadu o obrate za posledné 3 hospodárske roky** v min. výške 150 000,00 EUR bez DPH v súhrne za všetky požadované hospodárske roky. V prípade, ak uchádzač prevádzkuje svoju činnosť kratšie obdobie, preukáže výšku obratu podľa predošlej vety pomerne k dĺžke prevádzkovania činnosti (napr. ak prevádzkuje činnosť 10 mesiacov, potom požadovaná výška obratu je 150 000,00 EUR / 36 mesiacov \* 10 mesiacov = 41 666,66 EUR).

**Prehľad o dosiahnutom obrate uchádzač podloží:**

- **výkazom ziskov a strát alebo výkazom o príjmoch a výdavkoch** za posledné 3 hospodárske roky, resp. za pomernú dĺžku prevádzkovania činnosti, alebo
- ak má zverejnené **účtovné závierky v Registri účtovných závierok** v jeho verejnej časti, vo svojej ponuke môže uviesť len URL adresu, na ktorej sú výkazy ziskov a strát alebo výkazy o príjmoch a výdavkoch dostupné.

**3.2.2 Pokiaľ sú výkazy ziskov a strát alebo výkazy o príjmoch a výdavkoch zostavené v inej mene ako v mene EUR,** uchádzač prepočíta celkový obrat za každý ukončený hospodársky rok do meny EUR. K prepočtu cudzej meny na EUR sa použije kurz Európskej centrálnej banky platný ku dňu zverejnenia oznámenia o vyhlásení verejného obstarávania v Úradnom vestníku EÚ.

**3.2.3 Doklady a dokumenty, ktorými uchádzač preukazuje splnenie podmienky účasti podľa § 27 ods. 1 písm. d) postačuje v ponuke predložiť ako kópie.**

**Odôvodnenie primeranosti použitia podmienky účasti podľa bodu 3.2 tejto časti súťažných podkladov vo vzťahu k predmetu zákazky a potreba jej zahrnutia medzi podmienky účasti podľa § 32 ods. 6 zákona:** Verejný obstarávateľ overuje prostredníctvom tejto podmienky účasti schopnosť poskytovať požadované služby počas trvania zmluvy, súčasne overuje schopnosť dosahovať z uvedených plnení príjmy a zároveň overuje realizovaný finančný objem zákaziek rovnakého alebo obdobného charakteru ako je predmet zákazky z dôvodu minimalizácie rizika nekorektného plnenia predmetu zmluvy z dôvodu nestabilného ekonomického, resp. finančného postavenia uchádzača.

**3.3 V prípade uchádzača, ktorého tvorí skupina dodávateľov** zúčastnená vo verejnom obstarávaní, tento preukazuje splnenie podmienok účasti týkajúcich sa finančného a ekonomického postavenia podľa bodu 3. tejto časti súťažných podkladov **za všetkých členov skupiny spoločne.**

**3.4 Uchádzač alebo záujemca môže na preukázanie finančného a ekonomického postavenia využiť finančné zdroje inej osoby, bez ohľadu na ich právny vzťah.** V takomto prípade musí uchádzač alebo záujemca verejnému obstarávateľovi preukázať, že pri plnení zmluvy bude môcť reálne disponovať so zdrojmi osoby, ktorej postavenie využíva na preukázanie finančného a ekonomického postavenia. Túto skutočnosť preukazuje záujemca alebo uchádzač písomnou zmluvou uzavretou s touto osobou, obsahujúcou **záväzok osoby, ktorej zdrojmi mieni preukázať svoje finančné a ekonomické postavenie, že táto osoba poskytne plnenie počas celého trvania zmluvného vzťahu.** Osoba, ktorej zdroje majú byť použité na preukázanie finančného a ekonomického postavenia musí spĺňať podmienky účasti podľa § 26 ods. 1 zákona a § 26a zákona vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, na ktorú boli zdroje záujemcovi alebo uchádzačovi poskytnuté. Ak uchádzač alebo záujemca preukázal finančné a ekonomické postavenie zdrojmi inej osoby a počas trvania zmluvy, koncesnej zmluvy alebo rámcovej dohody dôjde k plneniu, ktorého sa toto preukázanie týka, uchádzač alebo záujemca je oprávnený toto plnenie poskytnúť len sám, alebo prostredníctvom tej osoby, písomnou zmluvou s ktorou toto postavenie preukázal; možnosť zmeny subdodávateľa tým nie je dotknutá.

- 3.5 Ak uchádzač alebo záujemca nedokáže z objektívnych dôvodov preukázať finančné a ekonomické postavenie určeným dokladom, verejný obstarávateľ môže uznať aj iný doklad, ktorým sa preukazuje finančné a ekonomické postavenie.

**4. Podmienky účasti vo verejnom obstarávaní v zmysle § 28 až 30 zákona týkajúce sa technickej alebo odbornej spôsobilosti uchádzača:**

Uchádzač musí spĺňať podmienky účasti podľa § 28 zákona týkajúce sa technickej alebo odbornej spôsobilosti uvedené v bode 4.1 a 4.3 tejto časti súťažných podkladov:

- 4.1 **§ 28 ods. 1 písm. a) zákona:** uchádzač preukazuje svoju technickú alebo odbornú spôsobilosť zoznamom dodávok tovaru alebo poskytnutých služieb za predchádzajúce tri roky doplneným potvrdeniami o kvalite dodania tovaru alebo poskytnutia služieb s uvedením cien, lehôt dodania a odberateľov; ak odberateľom

- bol verejný obstarávateľ alebo obstarávateľ podľa zákona, dokladom je referencia,
- bola iná osoba ako verejný obstarávateľ alebo obstarávateľ podľa zákona, dôkaz o plnení potvrdí odberateľ; ak také potvrdenie uchádzač alebo záujemca nemá k dispozícii, vyhlásením uchádzača alebo záujemcu o ich dodaní, doplneným dokladom, preukazujúcim ich dodanie alebo zmluvný vzťah, na základe ktorého boli dodané.

- 4.1.1 **Doklady a dokumenty, ktorými uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti podľa § 28 ods. 1 písm. a) zákona:**

- Uchádzač predloží zoznam poskytnutých služieb rovnakého alebo podobného charakteru ako je predmet zákazky **za predchádzajúce tri roky (2012, 2013, 2014)** v celkovej súhrnnej hodnote minimálne **100 000,00 EUR s DPH**.

**Za služby rovnakého alebo podobného predmetu zákazky sa považujú** služby opísané v opise predmetu zákazky v časti B.1 týchto súťažných podkladov .

**Verejný obstarávateľ odporúča, aby zoznam poskytnutých služieb a prípadný dôkaz o plnení obsahoval:**

- názov a sídlo odberateľa,
- kontaktné údaje odberateľa (meno a priezvisko, tel. č., e-mail),
- predmet poskytnutej služby,
- opis predmetu poskytnutej služby,
- doba poskytnutia,
- cena poskytnutej služby **s DPH**.

*V prípade ak uchádzač má zverejnené referencie v evidencii referencií podľa § 9a zákona, verejný obstarávateľ odporúča v ponuke identifikovať uchádzačovi o ktoré referencie sa jedná.*

- 4.1.2 **Doklady a dokumenty, ktorými uchádzač preukazuje splnenie podmienky účasti podľa § 28 ods. 1 písm. a) musia byť v ponuke predložené ako originály alebo ich úradne osvedčené kópie.**

**Odôvodnenie primeranosti použitia podmienky účasti podľa bodu 4.1 tejto časti súťažných podkladov vo vzťahu k predmetu zákazky a potreba jej zahrnutia medzi podmienky účasti podľa § 32 ods. 6 zákona:** Verejný obstarávateľ požaduje predloženie dokladov podľa tohto bodu 4.1 z dôvodu, aby uchádzač preukázal schopnosť a praktické skúsenosti s realizáciou rovnakých alebo podobných služieb ako je predmet zákazky a preukázal spôsobilosť realizácie plnenia v požadovanej kvalite. Cieľom týchto podmienok je to, aby uchádzač dokumentoval projekty obdobného zamerania, rozsahu a dopadu, a tým preukázal svoju schopnosť dodať takto komplexnú službu. Verejný obstarávateľ požaduje tieto

referencie ako dôkaz spôsobilosti; ide o rovnaký alebo podobný rozsah činností ako bude poskytovateľ realizovať v rámci projektu, ktorý je predmetom zákazky.

4.2 **§ 28 ods. 1 písm. g) zákona:** uchádzač preukazuje svoju technickú alebo odbornú spôsobilosť údajmi o vzdelaní a odbornej praxi alebo o odbornej kvalifikácii riadiacich zamestnancov, osobitne osôb zodpovedných za riadenie stavebných prác alebo za poskytnutie služby.

4.2.1 **Doklady a dokumenty, ktorými uchádzač preukazuje splnenie podmienok účasti podľa § 28 ods. 1 písm. g) zákona:**

- Verejný obstarávateľ na poskytnutie služby požaduje, aby uchádzač disponoval s expertmi, ktorí budú spôsobilí v nasledovných oblastiach: metodologické a organizačné zabezpečovanie vzdelávania dospelých,
- práca v oblasti cestovného ruchu,
- riadenie projektov, nastavovanie financovania projektov a nastavenie procesov v súlade s pravidlami financovania projektov mimo štátneho rozpočtu.

Verejný obstarávateľ požaduje predloženie zloženia expertnej skupiny, ktorá ako celok musí naplniť nasledovné požiadavky:

- vysokoškolské vzdelanie II. stupňa (každý člen expertnej skupiny), túto podmienku záujemca preukáže kópiou vysokoškolského diplomu.,
- minimálne 3-ročné praktické skúsenosti v metodologickom a organizačnom zabezpečovaní vzdelávania dospelých (prax); túto podmienku záujemca preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom
- minimálne 3-ročné praktické skúsenosti v oblasti prehľadu finančných prostriedkov zo štrukturálnych fondov, resp. z iných obdobných fondov ako napr. (Horizont 2020, 7 rámcový program, nórsky finančný mechanizmus, resp. iné, túto podmienku záujemca preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom.
- minimálne 3-ročné praktické skúsenosti v oblasti cestovného ruchu, túto podmienku záujemca preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom
- certifikát resp. akreditačná listina alebo iný ekvivalentný doklad preukazujúci znalosť nemeckého alebo anglického jazyka na úrovni C1, túto podmienku záujemca preukáže prostredníctvom kópie certifikátu, akreditačného listu resp. ekvivalentného dokladu
- certifikát resp. akreditačná listina alebo iný ekvivalentný doklad v oblasti manažérstva kvality vo vzdelávaní.; túto podmienku záujemca preukáže prostredníctvom kópie certifikátu, akreditačného listu resp. ekvivalentného dokladu
- minimálne 3-ročné praktické skúsenosti v oblasti projektov financovaných napr. štrukturálne fondy, Horizont 2020, nórsky finančný mechanizmus resp. iné, túto podmienku záujemca preukáže prostredníctvom profesijného životopisu alebo ekvivalentným dokladom

Verejný obstarávateľ žiadnym spôsobom nelimituje počet členov expertnej skupiny, v prípade, ak bude expertná skupina zložená z viacerých členov, je nevyhnutné, aby každý člen splnil požiadavku týkajúcu sa vysokoškolského vzdelania.

- **Naplnenie požadovaných minimálnych požiadaviek na jednotlivých členov expertnej skupiny uchádzač preukáže predložením:**

- **Podpísaných životopisov alebo ekvivalentných dokladov.** Každý člen expertnej skupiny v životopise uvedie:
  - svoje meno a priezvisko,
  - najvyššie dosiahnuté vzdelanie, názov a sídlo školy, špecializácia, rok ukončenia štúdia,
  - odbornú prax súvisiacu požadovanými podmienkami, opisom pracovnej náplne, miesto, mesiac a rok plnenia/zamestnania, zamestnávateľ/objednávateľ,
  - praktické skúsenosti (názov referencie/projektu, odberateľ/zamestnávateľ, popis referencie/projektu, hodnota zmluvy/projektu, pozícia na projekte, obdobie rok od - do, meno a priezvisko aspoň jednej kontaktnej osoby a číslo telefónu a emailový kontakt odberateľa, kde si bude môcť verejný obstarávateľ overiť informácie),
  - prípadne ostatné relevantné informácie vo vzťahu k odbornému vzdelaniu, zručnostiam a praxi,
  - vlastnoručný podpis osoby.

**4.2.2 Doklady a dokumenty, ktorými uchádzač preukazuje splnenie podmienky účasti podľa § 28 ods. 1 písm. g) musia byť v ponuke predložené ako originály alebo ich úradne osvedčené kópie, pokiaľ nie je uvedené inak.**

**Odôvodnenie primeranosti použitia podmienky účasti podľa bodu 4.2 tejto časti súťažných podkladov vo vzťahu k predmetu zákazky a potreba jej zahrnutia medzi podmienky účasti podľa § 32 ods. 6 zákona:** Požiadavky na expertov sú potrebné a primerané vzhľadom na štruktúru hlavných aktivít v rámci predmetu zákazky. Preukázanie profesionálnych praktických skúseností expertov požaduje verejný obstarávateľ pre účely overenia, či daný expert má dostatočné skúsenosti a zručnosti pre zvládnutie plnenia predmetu zákazky a príslušnej časti úloh a kompetencií pripadajúcich na danú pozíciu.

**4.3 § 28 ods. 1 písm. k) zákona v spojení s § 32 ods. 3 písm. b) zákona -** verejný obstarávateľ požaduje predložiť uvedenie podielu plnenia zo zmluvy, ktorý má uchádzač poskytujúci službu v úmysle zabezpečiť subdodávateľmi, ktorí sa majú podieľať na dodaní plnenia v sume najmenej 50% z hodnoty plnenia uvedenej v ponuke uchádzača spolu s uvedením identifikačných údajov subdodávateľa ak je známy, a to v rozsahu meno a priezvisko, obchodné meno alebo názov, adresa pobytu alebo sídlo, identifikačné číslo alebo dátum narodenia, ak nebolo pridelené identifikačné číslo. V prípade, ak súčet podielov všetkých zamýšľaných subdodávateľov bude nižší ako 50% z hodnoty plnenia, verejný obstarávateľ odporúča uchádzačovi predložiť čestné vyhlásenie o tom, súčet podielov všetkých zamýšľaných subdodávateľov uchádzača bude nižší ako 50% z hodnoty plnenia uvedenej v ponuke uchádzača.

**Odôvodnenie primeranosti použitia podmienky účasti podľa bodu 4.2 tejto časti súťažných podkladov vo vzťahu k predmetu zákazky a potreba jej zahrnutia medzi podmienky účasti podľa § 32 ods. 6 zákona:** Predmetná podmienka účasti je obligatórnou podmienkou účasti podľa § 28 ods. 1 písm. k) zákona v spojení s § 32 ods. 3 písm. b) zákona vzhľadom na skutočnosť, že ide o nadlimitnú zákazku na poskytnutie služieb s predpokladanou hodnotou zákazky nižšou ako 10 000 000,00 EUR bez DPH.

**4.4 V prípade uchádzača, ktorého tvorí skupina dodávateľov zúčastnená vo verejnom obstarávaní, tento preukazuje splnenie podmienok účasti týkajúcich sa technickej alebo odbornej spôsobilosti podľa bodu 4. tejto časti súťažných podkladov za všetkých členov skupiny spoločne.**

**4.5 Uchádzač alebo záujemca môže na preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej**

spôsobilosti využiť technické a odborné kapacity inej osoby, bez ohľadu na ich právny vzťah. V takomto prípade musí uchádzač alebo záujemca verejnému obstarávateľovi preukázať, že pri plnení zmluvy bude môcť reálne disponovať s kapacitami osoby, ktorej spôsobilosť využíva na preukázanie technickej spôsobilosti alebo odbornej spôsobilosti. Túto skutočnosť preukazuje záujemca alebo uchádzač písomnou zmluvou uzavretou s touto osobou, obsahujúcou **záväzok osoby, ktorej technickými a odbornými kapacitami mieni preukázať svoju technickú spôsobilosť alebo odbornú spôsobilosť, že táto osoba poskytne svoje kapacity počas celého trvania zmluvného vzťahu**. Osoba, ktorej kapacity majú byť použité na preukázanie technickej alebo odbornej spôsobilosti, musí spĺňať podmienky účasti podľa § 26 ods. 1 zákona a § 26a zákona vo vzťahu k tej časti predmetu zákazky, na ktorú boli kapacity záujemcovi alebo uchádzačovi poskytnuté. Ak uchádzač alebo záujemca preukázal technickú spôsobilosť alebo odbornú spôsobilosť technickými a odbornými kapacitami inej osoby a počas trvania zmluvy, koncesnej zmluvy alebo rámcovej dohody dôjde k plneniu, ktorého sa toto preukázanie týka, uchádzač alebo záujemca je oprávnený toto plnenie poskytnúť len sám, alebo prostredníctvom tej osoby, písomnou zmluvou, s ktorou toto postavenie preukázal; možnosť zmeny subdodávateľa tým nie je dotknutá.

## **5. Podmienky týkajúce sa čestných vyhlásení**

- 5.1 V súlade s § 32 ods. 11 zákona, splnenie podmienky účasti možno preukázať čestným vyhlásením uchádzača, pričom doklady preukazujúce splnenie podmienok účasti bude verejný obstarávateľ vyžadovať podľa § 44 ods. 1 zákona. Vzor čestného vyhlásenia sa nachádza v prílohe č. 1 týchto súťažných podkladov.

## **6. Uznanie rovnocenných dokladov**

- 6.1 Verejný obstarávateľ uzná rovnocenné potvrdenie vydané príslušným orgánom iného členského štátu, ktorým uchádzač alebo záujemca preukazuje splnenie podmienok účasti vo verejnom obstarávaní. Verejný obstarávateľ musí prijať aj iný rovnocenný doklad predložený uchádzačom alebo záujemcom. Verejný obstarávateľ vyhodnocuje splnenie podmienok účasti podľa § 26 zákona spôsobom podľa § 128 ods. 3 zákona.

Verejná súťaž  
NADLIMITNÁ ZÁKAZKA  
NA POSKYTNUTIE SLUŽBY

podľa zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v  
znení neskorších predpisov

**SÚŤAŽNÉ PODKLADY**

Názov predmetu zákazky:

***Vytvorenie vzdelávacieho a akreditovaného programu pre Národný  
systém kvality služieb v cestovnom ruchu***

## A.3 Kritériá na vyhodnotenie ponúk a pravidiel ich uplatnenia

Bratislava, august 2015



### A.3 Kritériá na vyhodnotenie ponúk a pravidiel ich uplatnenia

- Kritériom na vyhodnotenie ponuky je **ekonomicky najvýhodnejšia ponuka**.  
**Ekonomicky najvýhodnejšia ponuka pozostáva z:**
  - Ceny za školenie 1 školiteľa/regionálneho koordinátora v EUR vrátane DPH**
  - Ceny za vytvorenie vzdelávacieho a akreditovaného programu pre Národný systém kvality služieb v EUR vrátane DPH**
- Uchádzač na samostatnom liste predloží vypracovaný návrh na plnenie kritérií určených verejným obstarávateľom na vyhodnotenie ponúk, pričom musí platiť, že uvedený údaj týkajúci sa kritéria - cena musí byť zhodný s údajom uvedeným v návrhu rámcovej dohody. Tento list musí byť podpísaný uchádzačom. **Návrh na plnenie kritérií sa nachádza v prílohe č. 2** týchto súťažných podkladov.
- Pravidlá na uplatňovanie kritérií:

P.č.	Názov kritéria	Váhovosť
Kritérium č. 1	Najnižšia cena za školenie 1 školiteľa/regionálneho koordinátora v EUR vrátane DPH	40
Kritérium č. 2	Najnižšia cena za vytvorenie vzdelávacieho a akreditovaného programu pre Národný systém kvality služieb v cestovnom ruchu v EUR vrátane DPH	60

- Komisia na vyhodnotenie ponúk zriadená verejným obstarávateľom podľa § 40 zákona (ďalej len „komisia“) bude ponuky vyhodnocovať na základe ekonomicky najvýhodnejšej ponuky podľa nasledovných kritérií s určením ich relatívnej váhy:

Maximálny počet bodov pre hodnotenie ponuky je 100.

- Hodnotiace kritérium č. 1 (tabuľka č. 1 v prílohe č. 2 týchto súťažných podkladov):  
**Cena za školenie 1 školiteľa/regionálneho koordinátora v EUR vrátane DPH – váha určená verejným obstarávateľom – 40 bodov.**

$$C_{\text{kritérium1}} = [(cena_{\text{min}} / cena_{\text{návrh}}) \times váhovosť_{\text{kritérium1}}]$$

**cena<sub>min</sub>** = najnižšia navrhovaná ponuková celková cena, vyjadrená v EUR  
**cena<sub>návrh</sub>** = príslušná posudzovaná ponuková celková cena, vyjadrená v EUR  
**váhovosť<sub>kritérium1</sub>** = váhovosť hodnotiaceho kritéria = 40

Kritérium č. 1 zahŕňa náklady na organizáciu 1 školiteľa, školiace materiály, a pod. podľa prípravnej fázy, e-learning a podobne

- Hodnotiace kritérium č. 2 (tabuľka č. 1 v prílohe č. 2 týchto súťažných podkladov):  
**Cena za vytvorenie vzdelávacieho a akreditovaného programu pre Národný systém kvality služieb podľa špecifikácie v opise v EUR vrátane DPH – váha určená verejným obstarávateľom – 60 bodov.**

$$C_{\text{kritérium2}} = [(cena_{\text{min}} / cena_{\text{návrh}}) \times váhovosť_{\text{kritérium2}}]$$

<b>cena<sub>min</sub></b>	= najnižšia navrhovaná ponuková celková cena, vyjadrená v eurách,
<b>cena<sub>návrh</sub></b>	= príslušná posudzovaná ponuková celková cena, vyjadrená v eurách
<b>váhovosť<sub>kritérium2</sub></b>	= váhovosť hodnotiaceho kritéria = 60

5. V prípade rovnosti bodov získaných dvomi, resp. viacerými uchádzačmi, bude rozhodujúcim kritériom na určenie poradia najvyšší počet bodov za kritérium č. 2.
6. Komisia bude brať do úvahy len číselnú hodnotu daného kritéria, ktorú uchádzač doplní v príslušnej časti ponuky uchádzača
7. Návrh kritéria s hodnotou 0 EUR bude pri vyhodnocovaní komisia považovať za návrh vo výške 0,01 EUR.
8. Pri vyhodnocovaní sa budú prideľované body zaokrúhľovať na dve desatinné miesta.
9. Po vyhodnotení návrhov všetkých kritérií pri všetkých ponukách sa spočítajú pri každej ponuke čiastkové body za všetky kritériá.
10. Komisia označí ponuku s najvyšším bodovým súčtom všetkých kritérií za úspešnú, ponuku s druhým najvyšším bodovým súčtom všetkých kritérií označí za prvú neúspešnú, ponuku s tretím najvyšším bodovým súčtom všetkých kritérií označí za druhú neúspešnú, atď. Ponuku uchádzača, ktorú komisia označí za úspešnú, odporučí komisia verejnému obstarávateľovi prijať.
11. Uchádzač na samostatnom liste predloží vypracovaný návrh na plnenie kritérií určených verejným obstarávateľom na vyhodnotenie ponúk, pričom musí platiť, že uvedený údaj týkajúci sa kritéria - cena musí byť zhodný s údajom uvedeným v návrhu rámcovej dohody. Tento list musí byť podpísaný uchádzačom. **Návrh na plnenie kritérií sa nachádza v prílohe č. 2** týchto súťažných podkladov.

Verejná súťaž  
NADLIMITNÁ ZÁKAZKA  
NA POSKYTNUTIE SLUŽBY

podľa zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v  
znení neskorších predpisov

SÚŤAŽNÉ PODKLADY

Názov predmetu zákazky:

***Vytvorenie vzdelávacieho a akreditovaného programu pre  
Národný systém kvality služieb v cestovnom ruchu***

## B.1 Opis predmetu zákazky

Bratislava, august 2015

## B.1 Opis predmetu zákazky

### I. Východiskové informácie

Predmetom zákazky je:

Vytvorenie vzdelávacieho a akreditovaného programu pre Národný systém kvality služieb v cestovnom ruchu (ďalej len ako „NSKS“ alebo Slovenský systém kvality služieb v cestovnom ruchu „SSKS“) spĺňajúci úlohu kontinuálneho zvyšovania kvality služieb v cestovnom ruchu (ďalej len „CR“) za využitia informácií z troch členských krajín EÚ využívajúcich systém kvality služieb v CR. Vyškolenie školiťelov, ktorí následne vyškolia zástupcov subjektov žiadajúcich o certifikáciu využitím frontálneho vzdelávania a e-learningu s možnosťou kontroly procesov. Aplikácia marketingovej stratégie v danom rozsahu<sup>1</sup>, propagácia SSKS vecnou formou a elektronicky. Nastavenie a zavedenie samofinancovania vzdelávacieho programu.

Predmet zákazky je rozdelený do troch časových úsekov (fáz) podľa nižšie uvedeného popisu a harmonogramu.

Cieľová skupina:

Primárna cieľová skupina

- Školiťel - 18 osôb, z toho 4 pre Bratislavský samosprávny kraj a 14 pre ostatné samosprávne kraje v SR

- Hodnotiteľ - 10 osôb

Sekundárna cieľová skupina

- Zástupcovia záujemcov o certifikáciu - 20 osôb /financované z rozpočtu verejného obstarávania, zvyšok samofinancovanie/.

#### 1. Prípravná fáza I:

Časový úsek do 3 mesiacov od začiatku účinnosti zmluvy.

- a) príprava časového harmonogramu vzdelávacieho a akreditovaného programu
- b) vytvorenie metodiky<sup>2</sup> ku školeniam školiťelov/regionálnych koordinátorov
- c) vytvorenie metodiky<sup>2</sup> ku školeniam záujemcov o certifikáciu, vytvorenie kurzov pre všetky stupne certifikácie
- d) vytvorenie metodiky ku školeniam hodnotiteľov
- e) vytvorenie študijných materiálov<sup>2</sup> pre školiťelov a záujemcov o školenie a hodnotiteľov
- f) zabezpečenie prezentačných materiálov pre záujemcov o školenie
- g) príprava webovej stránky<sup>2</sup> a e-learningu<sup>2</sup> (metodika, prihlasovanie na školenia a pod.)
- h) nastavenie samofinancovania školení<sup>2,3</sup>
- i) implementácia marketingovej stratégie<sup>1</sup>
- j) poznatky o podobných systémoch kvality služieb v cestovnom ruchu
- k) vytvorenie spolupráce so zahraničným expertom

---

<sup>1</sup> Aplikácia marketingovej stratégie v hodnote 20 000 Eur bez DPH.

<sup>2</sup> Dodávateľ musí konzultovať s objednávateľom a výsledná verzia musí byť odsúhlasená objednávateľom.

<sup>3</sup> Z vysúťaženej ceny bude preškolených a certifikovaných minimálne 20 osôb a 20 subjektov zdarma.

Po prekročení tejto hranice, si budú záujemcovia školenia a certifikáciu hradiť sami(samofinancovanie projektu)

- l) vytvorenie systému hodnotenia kvality a zabezpečenie 10 hodnotiteľov<sup>4</sup>

## 2. Prípravná fáza II:

Časový úsek do 4 mesiacov od začiatku účinnosti zmluvy

- a) vytvorenie zmluvných vzťahov so školiteľmi a hodnotiteľmi<sup>5</sup>
- b) regionálne zadelenie školiteľov/regionálnych koordinátorov do jednotlivých oblastí SR
- c) vyškolenie školiteľov v oblasti národného systému kvality služieb, akvizičných činností, marketingu a pod.
- d) pravidelné preškoľovanie školiteľov<sup>6</sup>
- e) vyškolenie hodnotiteľov
- f) pravidelné preškoľovanie hodnotiteľov<sup>6</sup>

## 3. Realizačná fáza

Časový úsek od 4. mesiaca až do konca účinnosti zmluvy

- a) kontinuálne zabezpečovanie školení pre záujemcov o certifikáciu

## 1. Prípravná fáza I.

- a) vytvorenie časového harmonogramu<sup>7</sup> vzdelávacieho a akreditovaného programu  
Dodávateľ pripraví časový harmonogram ktorý bude:
  - schválený objednávatelom
  - povinný dodržiavať
- b) vytvorenie metodiky<sup>7</sup> ku školeniam školiteľov/regionálnych koordinátorov
  - metodika bude pripravená pre všetky stupne certifikácie (QI-QIII)
  - v rozsahu min. 5 dní, z toho 2 dni (frontálna výučba v rozsahu 16h) a 3x e-learningová výučba
- c) vytvorenie metodiky<sup>7</sup> ku školeniam záujemcov o certifikáciu
  - metodika bude pripravená pre všetky stupne certifikácie (QI-QIII)
  - v rozsahu 1,5 - 2 dni (1 deň = 8 hodín) 1x e-learningová výučba
- d) vytvorenie metodiky<sup>7</sup> ku školeniam hodnotiteľov
  - metodika bude pripravená pre všetky stupne certifikácie (QI-QIII)
  - v rozsahu min. 5 dní, z toho 2 dni (frontálna výučba v rozsahu 16h) a 3x e-learningová výučba
  - kontrola bude prebiehať ako ohlásená kontrola, mystery shopping (online, telefonicky, osobná návšteva – na základe štandardov<sup>8</sup>)
- e) vytvorenie študijných materiálov<sup>7</sup> pre školiteľov a záujemcov o školenie a hodnotiteľov

---

<sup>4</sup> Hodnotitelia musia byť schválení objednávatelom a ich činnosť bude vykonávaná od začiatku práce školiteľov.

<sup>5</sup> Školitelia a hodnotitelia musia byť odsúhlasení objednávatelom.

<sup>6</sup> Počas celej dĺžky trvania zmluvy.

<sup>7</sup> Výsledná verzia musí byť odsúhlasená objednávatelom

<sup>8</sup> Štandardy budú dodávateľovi dodané objednávatelom

- študijné materiály musia byť označené logom Národného systému kvality služieb v CR
- vytlačené na lesklom papieri s grafmi, tabuľkami, obrázkami, všetko v plnofarebnom prevedení a vo farbách loga Národného systému kvality služieb. Rozsah tlačенých materiálov musí byť v rozsahu minimálne 15 strán (možnosť úpravy podľa metodiky).

f) zabezpečenie prezentačných materiálov<sup>7</sup> pre záujemcov o školenie

- každý záujemca o certifikáciu dostane na prvom školení školiace materiály a malý zápisník vo formáte A5 s farebným logom Národného systému kvality služieb v cestovnom ruchu a guľôčkové pero s farebným logom Národného systému kvality služieb v cestovnom ruchu.

g) príprava webovej stránky<sup>7</sup> a e-learningu<sup>7</sup>

Kompletné vytvorenie webových stránok SSKS a komunikačného prepojenia vrátane zaistenia prevádzky a údržby vytvoreného portálu (systému), ktorý bude slúžiť ako informačná podpora pre fungovanie všetkých súčastí SSKS.

Tvorba webových stránok a komunikačného rozhrania:

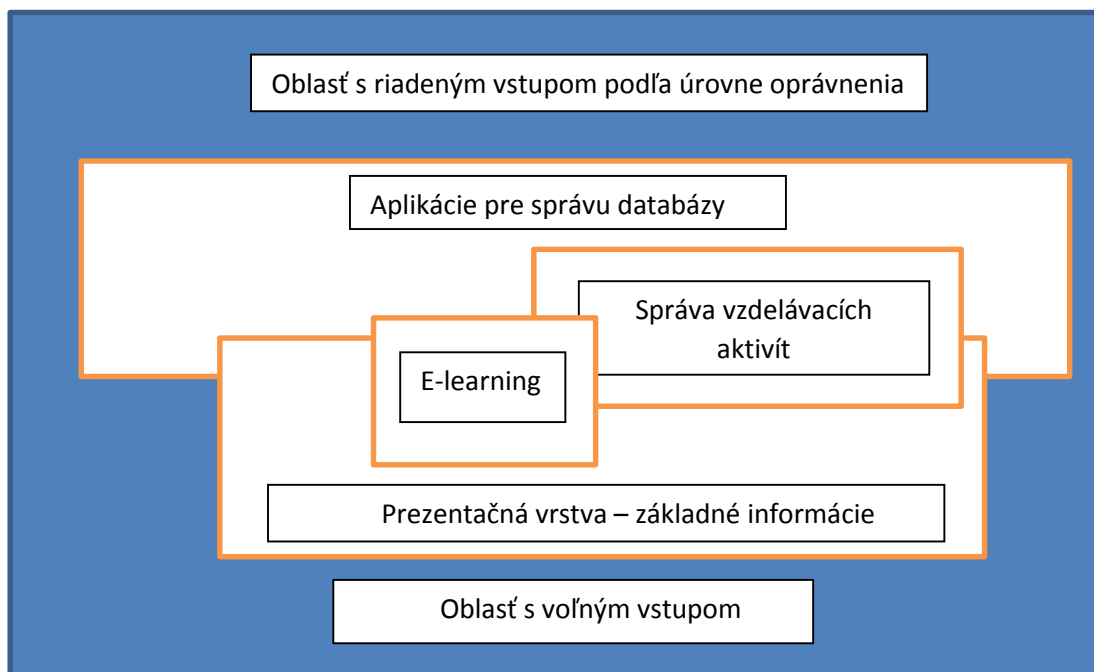
Webstránka musí byť napísaná v jazyku PHP, kde môže byť použitá najvyššia verzia v 5.3.8 a s použitím databázy MySQL s najvyššou verziou 5.5.37|

- vytvorenie webových stránok a komunikačného rozhrania zahrňujúce vybrané aplikácie a je rozdelená do dvoch základných fáz. Webové stránky a komunikačné rozhranie budú mať tri hlavné funkcie:
  - Komunikačná – zaistenie komunikačného prepojenia medzi všetkými zložkami SSKS (Kancelária pre kvalitu CR, Komisia, dodávateľ/objednávateľ a pod.- bližšie bude ešte špecifikované) slúžiacu pre výmenu a zdieľanie informácií medzi týmito zložkami.
  - Sprostredkovateľská - zaistenie kvalitného spôsobu sprostredkovania informácií pre subjekty CR s možnosťou ich priameho prihlásenia sa do systému SSKS slúžiaceho najmä pre subjekty zapojené do procesu certifikácie v rámci SSKS.
  - Informačná - zaistenie kvalitného spôsobu poskytovania informácií pre účastníkov CR, prípadne širokú odbornú i laickú verejnosť, ktorá bude mať záujem o informácie o SSKS.
- Údržba webových stránok bude zabezpečená MDVRR SR. Vytvorené dielo je dodávateľ povinný odovzdať na CD nosiči aj so všetkými informáciami o technických požiadavkách.

**Tvorba webových stránok:**

Fáza A:

- Vytvorenie komunikačného rozhrania, podstatnú súčasť webových stránok a vybraných aplikácií.
- Komunikačné rozhranie bude slúžiť ako spojujúci článok zaistujúci komunikačné prepojenie medzi všetkými zložkami SSKS. Členenie sekcií a podsekcii bude rozdielne pre zložky SSKS, pre koncových zákazníkov, pre uchádzačov o certifikáciu a certifikované spoločnosti.



Webové stránky budú vo Fáze A obsahovať tieto subsystemy (aplikácie):

1. Aplikácie pre správu databázy:
  - a. uchádzačov o certifikáciu
  - b. uchádzačov o vybrané školenia
  - c. certifikovaných zariadení
2. Hlavnú prezentačnú vrstvu tvorenú pomocou redakčného systému
3. Aplikácie pre správu vzdelávacích aktivít
4. Aplikáciu e-learning zabezpečujúcu vybrané školenia

Dodávateľ musí garantovať, že vo fáze A prejdú všetky aplikácie testovaním pomocou Heuristickej evaluácie podľa týchto bodov.

- Koncový používateľ stále vidí aktuálny stav aplikácie.
- Jednoduché, užívateľsky prívetivé prostredie aplikácie.
- V prípade chybného rozhodnutia užívateľa možnosť návratu späť minimálne o jeden krok, užívateľ nesmie byť obmedzený aplikáciou vykonať opravný príkaz.
- Jednoznačné označovanie funkčných tlačítok a odkazov, každá funkcia je označená jednoznačným termínom ideálne takým, ktorý je bežne používaný v danej súvislosti.
- Aplikácia musí byť navrhnutá tak, aby sa vopred eliminovali chybné kroky užívateľa.
- Aplikácia musí obsahovať pomocné „správy“ riešiace jednotlivé chybné kroky, s prípadným postupom pre správne riešenie.

Všetky aplikácie musia mať jednotné užívateľské prostredie pre užívateľov s rozličnými právami prístupu, ktorými sú:

- I. Správca systému a databázy (MDVRR SR) - **najvyššie oprávnenie v systéme**
- II. Hodnotitelia, lektori, správcovia e-learningu
- III. Uchádzači o certifikáciu, certifikované zariadenia
- IV. **Koncoví užívatelia - najnižšie oprávnenie v systéme**

Každá z týchto skupín prístupuje k dátam z rôzneho uhľa pohľadu, so špecifickým oprávnením, a so samostatnou prezentačnou vrstvou, prípadne špecifickým rozhraním pre zadávanie a úpravu dát.

#### **Požiadavky na kategóriu užívateľa: Hodnotitelia, lektori, správcovia e-learningu**

Do tejto skupiny patria všetci hodnotitelia, regionálni koordinátori, školiaca spoločnosť a ich zamestnanci (lektori) a lektori e-learningu.

- Prístup k materiálom a informáciám potrebným pre činnosť hodnotiteľa.
- Prístup k zápisu hodnotenia.
- Prístup k lektorským informáciám o kurzoch, nahrávanie materiálov ku kurzom.
- Vytvorenie lekcií e-learningu, vytvorenie otázok testov, hodnotenia a ďalšie súvisiace činnosti.

#### **Požiadavky na kategóriu užívateľa: Uchádzači o certifikáciu, certifikované zariadenia**

- Prístup k materiálom
- Prístup k e-learningu
- Prístup k registrácií na školenie
- Prístup k sekcii pracovných ponúk a dopytu (bude vytvorené až vo fáze B)
- Prístup k formulárom potrebných pre certifikáciu
- Prístup k editácii informácií o vlastnom zariadení, možnosť nahrávania multimediálnych informácií (fotografie, videá, virtuálne prehliadky) a možnosť vytvorenia virtuálnej prehliadky zariadenia.

#### **Požiadavky na kategóriu užívateľa: Koncoví užívatelia (široká verejnosť)**

- Prístup k hlavnej prezentačnej vrstve z PC alebo z mobilných zariadení
- Prístup k aplikácii na stiahnutie pre iOS, Android a Windows mobile umožňujúce vyhľadanie certifikovaných zariadení a ich spätné hodnotenie (bude vytvorené vo fáze B)
- Prihlásenie a činnosti jednotlivých užívateľov musia byť heslované.

#### **Aplikácie pre správu databázy uchádzačov o certifikáciu a certifikovaných zariadení:**

Aplikácia pre správcu databázy uchádzačov o certifikáciu a certifikovaných zariadení, vrátane systému hodnotenia zákazníkmi, je jednou z hlavných aplikácií celého portálu.

#### **Technická špecifikácia:**

1. možnosť vytvárania stromovej štruktúry kategórií záznamov
2. možnosť vytvárania číselníkov (parametrických, číselných i textových) závislých ma kategóriách i na seba navzájom tak, aby bolo možné podmieňovať ich vyplnenie.
3. Možnosť ukladania záznamov o zariadeniach čakajúcich na certifikáciu a certifikovaných zariadeniach, a to s nasledujúcimi parametrami:
  - a) Názov a popis záznamu
  - b) Kontaktné informácie, vrátane GPS lokácie, s možnosťami zadania tejto lokácie priamo na mape
  - c) Informácie o otváracích hodinách zariadenia
  - d) Zatriedenie do ľubovoľného počtu zodpovedajúcich kategórií



- e) Voľba a vyplnenie hodnôt k súvisiacim číselníkom
  - f) Súvisiace informácie o prevádzkovateľovi
  - g) Multimediálny obsah (fotografie, videá, panoramatické fotografie, zvukové súbory), práca s multimediálnymi súbormi
  - h) Ľubovoľné súbory
4. Možnosť parametrického vyhľadávania na základe kategórií, lokality číselníkov i pomocou fulltextového vyhľadávania. Výsledky vyhľadávania musí systém umožňovať ukladať pre ďalšie použitie alebo opakované vyhľadávanie.
  5. Generovanie ďalších voliteľných štatistických výstupov na základe číselníkov, kategórií a územnej jednotky s výstupom do tabuliek, grafov, prípadne kartogramov, alebo kartodiagramov, v závislosti na povahe štatistických informácií.
  6. Voliteľný export dát do XML alebo CSV, na základe filtrov a definovaných číselníkov. Predom nastavené exporty bude možné sprístupniť tretím stranám pomocou unikátnej URL adresy.
  7. Importné/exportné rozhranie pre výmenu informácií s celorepublikovými alebo regionálnymi portálmi.

Všetky zmeny v systéme musia byť heslované a musí byť dostupná ich história (archivácia dát). Pre voliteľné typy zmien pri záznamoch musí systém podporovať definovanie schvaľovacieho workflow.

Úpravy v databáze bude možné prevádzať tak ako cez hlavné rozhranie, tak aj cez užívateľské rozhranie, určené pre certifikované subjekty. Rozsah možných úprav bude určovať administrátor. Všetky úpravy budú podliehať nastavenému workflow a budú heslované. Aplikácia musí robiť automatickú kontrolu dát. Správca musí byť schopný definovať cyklus, v ktorom systém automaticky vyzve certifikované zariadenie ku kontrole aktuálnosti zaznamenaných dát. Pokiaľ ku kontrole zo strany certifikovaného zariadenia nedôjde musí na túto skutočnosť upozorniť správca databázy, ktorý buď aktualizáciu vykoná sám, alebo rozhodne o dočasnom, prípadnom úplnom vyradení zariadenia z databázy.

Súčasťou aplikácie musí byť taktiež prostredie pre správu hodnotiacich otázok užívateľov i hodnotiteľov. Aplikácia musí umožniť správcovi úplnú kontrolu nad definíciou otázok, združovanie do skupín, ovplyvnenie poradia, spôsobu zobrazenia. Hodnotenie užívateľom bude prebiehať pomocou stupnice spokojnosti na základe položených otázok. Pre každú kategóriu služieb budú pomocou „Aplikácie pre správu databázy certifikovaných zariadení a uchádzačov o certifikáciu“ vytvorenie skupiny otázok spokojnosti. Systém musí umožniť zber demografických údajov, napríklad o veku hodnotiteľa, type pobytu (služobná cesta, dovolenka) a pod.. Hodnotenie musí byť užívateľovi umožnené jednoduchou, formou napríklad výberom počtu hviezdčiek, alebo inou formou. Okrem odpovedí pomocou stupnice spokojnosti bude možné, aby užívateľ mohol pridávať i textové komentáre, prípadne fotografie alebo videá. Dáta získané touto formou budú využité pre štatistické účely vo voliteľných štatistických výstupoch „Aplikácia pre správu databázy uchádzačov o certifikáciu a certifikovaných zariadení“.

Kompletné výsledky hodnotenia musia byť prístupné taktiež prevádzkovateľom zariadení pod ich heslom. Hodnotenie užívateľom bude možné prevádzať na stránkach portálu v podsekcii „Zoznam certifikovaných spoločností“ vo verzii pre PC a vo fáze B aj pre mobilné počítače a taktiež pomocou mobilných aplikácií.

Aplikácia taktiež musí umožňovať správcovi generovanie hromadnej korešpondencie formou rozosielenia e-mailov, vrátane príloh s možnosťami definovať skupiny odoslaných alebo využiť dodatočné vyhľadávanie.

Aplikácia musí byť dostatočne robustná, aby zvládla dostatočný počet požiadaviek od prezentačnej vrstvy pri zobrazovaní informácií pre širokú verejnosť a zároveň bola dostatočne pružná pre zadávanie a úpravy dát pre administrátorov. Redakčný systém musí poskytovať robustné a kompletne portálové

služby, potrebné pre vytvorenie jednotného prostredia pre personalizovaný prístup k obsahu a integrovaným aplikáciám. Vo Fáze A bude vytvorený iba vo variante pre Notebook a PC.

Funkčné požiadavky:

- Kompletná správa štruktúry webu s neobmedzenou hĺbkou stromovej štruktúry
- Vytváranie a editácia článkov pomocou komfortného rich-text editoru (WYSIWYG)
- Možnosť editácie nastavenia vizuálnej podoby stránok pomocou CSS vo verzii 2 a 3
- Schvaľovací Workflow článkov
- Podpora vytvárania verzií článkov a ich archivácia
- Konfigurovateľná archivácia článkov (nastavenie dňa archivácie)
- Tagovanie článkov, možnosť pridania neobmedzeného počtu tagov, správa tagov (editovanie a zlučovanie), výpisy článkov podľa tagov a ich kombinácia
- Možnosť opatriť články vlastnými metadátami (title, description, keywords)
- Možnosť prepojenia článkov na facebookovú stránku SSKS
- Personalizácia obsahu
- Možnosť vkladania obrázkov vo formátoch JPG, PNG, GIF (vrátane animovaného) a vrátane formátov, ktoré pre zobrazenie na webe musia vedieť automaticky konvertovať (TIFF, RAW a pod.)
- Možnosť vkladania video súborov v štandardných formátoch s možnosťou konverzie do formátu prehrateľného vo webovom prehliadači. Systém zároveň musí obsahovať prehrávač pre konvertované videá.
- Možnosť hromadného nahrávania súborov, vrátane adresárov a podadresárov, cez webové rozhranie, bez nutnosti inštalovať ďalšie podporné programy.
- Možnosť vyhľadávania v článkoch vrátane príloh (aj fulltextové vyhľadávanie)
- Možnosť copy-paste textu z Wordu, Excelu a pod. do rich – text editoru, so zachovaním prvkov formátovania a odstránením prebytočných tagov.
- Systém musí podporovať viac jazykových mutácií, vrátane vyhľadávania. Systém musí umožňovať vytváranie rôznych štruktúr pre jednotlivé jazykové mutácie.
- Stránky generované redakčným systémom musia byť validné vo zvolenej špecifikácii jazyka (XHTML 1.0 Strict alebo HTML5)
- Automatické generovanie sitemap
- Automatické generovanie RSS podľa nastavenia správcu systému
- Možnosť prepojenia so sociálnymi sieťami
- Možnosť zasielania odkazov na článok e-mailom
- Možnosť tlače článkov
- Štatistiky činnosti užívateľov
- Nevyhnutnou súčasťou je SEO optimalizácia (generovanie názvu článkov bez diakritiky s použitím pomlčiek, generovanie meta tagov, štruktúrované nahrávanie údajov, postupnosť nadpisov H1-H6, alt a title texty k obrázkom a iné)

Ďalšie požadované aplikácie redakčného systému:

- Ankety s možnosťou zadávania viacerých otázok k jednej ankete
- Kvízy s možnosťami zadávania viacerých otázok k jednému kvízu
- Diskusia k článkom, i samostatne stojaca s možnosťou moderovania
- Notifikácia nových článkov na e-mail užívateľom, ktorí si prajú byť týmto spôsobom informovaní
- Aktuality, možnosť vytvárania aktualít z článkov

Redakčný systém musí umožňovať hromadné operácie s článkami a štruktúrou, ako je ich presúvanie, hromadná autorizácia a podobne tak, aby bola maximálne zjednodušená práca správcu webu.

Pravidlá pre vytvorenie webových stránok:

Stránky musia byť vytvorené podľa záväzných pravidiel, ktoré určujú, ako by mala byť webová prezentácia vytvorená tak, aby bola validná (tzn. prístupná i zdravotne postihnutým).

Vid' výnos č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy.

Zadávatel' požaduje:

- Každý netextový prvok nesúci významovú informáciu musí mať svoju textovú alternatívu. Taktiež informácie poskytované pomocou skrípt, appletov, obrázkov a obdobných doplnkov musí byť dostupné bez ktoréhokoľvek z týchto doplnkov na strane užívateľa. Farby prostredia musia byť dostatočne kontrastné.
- Pre určenie veľkosti písma nesmú byť použité absolútne jednotky a predpisy určujúce typ písma musia obsahovať celú rodinu písmen.
- Obsah webovej stránky musí riadiť užívateľom obsah stránky sa mení, iba pokiaľ užívateľ aktivuje určitý prvok. Webová stránka bez priameho príkazu nesmie manipulovať užívateľským prostredím, pokiaľ na to nie je užívateľ vyslovene upozornený.
- Nové okná sa otvárajú len v odôvodnených prípadoch a užívateľ je na to vopred upozornený. Obsah ani kód webovej stránky nepredpokladá ani nevyžaduje konkrétny spôsob použitia ani konkrétne výstupné či ovládacie zariadenia.

Redakčný systém musí stránky generovať takým spôsobom, aby boli dobre čitateľné pre vyhľadávače, a teda obsahovali technickú optimalizáciu pre vyhľadávače, a teda obsahovali technickú optimalizáciu pre vyhľadávače SEO. Jedná sa predovšetkým o celkovú veľkosť stránky( vrátane optimalizovania základných obrázkov), správne použitie meta tagov, keywords, description, title, robots a o správne generovanú sémantiku štruktúry dokumentov, použitie nadpisov H1 až H6. Nezanedbateľným kritériom je taktiež čo najmenšia veľkosť stránky.

Podoba a štruktúra webových stránok:

Stránky musia byť koncipované tak, aby užívatelia vždy čo najjednoduchším spôsobom dovedli k cieľu. Navigácia musí byť prehľadná, z každej stránky sa užívateľ musí jednoducho dostať na titulnú stránku. Stránky musia obsahovať zmenšenú navigáciu (breadcrumb).

**Štruktúra hlavnej sekcie zákazníci:**

V tejto sekcii budú uverejnené informácie pre koncových užívateľov, ktorý by tu mali bez problémov nájsť požadované informácie. Celá táto časť webových stránok SSKS by mala byť prístupná i pre osoby zrakovo postihnuté.

- Podrobný vyhľadávač certifikovaných spoločností
  - triediteľné výsledky vyhľadávania
- Zoznam certifikovaných spoločností
  - prezentácia jednotlivých spoločností
  - obľúbené
  - mapa
- Základné informácie
  - Informácie o SSKS
  - Informácie o certifikácii

- ciele a prínosy
- O certifikácii
- Sťažnosti a podnety
- Štatistika
- Kontakty

#### **Podsekcia „Podrobný vyhľadávač certifikovaných spoločností“**

Táto vrstva umožní podrobné vyhľadávanie, na základe parametrov vybraných správcom, ktoré sú súčasťou databázy certifikovaných zariadení. Výsledky vyhľadávania sa potom zobrazia obdobným spôsobom ako podsekcia „Zoznam certifikovaných spoločností“.

#### **Podsekcia „Zoznam certifikovaných spoločností“**

Zoznam certifikovaných spoločností bude umožňovať triedenie a radenie podľa preferencií užívateľa, bude obsahovať viac druhov výpisov, minimálne stručný a detailný. Každé zariadenie si bude môcť užívateľ uložiť do skupiny „Oblúbené“.

Súčasťou prezentácie bude zobrazenie certifikovaných spoločností nad interaktívnou mapou. Interaktívna mapa bude umožňovať všetky bežné úkony (zoom, voľba zobrazených vrstiev – v tomto prípade kategórie spoločností).

Prezentácia jednotlivých spoločností bude okrem textových informácií obsahovať i parametrické informácie z databázy a multimediálne informácie. Z multimediálnych informácií sa bude jednať o fotografie usporiadané vo fotogalérii, virtuálne prehliadky, videa a pod.

U každej spoločnosti bude možné užívateľom previesť hodnotenie. Hodnotenie užívateľom bude prebiehať pomocou stupnice spokojnosti na základe položených otázok. Pre každú kategóriu služieb budú pomocou „Aplikácia pre správu databázy certifikovaných zariadení a uchádzačov o certifikáciu“ vytvorené skupiny otázok k spokojnosti. Užívateľ si bude môcť vybrať medzi stručným dotazníkom (napríklad 5 otázok) a podrobnejším dotazníkom (až 30 otázok). Systém musí umožniť zber demografických údajov, napríklad o veku hodnotiteľa, typu pobytu (služobná cesta, dovolenka) a pod. Hodnotenie musí byť užívateľovi umožnené jednoduchou formou, napríklad výberom počtu hviezdíček, a lebo inou formou. Okrem odpovedí pomocou stupnice spokojnosti bude možné, aby užívateľ mohol pridávať i textové komentáre, prípadne fotografie, alebo videá. Dáta získané touto formou budú využité pre štatistické účely vo voliteľných štatistických výstupoch „Aplikácia pre správu databázy certifikovaných zariadení a uchádzačov o certifikáciu“.

#### **Podsekcia „Základné informácie“**

Táto vrstva sa bude ďalej deliť na ďalšie tri podvrstvy, ktoré budú obsahovať základné informácie o SSKS.

#### **Podsekcia „O certifikácii“**

V tejto podsekcii budú informácie o certifikácii, bude tu jednoduchou a pritom vecnou prípadne názornou formou vysvetlené čo systém znamená, prečo by si mal zákazník vybrať certifikované subjekty a čo môže od takýchto subjektov očakávať, prípadne vyžadovať.

#### **Podsekcia „Sťažnosti a podnety“ – hodnotenie užívateľov**

Aby mali koncoví užívatelia možnosť vyjadriť sa k poskytovaným službám, je potrebné byť s nimi v kontakte a dať im možnosť vyjadriť sa k fungovaniu systému z ich pohľadu a poukázať na prípadné nedostatky.

#### **Podsekcia „Štatistika“**

Na tejto stránke bude vyznačený zostávajúci počet certifikovaných spoločností, ktorých stav bude priebežne kontrolovaný a korigovaný. Počet certifikovaných zariadení bude rozdelený i do jednotlivých regiónov a vyznačený napríklad formou interaktívnej mapy.

#### **Podsekcia „Kontakty“**

Tu budú uverejnené kontaktné údaje na jednotlivé členy špecializovaného pracoviska SSKS, poprípade na ďalších účastníkov tohto systému.

### **Štruktúra hlavnej sekcie „Uchádzači o certifikáciu a certifikované spoločnosti“**

- Základné informácie
  - ciele
  - cieľové skupiny
  - dôvody prečo sa zapojiť
- Informácie o metodike SSKS
- Školenia
  - popis – zoznam kurzov
  - termíny výuky-akcií
  - materiály ku stiahnutiu
  - účastník kurzu
- E-learning
- Ponuka a dopyt pracovných miest – sprevádzkované až vo fáze B
  - preškolenie uchádzačov o pracovné miesta (tréner kvality I. a II. stupňa SSKS)
  - spoločnosti hľadajúce preškolených uchádzačov o pracovné miesta
- Interná komunikácia – vnútorný web pre účastníkov
- Zúčastnené spoločnosti
  - Štatistika
  - Kontakty

#### **Podsekcia „Základné informácie“**

Táto vrstva sa bude ďalej deliť na tri podvrstvy, ktoré budú obsahovať základné informácie o vlastnom projekte a dôvody k motivácii uchádzačov pre ich účasť v SSKS.

#### **Podsekcia „Informácie o metodike SSKS“**

Tu budú umiestnené základné materiály – Štandard SSKS. Zároveň tu budú informácie, ako sa zapojiť do certifikácie a akým spôsobom certifikácia prebieha. Taktiež tu budú zobrazené druhy dosiahnuteľných certifikátov, a manuál, ako s týmito certifikátmi pracovať (umiestnenie, podmienky udržateľnosti a pod.)

#### **Podsekcia „Školenia“**

Táto vrstva bude výstupom z aplikácie pre správu vzdelávacích akcií. Vrstva sa bude deliť do štyroch podvrstiev. Podvrstva „Popis – zoznam kurzov“ bude obsahovať prehľad usporiadaných kurzov s možnosťou registrácie záujemcov. Podvrstva „Termíny výuky – akcií“ bude obsahovať prehľad usporadúvaných akcií s možnosťou registrácie účastníka- Vrstva „Materiály na stiahnutie“ bude obsahovať súhrn materiálov k jednotlivým kurzom.

Správca kurzu bude určovať, ktoré materiály sú verejné alebo prístupné len pre registrovaných účastníkov. Vrstva „Účastník kurzu“ potom umožní účastníkovi prístup do vlastnej personalizovanej oblasti, kde uvidí, o aké kurzy má záujem, na ktoré akcie je prihlásený, prípadne, ktoré akcie už absolvoval. V prípade potreby taktiež umožní odhlásenie z akcie, na ktorú sa registroval.

#### **Podsekcia e-learning**

Táto vrstva naväzuje na aplikáciu „E-learning“, popísanú nižšie

#### **Podsekcia „ Ponuka dopyt pracovných miest“**

Táto podsekcia bude sprevádzkovaná až vo fáze B. Je výstupom aplikácie „ Ponuka dopyt pracovných miest“ a bude slúžiť pre obe strany trhového prostredia v CR. Necertifikované (i certifikované) spoločnosti tu budú môcť nájsť preškolených potenciálnych pracovníkov, ktorý vďaka svojej pridanej hodnote (zvýšenie kvalifikácie) budú mať reálne vyššiu pravdepodobnosť uplatnenia v odbore. Na tomto portáli sa budú obe strany vyhľadávať jednoducho podľa zadania určeného regiónu (okresu) a ďalších parametrov ako je odbor, znalosti, doba praxe a pod. Naopak certifikovaní zamestnanci tu budú môcť ponúknuť svoje služby pomocou vloženia štrukturovaných životopisov. Obe strany si taktiež budú môcť vytvoriť službu „Strážny pes“ ktorý ich bude informovať o aktuálnych ponukách podľa zadaných parametrov. Vo výsledku bude mať tento portál dopad i na koncových zákazníkov, ktorí budú môcť využiť služby spoločností usilujúcich sa o ich lepšiu starostlivosť.

#### **Podsekcia „Interná komunikácia“**

Prostredie Intranetu bude umožňovať internú komunikáciu medzi jednotlivými subjektmi vytvárajúcimi Slovenský systém kvality služieb v cestovnom ruchu kt. sú:

- Uchádzači o školenie a certifikáciu
- Špecializované pracovisko MDVRR SR - certifikačné miesto SSKS
- Dodávatelia (hodnotiteľské centrum, školiace spoločnosti a pod.)
- Zapojené asociácie

Každý účastník sa bude môcť do Intranetu prihlásiť prostredníctvom svojho mena a hesla. Napríklad pokiaľ tu bude prebiehať komunikácia medzi spoločnosťami usilujúcimi sa o získanie certifikátu, ukladanie ich podkladov zhotovených v rámci plnenia úloh ako povinných podmienok pre získanie tohto certifikátu. Na druhej strane hodnotiteľa týchto podkladov tu budú mať možnosť tieto podklady kontrolovať, evidovať a spätne s uchádzačmi komunikovať. Táto sekcia musí byť zodpovedajúcim spôsobom zabezpečená. Dôraz bude kladený na rôzne oprávnenia v rámci potrieb jednotlivých subjektov, ktoré budú Intranet využívať. Každý subjekt i jednotlivé jeho pracovné skupiny budú mať rôznu úroveň prístupu k informáciám obsiahnutým v databáze.

#### **Podsekcia „Zúčastnené spoločnosti“**

Táto vrstva bude mať rovnaké vlastnosti ako vrstva „Zoznam certifikovaných spoločností“ v hlavnej sekcii „Zákazníci“. Navyiac bude však obsahovať možnosť exportu voliteľných údajov do CSV alebo XML formátu, prípadne generovanie tlačového výstupu alebo generovanie do PDF súboru.

#### **Podsekcia „Štatistika“**

Na tejto stránke bude vyznačený zostávajúci stav príslušných preškoľovaných a certifikovaných subjektov (podľa ich zamerania do určitej oblasti CR), ich stav bude priebežne kontrolovaný a navyšovaný. Sekcia bude obsahovať podrobné štatistiky, ako sú informácie o počtoch subjektov podľa fázy procesu certifikácie, počtu preškolených osôb podľa odborov a regiónov, podiel počtu certifikovaných spoločností na počet preškolených osôb. Dôvody pre odstúpenie od certifikácie a pod.

### **Podsekcia „Kontakty“**

Tu budú uverejnené kontaktné údaje na jednotlivých členov špecializovaného pracoviska SSKS, prípadne na ďalších účastníkov tohto systému.

### **Aplikácia pre správu vzdelávacích aktivít:**

Aplikácia pre správu vzdelávacích aktivít bude umožňovať po celú dobu trvania projektu kompletnú evidenciu vzdelávacích aktivít, správu lektorov i účastníkov kurzu.

Špecifikácia systému:

- 1) Správa číselníkov kurzov
  - Číselníky druhov kurzov
  - Číselníky cieľových skupín
  - Číselník foriem kurzov
- 2) Správa kurzov – vytváranie a editácia
  - Názov kurzu
  - Druh kurzu
  - Forma kurzu
  - Cieľová skupina
  - Lektori kurzu
  - Požiadavky na materiálne a technické zabezpečenie
  - Minimálny a maximálny počet účastníkov kurzov
  - Cena kurzu
  - Popis kurzu
  - Správa záujemcov o kurz
- 3) Vytváranie akcií
  - Voľba akcií z databázy kurzov
  - Termíny akcie
  - Miesto konania
  - Správa prihlásených účastníkov na akcii
  - Možnosť zaslania hromadných e - mailových informácií o usporiadaných akciách záujemcom o kurz
- 4) Systém prihlasovania záujemcov o kurzy a registráciu účastníkov akcií.
- 5) Generovanie tlačových zostav prezenčných listín.
- 6) Generovanie certifikátov/generovanie certifikátov aj pre certifikovaných školiťel'ov.
- 7) Vedenie databázy účastníkov.
- 8) Rozhranie pre lektorov, ktoré umožní nahrávať materiály k usporiadaným kurzom.
- 9) Rozhranie pre záujemcov a účastníkov kurzu, ktorí budú mať prístup k materiálom od lektorov súvisiacich s akciami, na ktoré sa prihlásili.

### **Aplikácia e-learning**

E-learningová aplikácia je súvisiacou službou s usporiadanými kurzami. Aplikácia musí byť koncipovaná tak, aby do nej mohli pristupovať tak ako zamestnanci certifikovaných zariadení, prípadne zariadenia čakajúce na certifikáciu, i jednotlivci, ktorí nie sú zamestnancami zapojenými do zariadenia.

Systém musí umožňovať kombináciu e-learningového kurzu s klasickým vzdelávacím kurzom zaradeným v „Aplikácia pre správu vzdelávacích aktivít“. Informácie a absolvovanie e-learningového testu bude možné zobrazíť i v prehľade účtu.

Technická špecifikácia:

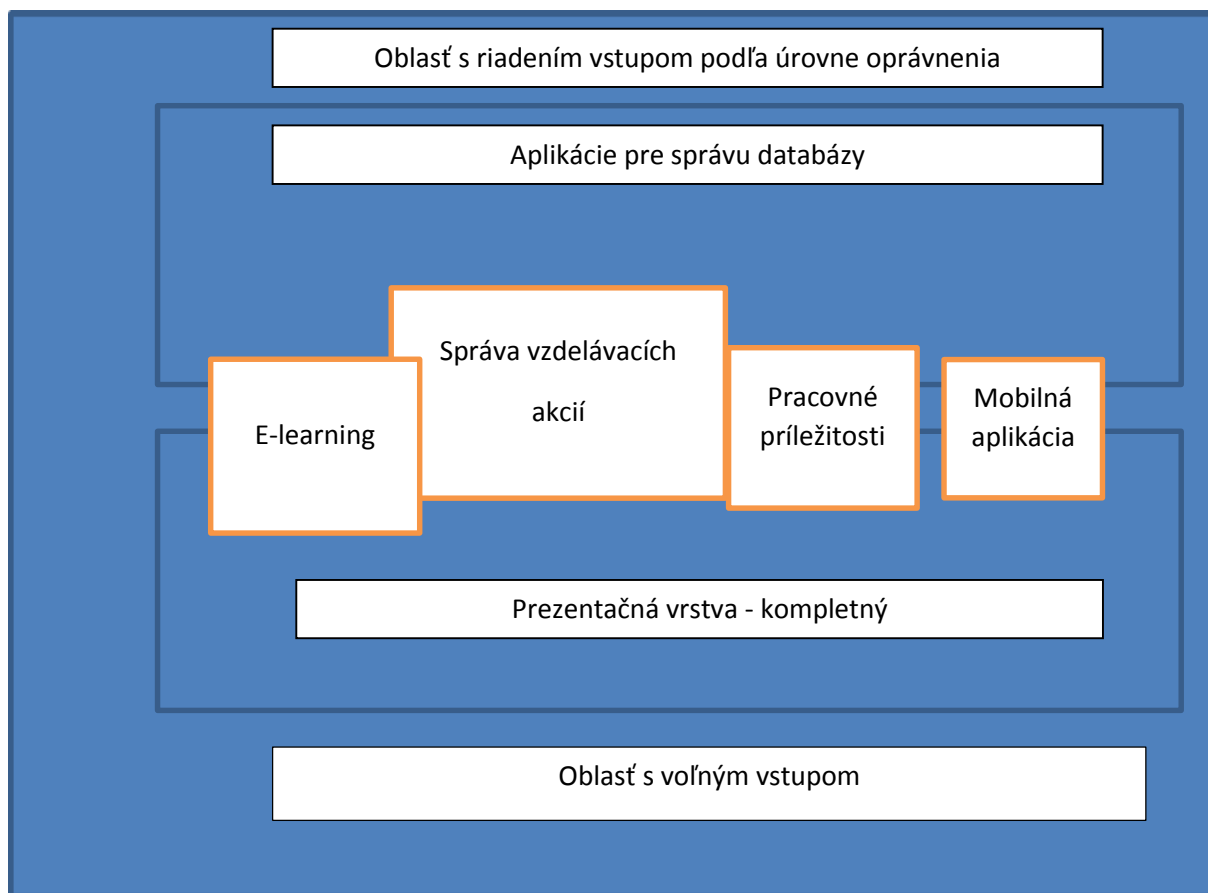
1. Vytváranie kurzov, možnosť delenia kurzov na lekcie a podlekcie.
2. Vkládanie textov i multimediálnych prvkov (obrázky, videá, zvukové nahrávky).
3. Slovníček pojmov umožňujúcich automaticky detekovať slová v učebnom texte alebo na ne odkázať
4. Podpora tlače jednotlivých častí kurzu.
5. Vytváranie testovacích otázok pomocou rôznych typov spôsobov odpovedí
  - a) Jedna alebo viac správnych odpovedí
  - b) Spojovanie možností
  - c) Voľná textová odpoveď
  - d) Označenie správnej odpovedi na obrázku
  - e) Možnosť nahrávania súboru ako odpovedi
  - f) Možnosť nastavenia parametrov textu, čas na odpoveď k jednotlivým otázkam
  - g) Upozornenie na vyhodnotenie individuálne opravovaných odpovedí e-mailom
  - h) Možnosť nastavenia spätnej väzby testu ako je zobrazenie správnych odpovedí alebo vystavenie certifikátu o absolvovaní testu
  - i) Možnosť vedenia diskusie účastníkov kurzu. Diskusia musí byť viazaná k jednotlivým kurzom a lektor musí mať možnosť diskusiu administrovať.

Celková koncepcia aplikácia e-learningu musí byť navrhnutá tak, aby umožňovala jednoduchý prístup, ako pre lektorov pripravujúcich kurz, tak i pre užívateľov.



## Požiadavky zadávateľa na fázu B

Štruktúra webových stránok a komunikačného prepojenia vo fáze B



Webové stránky budú obsahovať:

1. Aplikácie pre mobilné zariadenie
2. Ponuky a dopyt pracovných miest (certifikovaných trénerov kvality)
3. Zúčastnené spoločnosti (aplikácie pre správu databázy certifikovaných zariadení) – prezentačný blok na hlavnej strane s certifikovaným zariadením pre ich zviditeľnení

Súbor aplikácií musí byť vytvorený tak, aby bol schopný plniť všetky vyššie uvedené požiadavky naraz, nejedná sa teda iba o štandardné webové stránky slúžiace pre informačné účely, ale o komplexný súbor webových aplikácií slúžiacich pre výuku školených osôb, komunikáciu medzi všetkými zainteresovanými subjektmi a marketingovým nástrojom umožňujúcim komunikáciu s potenciálnym uchádzačom i širokou verejnosťou, napríklad pomocou rozosielania hromadných e-mailových správ podľa kritérií vygenerovaných a vydefinovaných z tohto systému pomocou vnútorných štatistických dát. Dôležitým prvkom je taktiež možnosť zobrazenia pre mobilné zariadenia (smartphony a tablety) a prístupnosť portálu pre zrakovo postihnutých.

Aplikácia pre mobilné zariadenia vo verziách pre iOS, Android a Windows mobile

Aplikácie pre mobilné zariadenia pre iOS, Android a Windows Mobile je určená pre koncových užívateľov portálu kvality. Bude ku stiahnutiu na stránkach portálu alebo pomocou špeciálneho

odkazu. Portál sám musí vedieť rozpoznať platformu mobilného zariadenia a užívateľovi ponúknuť správnu verziu.

Aplikácia bude mať dve hlavné funkcie a to vyhľadávanie certifikovaných zariadení a spätné hodnotenie navštívených zariadení.

Vyhľadávanie certifikovaných zariadení bude možné v závislosti na zemepisnej polohe mobilného zariadenia alebo na polohe zadanej užívateľom. Po zadaní parametrov vyhľadávania bude možné výsledok radiť podľa vzdialenosti od zvolenej polohy alebo podľa ďalších kritérií, predovšetkým podľa udeleného stupňa kvality, prípadne na základe hodnotenia iných používateľov. Ku každému vyhladanému záznamu bude možné zobraziť jeho detailné informácie zhodné s informáciami poskytovanými na webe pre koncových užívateľov vrátane multimediálneho obsahu (fotografie, videá, virtuálne prehliadky a pod.). Záznamy si bude môcť užívateľ pridať do „obľúbených“ alebo si k nim vytvoriť vlastnú poznámku.

Aplikácia bude taktiež umožňovať hodnotiť zariadenia užívateľom, obdobne ako na webových stránkach portálu. Pre každú kategóriu služieb budú pomocou „Aplikácie pre správu databázy certifikovaných zariadení a uchádzačov o certifikáciu“ vytvorené skupiny otázok so spokojnosťou. Hodnotenie musí byť používateľovi umožnené jednoduchou formou, napríklad výberom počtu hviezdíček, alebo inou formou. Okrem odpovedí pomocou stupnice spokojnosti bude umožnené, aby užívateľ mohol pridávať textové komentáre, alebo taktiež prípadné fotografie alebo videá.

Aplikácia bude mať voliteľný jazyk, kde sa základný jazyk bude definovať v priebehu inštalácie.

Aplikácia musí rešpektovať zásady súkromia užívateľa a užívateľ musí pri inštalácii súhlasiť so zasielaním jeho pozície na server. Pokiaľ bude užívateľ súhlasiť s lokalizáciou jeho mobilného zariadenia a odosielaním tejto informácie na server bude požadovaný o možnosť zhromažďovať anonymným spôsobom informácie o jeho polohe na serveri. Pokiaľ bude užívateľ súhlasiť s anonymným ukladáním pozície na serveri, bude možné tieto informácie využiť pre štatistické výstupy aplikácie pre správu databázy certifikovaných zariadení.

### **Aplikácia pre ponuky a dopyt pracovných miest**

Aplikácia bude umožňovať certifikovaným zariadeniam zadávať ponuky pracovných miest, špecifikovať požiadavky na zamestnancov vybraného sektoru.

Špecifikácia systému z pohľadu certifikovaných zariadení:

- 1) Zadávanie ponúk podľa parametrov špecifických pre oblasť cestovného ruchu:
  - Rozdelenie ponuky práce/brigády/sezónnej práce, praxe (parametrický číselník)
  - Obory (parametrický číselník)
  - Lokalita/miesto výkonu – vychádza z prevádzok uložených v hlavnej databáze firmy
  - Kontaktná osoba
  - Požadované vzdelanie a certifikácia (parametrický číselník)
  - Typ úväzku (parametrický číselník)
  - Jazykové vlastnosti (parametrický číselník)
  - Požadovaný typ vodičského preukazu (parametrický číselník)
  - Ostatné požiadavky ako napríklad počítačová gramotnosť (textová informácia)
  - Vhodnosť pre držiteľa ZŤP (parametrický číselník)
  - Popis/náplň práce (textová informácia)
  - Ďalšie požiadavky na uchádzača (textová informácia)
  - Ponuka platového ohodnotenia a prípadne Ďalšie bonusy (textová informácia)
  - Nastavenie platnosti

- 2) Vyhľadávanie v životopisoch uchádzačov podľa parametrov obdobných ako u zadávania inzerátov
- 3) Uloženie životopisov, ktoré personalistu zaujali do „obľúbených“
- 4) Možnosť tlače vybraných životopisov uchádzačov

Špecifikácia systému z pohľadu uchádzačov:

- 1) Vyhľadávanie v ponukách pracovných miest bez nutnosti registrácie
- 2) Registrácia uchádzačov o prácu
- 3) Zadanie vlastného životopisu
  - Názov životopisu
  - Odbor
  - Mesto alebo región hľadanej práce
  - Najvyššie dosiahnuté vzdelanie
  - Hľadaný typ úväzku
  - Jazykové znalosti
  - Vodičské oprávnenie
  - Ostatné zručnosti
  - Obmedzenie ZŤP a pod.
  - Štruktúrovaný životopis rozdelený na vzdelanie a prax
    - zadanie absolvovaných jednotlivých škôl s rokom započatia/ukončenia a informáciou, ako bola štúdium ukončené.
    - Zadanie praxe s informáciami o roku započatia/končenia, informácia o zamestnávateľovi, pozícia a popis pracovnej náplne.
  - Informácie o ďalších znalostiach a schopnostiach
- 4) Strážny pes, ktorý 1x za 24 h zašle uchádzačovi nové ponuky vyhovujúcich inzerátov, ktoré zodpovedajú jeho požiadavkám definovaným pomocou parametrov.
- 5) Možnosť zaslania odpovede so sprievodným listom a životopisom na vybraný inzerát
- 6) Možnosť uloženia vyhľadaných inzerátov do „obľúbených“.

#### **Zúčastnené spoločnosti – prezentačný blok**

Aplikácia bude vychádzať z „Aplikácia pre správu databázy uchádzačov o certifikáciu a certifikovaných zariadení“ vytvorenú už vo fáze A. Vo fáze B bude už u certifikovaných subjektov umožňovať ich prezentáciu na hlavnej stránke SSKS v poli k tomu určenému. V tomto poli budú s určitou periódou (napríklad 10 s – táto perióda bude v rámci jej optimálneho nastavenia s dodávateľom konzultovaná) tieto certifikované spoločnosti obmeňované (zdroj informácií o týchto spoločnostiach bude získavaný z vyššie uvedenej aplikácie pre správu databázy). Táto aplikácia umožní náhľad ako aj fotografie certifikovaného zariadenia, tak aj zobrazenie i základných informácií o certifikovanom zariadení vrátane jeho hodnotenia (napríklad hviezdikami) a po kliknutí do tohto poľa i podrobnejšie informácie vrátane možnosti ohodnotenia daného zariadenia.

Jazykové mutácie vytvoreného internetového portálu:

Všetky vyššie uvedené súčasti verejnej zákazky budú vytvorené v dvoch jazykových mutáciách a to nasledovným spôsobom. Základnou jazykovou mutáciou vytvoreného internetového portálu je slovenčina. Doplnkovou jazykovou mutáciou internetového portálu je angličtina.

Všetky názvy jednotlivých sekcií a podsekcii môžu byť po dohode so zástupcami MDVRR SR upravené. Iniciátorom môže byť aj MDVRR SR.

Fáza A - odovzdané po ukončení 2. mesiaca od účinnosti zmluvy

Fáza B – odovzdané najneskôr 3. mesiac od účinnosti zmluvy

Internetové stránky pre SSKS bude vo farbách SSKS.

*Doplňujúce informácie:*

- doménu webovej stránky zriadil objednávateľ /www.systemkvalitycr.sk/
- stránku bude priebežne aktualizovať objednávateľ
- objednávateľovi budú pravidelne poskytované informácie o prebiehajúcich školeniach, informácie o vypísaných termínoch školení, fotografie, školiace podklady, aktuality pre aktualizáciu stránok SSKS

h) nastavenie samofinancovania školení<sup>9</sup>

- vytvorenie a aplikácia návrhu systému samofinancovania školení
- priebežná tvorba systému samofinancovania bude konzultovaná so zástupcami sekcie cestového ruchu objednávateľa. Výsledné nastavenie samofinancovania musí byť písomne schválené osobou objednávateľa oprávnenou pre vecné a obchodné rokovania, prípadne ňou poverenou osobou (vrátane výšok nastavených poplatkov za jednotlivé školenia a certifikácie) a následne bude dodávateľom implementované. Zástupcovia sekcie cestovného ruchu objednávateľa majú právo na kontrolu príjmov a výdavkov, prípadne usmernenie toku financií.
- dodávateľ je povinný nastavený spôsob samofinancovania projektu predstaviť a dať na schválenie zástupcom MDVRR SR. Predkladaný plán bude vytvorený na najbližšie dva kalendárne roky. Dodávateľ bude niesť zodpovednosť za všetky zmluvné vzťahy medzi ním a školiteľmi, a medzi dodávateľom a hodnotiteľmi. Hodnota práce regionálneho koordinátora a hodnotiteľa bude musieť byť predložená objednávateľovi na schválenie.
- dodávateľ je povinný dodržiavať všetky právne a ekonomické náležitosti súvisiace so samofinancovaním projektu
- hľadanie a predkladanie možností na financovanie opisu predmetu zákazky cez Eurofondy alebo iné fondy – min. 2 x do roka
- vytvorenie podmienok na vykonanie finančnej kontroly objednávateľom

*Doplňujúce informácie:*

Vo výške školného musí byť zahrnutá:

- odmena pre školiteľa
- náklady na organizáciu školenia
- činnosť hodnotiteľov
- občerstvenie počas školenia
- príp. ďalšie

i) implementácia pripravenej marketingovej stratégie<sup>1</sup>

---

<sup>9</sup> Z vysúťaženej ceny bude preškolených a certifikovaných minimálne 20 subjektov zdarma.

Marketingové činnosti by mali zahŕňať:

- príprava tlačových správ v rozsahu minimálne 1 A4
- príprava a zabezpečenie publikácie článkov o Národnom systéme kvality služieb (NSKS) v CR do odborných periodík
- príprava sprievodných aktivít pre verejnosť napr. súťaže - cieľom aktivít bude zviditeľnenie značky kvality Q a NSKS
- spracovanie a predloženie návrhu publikovania informácií o NSKS (príp. použitie loga NSKS) pre použitie na webových stránkach samosprávnych krajov, krajských organizácií cestovného ruchu, oblastných organizácií cestovného ruchu a iných inštitúcií
- zabezpečovanie prezentačných materiálov<sup>10</sup> pre záujemcov o školenie
  - pero a zápisník vo formáte A5 s plnofarebným logom NSKS
  - tlač loga NSKS ako nálepky pre certifikovaný subjekt
    - lesklý povrch
    - plnofarebné prevedenie korešpondujúce s logom<sup>11</sup> NSKS

j) využívanie poznatkov a informácií o podobných systémoch kvality služieb v cestovnom ruchu

- využívanie informácií o podobných systémoch kvality služieb v cestovnom ruchu pre prax Národného systému kvality služieb v cestovnom ruchu.

k) vytvorenie spolupráce so zahraničným expertom (dodávateľ ma povinnosť dať zahraničného experta schváliť zástupcom MDVRR SR).

- dodávateľ je povinný vytvoriť spoluprácu so zahraničným expertom, ktorý už má skúsenosť so zavádzaním Národného systému kvality služieb cestovného ruchu do praxe

*Doplňujúce informácie:*

Certifikácia zástupcu subjektu - osoba, ktorá bude certifikovaná a zodpovedná za dodržiavanie princípov NSKS v certifikovanom subjekte - certifikát je udelený doživotne

Certifikácia subjektu - certifikát bude pravidelne obnovovaný<sup>9</sup> podľa nastavených štandardov

l) vytvorenie systému hodnotenia kvality a zabezpečenie 10 hodnotiteľov

- zabezpečenie siete hodnotiteľov kontrolujúcich dodržiavanie:
  - princípov Národného systému kvality služieb a dodržiavania kvality služieb certifikovaných subjektov po celej SR
  - aktivity školiteľov/regionálnych koordinátorov
  - kontrolná činnosť bude prebiehať kontinuálne až do konca účinnosti zmluvy.

**Hodnotenie kvality školiteľov/regionálnych koordinátorov**

- súčinnosť pri príprave a preškoľovaní školiteľov
- hodnotenie školiacich a akvizičných činností školiteľov/regionálnych

---

<sup>10</sup> Prezentačné materiály musia byť schválené objednávateľom.

<sup>11</sup> Vytvorené logo dostane dodávateľ od objednávateľa.

koordinátorov, množstva preškolených záujemcov a certifikovaných subjektov, školiacich zručností

- vykonávanie ohlásených a neohlásených kontrol školiteľov pri ich akvizičných a školiacich aktivitách
- nastavenie motivačného systému školiteľov

#### Hodnotenie kvality služieb certifikovaných subjektov

- sledovanie dodržiavania princípov NSKS
- vykonávanie ohlásených a neohlásených kontrol v certifikovaných subjektoch
- napomenutie pri nedodržiavaní NSKS
- nastavenie možnosti odobratia značky kvality<sup>12</sup>
- v prípade potreby prevedenie systému NSKS do formy „NORMA“ (príp. legislatívna norma, technická norma a pod.)<sup>13</sup>

#### Doplňujúce informácie:

Pokiaľ sa subjekt prihlási na získanie vyššieho stupňa značky kvality (QII alebo QIII), subjekt je povinný dodržiavať kvalitu nastavenú certifikátom značky kvality služieb v cestovnom ruchu nižšej úrovne.

#### Prípravná fáza II. (do konca 1/2016)

##### a) vytvorenie siete a systému vzťahov so školiteľmi a hodnotiteľmi

- vytvorenie siete a systému<sup>14</sup> vzťahov so školiteľmi<sup>6</sup> a hodnotiteľmi<sup>13</sup> (školielia a hodnotitelia musia byť odsúhlasení objednávateľom)
- zabezpečenie činnosti a akreditácia školiteľov/regionálnych<sup>15</sup> koordinátorov **v počte 18 osôb**
- *činnosť školiteľov bude zabezpečená až do 12/2017 (t.j. do konca účinnosti zmluvy)*

#### Doplňujúce informácie:

V prípade zistenia závažných nedostatkov (nedodržiavanie časového harmonogramu, metodiky) má objednávateľ právo požiadať dodávateľa o zmenu školiteľa. Dodávateľ má povinnosť školiteľa vymeniť za inú vyškolenú osobu, ktorá bude vykonávať činnosť školiteľa/regionálneho koordinátora. Preškolenie nového školiteľa bude hradiť dodávateľ z vysúťaženej ceny.

#### Povinnosti školiteľa/regionálneho koordinátora:

- akvizičná činnosť v pridelenom regióne
- zabezpečovanie a organizácia školení pre záujemcov o certifikáciu, školiace činnosti
- pravidelné vypisovanie termínov na školení
- pravidelné odovzdávanie informácií o certifikovaných

---

<sup>12</sup> Hodnotiteľ môže dať podnet na odobratie značky kvality ale oprávnenie na odoberanie značky Q. certifikovaného subjektu má len objednávateľ.

<sup>13</sup> Na žiadosť objednávateľa.

<sup>14</sup> Dodávateľ má zodpovednosť za pracovnoprávne vzťahy počas celej dĺžky trvania zmluvy.

<sup>15</sup> Školiteľ/ koordinátor - jedna osoba.

- subjektoch dodávateľovi, dodávanie fotografií zo školení
  - povinnosťou školiteľov bude aj neustále vylepšovanie výučbového systému
- b) regionálne zadelenie školiteľov/regionálnych koordinátorov do jednotlivých oblastí SR
  - pre Bratislavský samosprávny kraj 4 osoby
  - pre iný samosprávny kraj 2 osoby
  - spolu : 18 osôb
- c) vyškolenie školiteľov<sup>16</sup> v oblasti národného systému kvality služieb, akvizičných činností, marketingu a pod.
  - technicko-organizačná a metodická realizácia vzdelávania školiteľov na základe pripravenej metodiky, vrátane zabezpečenia študijných materiálov s plnofarebným logom NSKS, školiacich priestorov a občerstvenia pre školiteľov.
  - školenia musia byť v rozsahu min 5 dní a z toho:
    - 2 dni frontálna výučba - 1 výučbový deň 8h
    - 3 dni e-learning<sup>17</sup> (prípadne na základy dohody s MDVRR SR)
  - príprava a vyhodnotenie záverečného testu<sup>18</sup> pre školiteľov
  - každý školiteľ bude preškolený na:
    - Národný systém kvality služieb v cestovnom ruchu vo všetkých troch stupňoch systému kvality služieb
    - v pedagogickej činnosti
    - marketingu a akvizičných činnostiach
    - min. 50% časť školenia pre školiteľov musí byť na princípe praktických cvičení a prípadových štúdií.

*Doplňujúca informácia:*

Školiteľ je oprávnený školiť a koordinovať školenia subjektov žiadajúcich o certifikáciu iba po úspešnom absolvovaní záverečného testu. Certifikáty vydáva a udeľuje objednávateľ.

- d) pravidelné preškoľovanie<sup>19</sup> školiteľov
  - pravidelné preškoľovanie školiteľov v intervale 1x/6 mesiacov
- e) vyškolenie hodnotiteľov  
Dodávateľ preškolí hodnotiteľov na:
  - systém kvality služieb v CR
  - marketing a spôsoby kontroly
  - školenie bude v trvaní:
    - 2 dni frontálna výučba - 1 výučbový deň 8h
    - 3 dni e-learning<sup>20</sup> (prípadne na základe dohody s MDVRR SR)

---

<sup>16</sup> Dodávateľ má povinnosť informovať objednávateľa o konaní školenia a objednávateľ má právo školenia zúčastniť sa s cieľom kontroly priebehu a kvality školení.

<sup>17</sup> Ako v bode I. písmeno f).

<sup>18</sup> Testy budú pozostávať z frontálnej aj e-learningovej výučby.

<sup>19</sup> Počas celej dĺžky trvania zmluvy, vždy tak, ako je uvedené v bode 2. písm. c).

<sup>20</sup> Ako v bode I. písmeno f).

*Doplňujúce informácie:*

V prípade zistenia závažných nedostatkov (nedodržiavanie časového harmonogramu, metodiky) má objednávatel' právo požiadať dodávateľa o zmenu hodnotiteľa. Dodávateľ má povinnosť hodnotiteľa vymeniť za inú vyškolenú osobu, ktorá bude vykonávať hodnotiteľskú činnosť. Preškolenie nového hodnotiteľa bude hradiť dodávateľ z vysúťaženej ceny.

<sup>21</sup>Činnosť hodnotiteľov a ich povinnosti

- činnosť školiteľov bude zabezpečená až do 12/2017 (t.j. do konca účinnosti zmluvy)

f) pravidelné preškoľovanie<sup>22</sup> hodnotiteľov

- pravidelné preškoľovanie školiteľov v intervale 1x/6 mesiacov

**Realizačná fáza**

a) kontinuálne zabezpečovanie školení pre záujemcov o certifikáciu (prvých 20 osôb a 20 subjektov bude vyškolených a certifikovaných zdarma). Zvyšok bude hrazený cez systém samofinancovania projektu. Z každého subjektu sa môže preškoliť ľubovoľný počet trénerov kvality.

- technicko-organizačná a metodická realizácia vzdelávania (vo všetkých troch stupňoch certifikácie) záujemcov o školenie a certifikáciu na základe pripravenej metodiky, vrátane zabezpečenia študijných materiálov s plnofarebným logom NSKS, propagačných materiálov (pero a zápisník vo formáte A5 - vid' fáza I. bod i)) školiacich priestorov a občerstvenia pre školiteľov.
- školenia musia byť v rozsahu:
  - v rozsahu 1,5 - 2 dni (1 deň = 8 hodín) 1x e-learningová výučba (prípadne na základe dohody s MDVRR SR)
- príprava a vyhodnotenie záverečného testu<sup>23</sup>, ktorý sa bude konať na konci druhého dňa frontálnej výučby.
- každý záujemca o certifikáciu bude preškolený aj na:
  - Národný systém kvality služieb v cestovnom ruchu vo všetkých troch stupňoch systému kvality služieb
  - marketing a akvizičné činnosti
  - min. 50% časť školenia musí byť na princípe praktických cvičení a prípadových štúdií:

*Doplňujúce informácie:*

- a) návrh a tlač certifikátov pre preškolených školiteľov a záujemcov o školenie/certifikáciu zabezpečí objednávatel'
- b) subjekt, ktorý má záujem o certifikáciu vyšle na školenie určeného zamestnanca (zamestnancov), ktorý bude po preškolení a získaní certifikátu zodpovedný za dodržiavanie štandardov NSKS.

---

<sup>21</sup> Podľa bodu I. písm. n).

<sup>22</sup> Počas celej dĺžky trvania zmluvy, vždy tak, ako je uvedené v bode 2. písm. e).

<sup>23</sup> Testy budú pozostávať z frontálnej aj e-learningovej výučby.



- Certifikácia zamestnanca je doživotná, to znamená, že nie je potrebná jeho opätovná certifikácia.

Po preškolení zamestnanca môže subjekt požiadať o certifikáciu prevádzky cez webové stránky NSKS. Subjektu bude po splnení kritérií udelený certifikát a poskytnutá značka vo forme samolepky(QI, QII, QIII), ktorú môže využívať na svoje marketingové účely. Taktiež mu bude poskytnutá značka kvality Q v krivkách, ktorú môže subjekt využiť v elektronickej podobe pre svoje marketingové účely.

- Certifikáciu subjektu je potrebné obnovovať (časový interval bude dohodnutý s objednávateľom).

### **Poznámky k projektu:**

### **Terminológia**

- Objednávateľ – Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR.
- Školiteľ/regionálny koordinátor – školiteľ a regionálny koordinátor v jednej osobe, ktorá má za úlohu organizovať školenia v danom regióne, zabezpečovať akvizičnú činnosť, školiť záujemcov o certifikáciu.
- Záujemca o certifikáciu – zamestnanec subjektu, ktorý bude zastupovať subjekt, vo svojom subjekte bude zodpovedný za zavedenie a dodržiavanie princípov zvyšovania kvality služieb v cestovnom ruchu. Za jeden subjekt môže byť preškolený vždy iba 1 zástupca (zamestnanec) subjektu.

### **Výstupy**

- každý mesiac bude MDVRR SR odovzdaný report za obdobie od posledného reportu
- každé 3 mesiace (príp. vždy pri každom míľniku) bude pre objednávateľa zorganizovaná prezentácia (v sídle objednávateľa), na ktorej budú prezentované výsledky za posledné obdobie a ďalšie naplánované kroky
- výstupy a plánované kroky musia byť schválené objednávateľom
- dodávateľ odovzdá objednávateľovi všetky výstupy v elektronickej i papierovej podobe. Po každej prezentácii bude oboma zmluvnými stranami podpísaný akceptačný list. Akceptačný list bude pripravovať dodávateľ.

### **Všetky výstupy budú**

Všetky výstupy, ktoré bude možné odovzdať ako dielo tak budú objednávateľovi odovzdané a spracované:

- v slovenskom jazyku
- CD (2ks) a v printovej podobe (2ks)

### **Spolupráca dodávateľa a objednávateľa**

- objednávateľ poskytne dodávateľovi na jeho žiadosť všetky dostupné informácie a potrebnú súčinnosť vzťahujúcu sa k plneniu predmetu verejnej zákazky
- všetky nasledujúce kroky musia byť komunikované a schvaľované objednávateľom.
- dodávateľ odovzdá objednávateľovi súčasne s dokončením diela všetky získané a použité dáta a výstupy z plnenia predmetu verejnej zákazky v elektronickej podobe v požadovanom formáte, ktoré už nebude potrebovať pre ďalšie plnenie zmluvy a taktiež všetky materiály zadávacej dokumentácie
- materiály, informácie, ktoré dodávateľ získa od objednávateľa, prípadne vlastnou činnosťou nesmú byť poskytnuté tretej strane bez súhlasu objednávateľa, musia byť použité výlučne na plnenie VO. Vzdelávací systém nesmie byť kopírovaný tretími osobami.

### **Fakturácia**

- Prípravná fáza I.

Fakturácia všetkých uvedených činností (zdokladovaných) vo fáze č. I. možná po 3. mesiaci od začiatku účinnosti zmluvy.

- Prípravná fáza II.

Fakturácia všetkých uvedených činností (zdokladovaných) vo fáze č. II. možná po 4. mesiaci od začiatku účinnosti zmluvy.

- Realizačná fáza (od konca 4. mesiaca od začiatku účinnosti zmluvy do 12/2017)

Fakturácia za všetkých uvedených činností (zdokladovaných) vo fáze č. III. je možná každé tri mesiace.

Fakturácia bude možná iba na základe podkladov o vykonanej práci. Ku každej faktúre je dodávateľ povinný priložiť report a akceptačný list.

### **Podmienky**

- Účinnosť zmluvy je do 31.12.2017, dodávateľ má povinnosť plniť opis podľa nastaveného časového plánu jednotlivých fáz objednávateľom a podľa nastaveného a schváleného časového harmonogramu, ktorý pripraví dodávateľ v bode č. 1.

Verejná súťaž  
NADLIMITNÁ ZÁKAZKA  
NA POSKYTNUTIE SLUŽBY

podľa zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v  
znení neskorších predpisov

SÚŤAŽNÉ PODKLADY

Názov predmetu zákazky:

***Vytvorenie vzdelávacieho a akreditovaného programu pre Národný  
systém kvality služieb v cestovnom ruchu***

## B.2 Obchodné podmienky dodania predmetu zákazky

Bratislava, august 2015

## B.2 Obchodné podmienky

### Zmluva o poskytovaní služieb a zmluva o dielo

uzavretá podľa § 269 ods. 2 a nasl. a § 536 a nasl. zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „obchodný zákonník“)

(ďalej len „zmluva“)

medzi nasledovnými zmluvnými stranami:

<b>Objednávateľ:</b>	<b>Slovenská republika zastúpená Ministerstvom dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky</b>
Sídlo:	Nám. slobody 6, 810 05 Bratislava
Oprávnený k podpisu:	Ing. Martin Čatloš, vedúci služobného úradu <i>Poverený ministrom dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky v Organizačnom poriadku Ministerstva dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja Slovenskej republiky</i>
Oprávnená pre vecné a obchodné rokovania:	Generálny riaditeľ sekcie cestovného ruchu MDVRR SR
IČO:	30416094
DIČ:	2020799209
Bankové spojenie:	Štátna pokladnica
Výdavkový účet:	SK71 8180 0000 0070 0011 7681

(ďalej len „objednávateľ“)

a

**Dodávateľ:**

**Sídlo :**

**Štatutárny orgán:**

Oprávnený pre vecné

a obchodné rokovania:

**Bankové spojenie :**

IBAN:

**IČO :**

**DIČ :**

**Zapísaný v:**

(ďalej len „dodávateľ“)

## **Článok I**

### **Predmet zmluvy**

1. Predmetom zmluvy je záväzok dodávateľa vytvoriť vzdelávací a akreditovaný program pre Národný systém kvality služieb v cestovnom ruchu za podmienok uvedených v zmluve a podľa špecifikácie uvedenej v Opise predmetu zákazky, ktorý ako príloha č. 1 zmluvy tvorí neoddeliteľnú súčasť zmluvy.
2. Dodávateľ sa zaväzuje v rámci plnenia predmetu zmluvy zabezpečovať pre objednávateľa nasledovné činnosti:
  - a) Vytvorenie metodiky a vzdelávacích materiálov pre školenia školiteľov/regionálnych koordinátorov a zástupcov subjektov žiadajúcich o certifikáciu,
  - b) implementácia pripravenej komunikačnej stratégie,
  - c) organizačné zabezpečenie a vyškolenie 18 školiteľov/regionálnych koordinátorov a ich preškoľovanie,
  - d) organizácia školení pre zástupcov subjektov žiadajúcich o udelenie certifikátu a zabezpečenie recertifikácie certifikovaných subjektov,
  - e) zabezpečenie vyškolenia činnosti minimálne 10 hodnotiteľov,
  - f) príprava internetových stránok a poskytovanie relevantných podkladov na aktualizáciu stránok objednávateľovi,
  - g) Vytvorenie a aplikácia samofinancovania celého projektu. Priebežná tvorba systému samofinancovania bude konzultovaná so zástupcami sekcie cestového ruchu objednávateľa. Výsledné nastavenie samofinancovania musí byť písomne schválené osobou objednávateľa oprávnenou pre vecné a obchodné rokovania, prípadne ňou poverenou osobou (vrátane výšok nastavených poplatkov za jednotlivé školenia a certifikácie) a následne bude dodávateľom implementované. Zástupcovia sekcie cestovného ruchu objednávateľa majú právo na kontrolu príjmov a výdavkov, prípadne usmernenie toku financií, a ďalšie činnosti uvedené v Opise predmetu zákazky (činnosti uvedené v písm. a) – l) ďalej aj spolu „ako služby“).
3. Ak budú výsledkom poskytovania služieb hmotne zachytené výsledky (ďalej len „dielo“), dodávateľ sa zaväzuje takéto dielo odovzdať objednávateľovi na 2 ks elektronického média (CD nosič príp. USB kľúč) a 2 ks tlačenej vyhotovenia vo formáte .pdf v slovenskom jazyku.
4. Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť dodávateľovi za riadne za riadne poskytnuté služby a za riadne zhotovené a odovzdané dielo cenu podľa čl. III zmluvy.

## **Článok II**

### **Čas, miesto a spôsob plnenia zmluvy**

1. Dodávateľ je povinný zhotoviť a odovzdať dielo a poskytovať služby riadne a včas. Dielo je zhotovené a služby sú poskytnuté riadne, ak spĺňajú všetky požiadavky podľa zmluvy a zodpovedajú účelu sledovanému zmluvou. Dielo musí byť zhotovené a služby poskytované v súlade s technickými normami, právnymi predpismi a bez väd, ktoré by mohli mať za následok vznik škody na strane objednávateľa alebo tretej osoby.
2. Dodávateľ nezodpovedá za nesplnenie svojich povinností podľa zmluvy, v prípade ak ich nesplnenie bude spôsobené v dôsledku porušenia povinností objednávateľa.
3. Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.12.2017. Dodávateľ sa zaväzuje pri zhotovovaní diela a poskytovaní služieb postupovať v termínoch v súlade so schváleným harmonogramom podľa čl. IV zmluvy.
4. Dodávateľ sa zaväzuje objednávateľovi odovzdávať vždy k poslednému dňu mesiaca správu (report) v papierovej a elektronickej podobe (CD nosič príp. USB kľúč, z každého 1 kus) v slovenskom jazyku, v ktorej bude zhrnutá činnosť za posledný mesiac, vrátane prehľadu poskytnutých služieb, ktoré objednávateľ odobrí. Pri predložení reportu za príslušný mesiac oznámi dodávateľ objednávateľovi aj ďalšie naplánované kroky na nasledujúce obdobie, ktoré

- musia byť následne schválené objednávateľom. Spolu s reportom predloží dodávateľ akceptačný list, ktorý po jeho podpise osobami oprávnenými na vecné rokovania, prípadne nimi poverenými alebo splnomocnenými osobami bude podkladom pre fakturáciu.
5. Dodávateľ sa zároveň zaväzuje za každé 3 mesiace účinnosti zmluvy prezentovať výsledky svojej činnosti za príslušné tri mesiace v sídle objednávateľa.
  6. V prípade, ak objednávateľ nesúhlasí s predloženým akceptačným listom podľa ods. 4 tohto článku zmluvy, predloží dodávateľovi v lehote 5 pracovných dní svoje pripomienky. Dodávateľ je povinný upraviť akceptačný list v súlade s pripomienkami objednávateľa, resp. zdôvodniť písomne nedôvodnosť pripomienok objednávateľa k akceptačnému listu. Pokiaľ objednávateľ odmietne podpísať akceptačný list, hoci bol vyhotovený riadne, považuje sa za prevzatý nasledujúcim dňom po uplynutí lehoty na zaslanie pripomienok k akceptačnému listu. Pokiaľ objednávateľ odmietne podpísať akceptačný list po jeho riadnom upravení v súlade s pripomienkami objednávateľa, považuje sa za prevzatý 5. pracovným dňom po predložení akceptačného listu so zapracovanými pripomienkami.
  7. Miestom odovzdania diela je sídlo objednávateľa uvedené v záhlaví zmluvy, pokiaľ objednávateľ neurčí inak, o čom je povinný dodávateľa v dostatočnom časovom predstihu, nie kratšom ako 2 (dva) pracovné dni písomne informovať. Miesto poskytovania služieb jednotlivých služieb určí dodávateľ tak, aby mohol byť naplnený účel sledovaný zmluvou.
  8. Dodávateľ po zhotovení diela vyzve objednávateľa faxom, mailom alebo písomne najmenej 48 (štyridsaťosem) hod. vopred na jeho prevzatie v sídle objednávateľa.
  9. Objednávateľ je povinný riadne vykonané dielo prevziať. Dielo je prevzaté objednávateľom momentom podpísania preberacieho protokolu. Na podpis preberacieho protokolu sú oprávnené osoby oprávnené na vecné rokovania, prípadne nimi poverené alebo splnomocnené osoby.
  10. Objednávateľ nie je povinný prevziať dielo, ktoré nie je riadne zhotovené. V tom prípade do 15 (pätnásť) pracovných dní od uplynutia termínu na prevzatie diela predloží dodávateľovi pripomienky k dielu. Dodávateľ je povinný dielo upraviť v súlade s pripomienkami, resp. zdôvodniť písomne nedôvodnosť pripomienok objednávateľa bez zbytočného odkladu. Pripomienkou objednávateľa sa rozumie pripomienka k vecnej (kvalitatívnej) stránke diela. Pokiaľ objednávateľ odmietne podpísať preberací protokol, hoci dielo bolo dodané riadne, považuje sa dielo za prevzaté nasledujúcim dňom po uplynutí lehoty na zaslanie pripomienok k predloženému dielu. Pokiaľ objednávateľ odmietne podpísať preberací protokol po jeho riadnom upravení v súlade s pripomienkami objednávateľa, považuje sa za prevzatý 5. pracovným dňom po predložení preberacieho protokolu so zapracovanými pripomienkami. Toto ustanovenie platí obdobne aj pre opätovne predložené pripomienky.

### **Článok III** **Cena za služby a diela**

1. Cena za zhotovené a odovzdané dielo a za poskytnuté služby je stanovená dohodou zmluvných strán a je v súlade so zákonom č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov a vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 87/1996 Z. z., ktorou sa vykonáva zákon č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov. Maximálna cena za zhotovené a odovzdané dielo a za poskytnuté služby podľa zmluvy je 240.000,- EUR bez DPH (slovom: dvestoštyridsaťtisíc EUR bez DPH) za celé obdobie plnenia zmluvy.
2. Cena podľa odseku 1 zahŕňa všetky náklady súvisiace so zhotovením a odovzdaním diela a s poskytovaním služieb podľa zmluvy.
3. Špecifikácia ceny je obsiahnutá v prílohe č. 2 zmluvy, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy. Cena DPH sa bude uplatňovať podľa aktuálne platných a účinných právnych predpisov pre DPH v čase fakturácie.

4. Právo na zaplatenie ceny podľa zmluvy vznikne dodávateľovi vystavením faktúry po podpísaní akceptačných listov podľa článku II zmluvy.
5. Faktúra je splatná do 30 (tridsiatich) dní odo dňa doručenia objednávateľovi.
6. Faktúra musí okrem náležitosti stanovených príslušnými právnymi predpismi obsahovať rozpis vykonaných činností podľa odsúhlasených akceptačných listov. Prílohou faktúry je akceptačný list/akceptačné listy. V prípade, že faktúra nebude obsahovať predpísané náležitosti, resp. budú v nej uvedené nesprávne, alebo neúplné údaje, je objednávateľ oprávnený túto faktúru vrátiť pred jej splatnosťou. Opravenej alebo novej faktúre plynie nová 30 (tridsať) dňová lehota splatnosti od jej doručenia objednávateľovi.

#### **Článok IV**

##### **Práva a povinnosti zmluvných strán**

1. Na zhotovenie diela a/alebo poskytnutie služieb môže dodávateľ použiť iný subjekt iba s predchádzajúcim súhlasom objednávateľa. V prípade, ak použije na zhotovenie diela a/alebo poskytnutie služieb dodávateľ aj inú osobu, zodpovedá za zhotovenie diela a poskytnutie služieb, akoby dielo zhotovoval alebo služby poskytoval sám. V prípade použitia tretej osoby na zhotovenie diela alebo poskytnutie služieb sa zaväzuje dodávateľ zaviazat takúto tretiu osobu k mlčanlivosti, ktorú majú zmluvné strany podľa čl. V zmluvy.
2. Dodávateľ je oprávnený zmeniť subdodávateľa v priebehu vykonávania predmetu zmluvy, a to až po odsúhlasení zmeny subdodávateľa objednávateľom. Na tento účel je dodávateľ povinný písomne oznámiť objednávateľovi zmenu subdodávateľa a označiť nového subdodávateľa v minimálnom rozsahu: obchodné meno, sídlo/miesto podnikania, IČO. Nový subdodávateľ musí spĺňať podmienky účasti podľa § 26 ods. 1 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZovoV“). Objávateľ je oprávnený nového subdodávateľa odmietnuť do 5 pracovných dní od doručenia oznámenia podľa druhej vety tohto odseku, pričom odmietnutie zmeny subdodávateľa môže odôvodniť iba nesplnením niektorej z podmienok účasti podľa § 26 ods. 1 ZovoV. Neodmietnutie nového subdodávateľa v lehote podľa predchádzajúcej vety zakladá fikciu, že objednávateľ nového subdodávateľa dodávateľovi odsúhlasil.
3. Dodávateľ je povinný zmeniť subdodávateľa v prípade, ak subdodávateľ prestal spĺňať podmienky účasti podľa § 26 ods. 1 ZovoV. Na zmenu subdodávateľa podľa tohto odseku sa primerane aplikujú ustanovenia odseku 2 tohto článku. Objávateľ má právo v prípade zistenia závažných nedostatkov v činnosti školiteľa/hodnotiteľa (nedodržiavanie časového harmonogramu, metodiky) právo požiadať dodávateľa o zmenu školiteľa/hodnotiteľa. Dodávateľ má v prípade podľa predchádzajúcej vety povinnosť školiteľa/hodnotiteľa vymeniť za inú vyškolenú osobu, ktorá bude vykonávať činnosť školiteľa/hodnotiteľa, pričom preškolenie nového školiteľa/hodnotiteľa bude na hradiť dodávateľ. Dodávateľ sa pri realizácii zmluvy zaväzuje získať čo najviac informácií z minimálne 3 krajín Európskej únie, ktoré majú systém Národného systému kvality služieb v cestovnom ruchu alebo podobný systém zavedený.
4. V priebehu realizácie zmluvy sa zaväzuje dodávateľ pravidelne zasielať aktuality, fotky zo školení, informácie o certifikovaných subjektoch, o zozname najbližších školení, o spôsobe výučby, informácie týkajúce sa interaktívnej komunikácie a iné informácie podľa účelu zmluvy a požiadaviek objednávateľa, objednávateľovi.
5. Dodávateľ vypracuje do 30 dní po nadobudnutí účinnosti zmluvy časový harmonogram obsahujúci jednotlivé míľniky k zhotoveniu diela a poskytovaniu služieb a predloží ho na schválenie objednávateľovi. Dodávateľ je povinný vypracovať časový harmonogram tak, aby mohlo byť dielo vyhotovené a služby poskytnuté v termíne podľa čl. II ods. 3 zmluvy a zároveň aby preškolenie školiteľov/regiónálnych koordinátorov bolo ukončené najneskôr do 31.1.2016.

6. Dodávateľ zodpovedá za pracovnoprávne vzťahy vzniknuté počas trvania projektu s jednotlivými školiteľmi/regionálnymi koordinátormi, prípadne dodávateľskými subjektmi (tlačiarne, grafici a pod.), pričom náklady týchto pracovnoprávných vzťahov (mzdy, odvody...) sú už zahrnuté v celkovej cene podľa čl. III zmluvy.
7. Dodávateľ je povinný pri poskytovaní služieb a zhotovovaní diela postupovať s odbornou starostlivosťou, v súlade so záujmami objednávateľa, ktoré pozná alebo musí poznať pri vynaložení odbornej starostlivosti a riadiť sa pokynmi objednávateľa.
8. Zmluvné strany sa dohodli, že od pokynov objednávateľa sa môže dodávateľ odchýliť, len ak je to naliehavo nevyhnutné v záujme objednávateľa a dodávateľ nemôže včas dostať jeho súhlas. Dodávateľ je však povinný o takomto postupe objednávateľa bez zbytočného odkladu písomne informovať.
9. Dodávateľ je povinný oznámiť objednávateľovi všetky okolnosti, ktoré zistil pri plnení svojich záväzkov a ktoré môžu mať vplyv na zmenu pokynov objednávateľa týkajúcich sa dosiahnutia účelu sledovaného zmluvou alebo sú podľa názoru dodávateľa nevyhnutné na riadne plnenie záväzkov podľa zmluvy.
10. Objednávateľ je povinný poskytnúť dodávateľovi včas potrebnú súčinnosť pri plnení zmluvy, najmä poskytnúť dodávateľovi na požiadanie všetky podklady, ktoré sú podľa dodávateľa nevyhnutné pre plnenie zmluvy. Objednávateľ zodpovedá za správnosť a úplnosť ním poskytnutých podkladov. S poskytnutými podkladmi dodávateľ nie je oprávnený nakladať inak ako pre účely zhotovenia diela a poskytovania služieb podľa zmluvy, najmä ich sprístupniť tretím osobám, a to ani po zániku resp. zrušení zmluvy.
11. Objednávateľ je povinný včas informovať dodávateľa o všetkých skutočnostiach potrebných na zabezpečenie úspešného plnenia záväzkov podľa zmluvy.
12. Dodávateľ sa zaväzuje neodkladne písomne informovať objednávateľa o každom prípadnom zdržaní, či iných skutočnostiach, ktoré by mohli ohroziť včasné a riadne poskytovanie služieb a zhotovenia a odovzdania diela.
13. Dodávateľ pri odovzdaní diela odovzdá aj všetky dáta a výstupy, ktoré získal a použil pri realizácii predmetu zmluvy a ktoré už nebude potrebovať pre ďalšie plnenie zmluvy a taktiež všetky materiály zadávajúcej dokumentácie, vrátane podkladov poskytnutých mu objednávateľom pre účely plnenia zmluvy. Dáta a výstupy, ktoré dodávateľ neodovzdal pri odovzdaní diela, bude dodávateľ odovzdávať priebežne, najneskôr ku dňu ukončenia zmluvy.

#### **Článok V**

##### **Záväzok mlčanlivosti**

1. Všetky informácie obsiahnuté v zmluve, ako i tie, ktoré si zmluvné strany pre splnenie predmetu zmluvy navzájom poskytli počas predzmluvných rokovaní, pri uzavretí zmluvy a po uzavretí zmluvy sa považujú za dôverné a poskytnúť tieto informácie tretej osobe môže zmluvná strana len po predchádzajúcom písomnom súhlase druhej zmluvnej strany. Uvedené informácie sa zaväzuje chrániť ako vlastné, využívať ich len v súvislosti s plnením predmetu zmluvy, nezneužívať a nesprístupniť ich tretím osobám.
2. Záväzok mlčanlivosti platí aj po ukončení zmluvného vzťahu.
3. Povinnosť objednávateľa sprístupniť informácie podľa príslušných predpisov nie je týmto ustanovením dotknutá.

#### **Článok VI**

##### **Vlastnícke právo k dielu a nebezpečenstvo škody na ňom**

Vlastnícke právo k dielu a nebezpečenstvo škody na ňom prechádza na objednávateľa momentom prevzatia diela podľa čl. II zmluvy.



## Článok VII

### Autorské práva k dielu

1. Dodávateľ vyhlasuje, že ním dodané dielo nebude zaťažené právami tretej osoby, bude bez právnych vád, a to aj v prípade, ak podľa čl. IV ods. 1 zmluvy použije na zhotovenie diela alebo jeho časti inú osobu. V prípade zistenia právnych vád je dodávateľ povinný bezodkladne upraviť dielo tak, aby nenarušovalo práva tretích osôb.
2. Ustanovenia ods. 1 tohto článku platia obdobne aj v prípade aktualizácie vytvorených internetových stránok.
3. Dodávateľ nie je oprávnený poskytnúť výsledok činnosti, ktorý predstavuje dielo tretím osobám a sám ho používať bez písomného súhlasu objednávateľa. Písomný súhlas objednávateľa na použitie diela dodávateľom sa nevyžaduje, ak je jeho používanie nevyhnutné pre ďalšiu realizáciu predmetu zmluvy.
4. Odovzdaním diela, ako aj každou jeho aktualizáciou udeľuje dodávateľ objednávateľovi súhlas na akékoľvek použitie diela podľa § 18 ods. 2 zákona č. 618/2003 Z. z. o autorskom práve a právach súvisiacich s autorským právom (autorský zákon) v znení neskorších predpisov, pričom sa súhlas autora diela na tento účel považuje za daný. Dodávateľ za tým účelom udeľuje objednávateľovi bezodplatnú výhradnú licenciu na použitie diela bez teritoriálneho obmedzenia na 70 rokov odo dňa odovzdania diela. Bezodplatná výhradná licencia zahŕňa aj oprávnenie dielo zapracovať následne do iného diela vytvoreného objednávateľom alebo pre objednávateľa mimo tejto zmluvy.

## Článok VIII

### Doručovanie a komunikácia

1. Zmluvné strany sa zaväzujú vzájomne spolupracovať a poskytovať si všetky informácie potrebné pre riadne plnenie svojich záväzkov. Zmluvné strany sú povinné bezodkladne informovať druhú zmluvnú stranu o všetkých skutočnostiach, ktoré sú alebo môžu byť dôležité pre riadne plnenie zmluvy.
2. Pri vecných a obchodných rokovaniach, ktoré súvisia so zmluvou o poskytnutí služieb a zmluvou o dielo koná za objednávateľa generálny riaditeľ sekcie cestovného ruchu, prípadne ním poverená osoba.
3. Každá komunikácia medzi zmluvnými stranami bude prebiehať prostredníctvom oprávnených osôb, štatutárnych orgánov zmluvných strán, prípadne nimi poverených osôb.
4. Pri vecných a obchodných rokovaniach, ktoré súvisia so zmluvou, koná za objednávateľa osoba oprávnená pre obchodné a vecné rokovania, prípadne ňou písomne poverená osoba a za dodávateľa osoba oprávnená pre obchodné a vecné rokovania, prípadne ňou poverená alebo splnomocnená osoba.
5. Všetky oznámenia medzi zmluvnými stranami, ktoré sa vzťahujú k zmluve alebo ktoré majú byť vykonané na základe zmluvy, musia byť vykonané v písomnej podobe a druhej zmluvnej strane doručené buď osobne alebo doporučeným listom či inou formou registrovaného poštového styku na adresu uvedenú v záhlaví zmluvy, ak nie je ustanovené alebo medzi zmluvnými stranami dohodnuté inak.
6. V prípade pochybností ohľadom času doručenia sa oznámenie považuje za doručené doporučené tretím dňom po jeho preukázateľnom odoslaní a oznámenie doručené osobne dňom osobného doručenia.
7. Doručením sa rozumie prijatie zásielky zmluvnou stranou, ktorej bola adresovaná.
8. Za deň doručenia zásielky zmluvnej strane, ktorej bola adresovaná, sa považuje takisto aj deň:
  - a) v ktorom táto zmluvná strana ju odoprela prijať,

- b) ktorým márne uplynula odborná lehota pre jej vyzdvihnutie si na pošte alebo:
- c) v ktorý bola na nej zamestnancom pošty vyznačená poznámka, že „adresát sa odsťahoval“, „adresát je neznámy“ alebo iná obdobná poznámka, ktorá podľa poštového poriadku znamená nedoručiteľnosť zásielky.

## **Článok IX**

### **Sankcie a odstúpenie od zmluvy**

1. V prípade omeškania dodávateľa s poskytovaním služieb a/alebo so zhotovením a odovzdaním diela je objednávateľ oprávnený požadovať od dodávateľa zmluvnú pokutu vo výške 0,05% z ceny podľa čl. III ods. 1 zmluvy za každý, aj začatý deň omeškania. Do času omeškania sa nezapočítajú dni od predloženia diela na prevzatie po jeho vrátenie so zapracovanými pripomienkami podľa čl. II zmluvy, resp. dni odo dňa predloženia akceptačného listu po jeho vrátenie so zapracovanými pripomienkami podľa čl. II zmluvy.
2. Pre prípad omeškania objednávateľa so zaplatením ceny podľa čl. III zmluvy je dodávateľ oprávnený požadovať od objednávateľa úroky z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania.
3. V prípade, že ešte v čase plnenia bude objednávateľ dôvodne pochybovať o riadnom a včasnom zhotovení diela dodávateľom a dodávateľ v lehote určenej objednávateľom, ktorá nesmie byť kratšia ako 2 (dva) pracovné dni, neposkytne objednávateľovi dostatočné záruky riadneho a včasného zhotovenia diela, je objednávateľ oprávnený odstúpiť od zmluvy. Inak je objednávateľ oprávnený odstúpiť od zmluvy, ak je dodávateľ v omeškaní so zhotovením a/alebo odovzdaním diela najmenej 30 (tridsať) dní a omeškanie nie je spôsobené v dôsledku správania sa objednávateľa. Objednávateľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy aj v prípade, ak dodávateľ opakovane poruší povinnosť poskytnúť služby riadne a včas podľa zmluvy.
4. Konanie dodávateľa, pre ktoré bude objednávateľ postupovať podľa odseku 3 a odstúpi od zmluvy, je podstatným porušením povinnosti, na ktoré sa vzťahuje zmluvná pokuta v prospech objednávateľa vo výške účelne vynaložených nákladov na zabezpečenie predmetu zmluvy inou osobou.
5. Právo na plnenie a odstúpenie od zmluvy podľa tohto článku nevznikne, pokiaľ povinná strana preukáže, že porušenie povinnosti bolo spôsobené prípadom vyššej moci.
6. Zmluvné pokuty sú splatné 30. (tridsiatym) dňom odo dňa, kedy došlo k porušeniu povinnosti, na ktoré sa vzťahujú.
7. Ustanovenia o náhrade škody pre škodu spôsobenú prípadom, na ktorý sa vzťahuje zmluvná pokuta týmto nie sú dotknuté. Poškodená strana je oprávnená požadovať zaplatenie náhrady škody presahujúcej výšku zmluvnej pokuty.

## **Článok X**

### **Záverečné ustanovenia**

1. Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpísania zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v Centrálnom registri zmlúv vedenom Úradom vlády SR podľa § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v nadväznosti na § 5a ods. 1 a 6 zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.
2. Zmluvu možno meniť alebo dopĺňať jedine formou písomných číslovaných dodatkov podpísaných oboma zmluvnými stranami.
3. Objednávateľ v budúcnosti môže postupovať podľa § 58 písm. j) ZoVO, ak budú splnené podmienky na postup podľa uvedeného ustanovenia.
4. Práva a povinnosti neupravené zmluvou sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami obchodného zákonníka, autorského zákona a s nimi súvisiacimi predpismi slovenského právneho poriadku. Všetky spory, ktoré vzniknú v súvislosti so zmluvou bude riešiť príslušný súd Slovenskej republiky.

5. Zmluva je vyhotovená v 6 (šiestich) rovnopisoch, 4 (štyri) pre objednávateľa a 2 (dva) pre dodávateľa.
6. Neplatnosť niektorého z ustanovení zmluvy nemá vplyv na platnosť ostatných ustanovení. Ak sa niektoré z ustanovení zmluvy stane neplatným z dôvodu rozporu s právnymi predpismi, zaväzujú sa obe zmluvné strany takéto ustanovenie nahradiť iným, ktoré najviac zodpovedá hospodárskym účelom a právnomu významu pôvodného ustanovenia.
7. Zmluvné strany vyhlasujú, že sú si vedomé všetkých následkov vyplývajúcich zo zmluvy, ich zmluvná voľnosť nie je ničím obmedzená a že im nie sú známe okolnosti, ktoré by im bránili platne uzavrieť zmluvu. V prípade, že taká okolnosť existuje, zodpovedajú za škodu, ktorá vznikne druhej zmluvnej strane na základe tohto vyhlásenia.
8. Zmluvné strany vyhlasujú, že zmluvu si riadne prečítali, jej obsahu porozumeli a táto plne zodpovedá ich skutočnej vôli, ktorú prejavili slobodne, vážne, určite a zrozumiteľne, bez omylu, bez časového tlaku alebo jednostranne nápadne nevýhodných podmienok, bez akéhokoľvek psychického alebo fyzického nátlaku.
9. Neoddeliteľnú súčasť zmluvy tvorí:

Príloha č. 1: Špecifikácia predmetu zmluvy

Príloha č. 2 : Špecifikácia ceny

v Bratislave dňa

v ..... dňa

za objednávateľa:

za dodávateľa:

.....

**Ing. Martin Čatloš**  
vedúci služobného úradu

.....

## Príloha zmluvy č. 1: Špecifikácia predmetu zmluvy

### I. Východiskové informácie

Predmetom zákazky je:

Vytvorenie vzdelávacieho a akreditovaného programu pre Národný systém kvality služieb v cestovnom ruchu (ďalej len ako „NSKS“ alebo Slovenský systém kvality služieb v cestovnom ruchu „SSKS“) spĺňajúci úlohu kontinuálneho zvyšovania kvality služieb v cestovnom ruchu (ďalej len „CR“) za využitia informácií z troch členských krajín EÚ využívajúcich systém kvality služieb v CR. Vyškolenie školiťelov, ktorí následne vyškolia zástupcov subjektov žiadajúcich o certifikáciu využitím frontálneho vzdelávania a e-learningu s možnosťou kontroly procesov. Aplikácia marketingovej stratégie v danom rozsahu<sup>24</sup>, propagácia SSKS vecnou formou a elektronicky. Nastavenie a zavedenie samofinancovania vzdelávacieho programu.

Predmet zákazky je rozdelený do troch časových úsekov (fáz) podľa nižšie uvedeného popisu a harmonogramu.

Cieľová skupina:

Primárna cieľová skupina

- Školiťel - 18 osôb, z toho 4 pre Bratislavský samosprávny kraj a 14 pre ostatné samosprávne kraje v SR

- Hodnotiteľ - 10 osôb

Sekundárna cieľová skupina

- Zástupcovia záujemcov o certifikáciu - 20 osôb /financované z rozpočtu VO, zvyšok samofinancovanie/.

#### 1. Prípravná fáza I:

Časový úsek do 3 mesiacov od začiatku účinnosti zmluvy.

- a) príprava časového harmonogramu vzdelávacieho a akreditovaného programu
- b) vytvorenie metodiky<sup>25</sup> ku školeniam školiťelov/regionálnych koordinátorov
- c) vytvorenie metodiky<sup>2</sup> ku školeniam záujemcov o certifikáciu, vytvorenie kurzov pre všetky stupne certifikácie
- d) vytvorenie metodiky ku školeniam hodnotiteľov
- e) vytvorenie študijných materiálov<sup>2</sup> pre školiťelov a záujemcov o školenie a hodnotiteľov
- f) zabezpečenie prezentačných materiálov pre záujemcov o školenie
- g) príprava webovej stránky<sup>2</sup> a e-learningu<sup>2</sup> (metodika, prihlasovanie na školenia a pod.)
- h) nastavenie samofinancovania školení<sup>2,26</sup>
- i) implementácia marketingovej stratégie<sup>1</sup>
- j) poznatky o podobných systémoch kvality služieb v cestovnom ruchu
- k) vytvorenie spolupráce so zahraničným expertom

---

<sup>24</sup> Aplikácia marketingovej stratégie v hodnote 20 000 Eur bez DPH.

<sup>25</sup> Dodávateľ musí konzultovať s objednávateľom a výsledná verzia musí byť odsúhlasená objednávateľom.

<sup>26</sup> Z vysúťaženej ceny bude preškolených a certifikovaných minimálne 20 osôb a 20 subjektov zdarma.

Po prekročení tejto hranice, si budú záujemcovia školenia a certifikáciu hradiť sami(samofinancovanie projektu)

- l) vytvorenie systému hodnotenia kvality a zabezpečenie 10 hodnotiteľov<sup>27</sup>

## **2. Prípravná fáza II:**

Časový úsek do 4 mesiacov od začiatku účinnosti zmluvy

- a) vytvorenie zmluvných vzťahov so školiteľmi a hodnotiteľmi<sup>28</sup>
- b) regionálne zadelenie školiteľov/regionálnych koordinátorov do jednotlivých oblastí SR
- c) vyškolenie školiteľov v oblasti národného systému kvality služieb, akvizičných činností, marketingu a pod.
- d) pravidelné preškoľovanie školiteľov<sup>29</sup>
- e) vyškolenie hodnotiteľov
- f) pravidelné preškoľovanie hodnotiteľov<sup>6</sup>

## **3. Realizačná fáza**

Časový úsek od 4. mesiaca až do konca účinnosti zmluvy

- a) kontinuálne zabezpečovanie školení pre záujemcov o certifikáciu

---

<sup>27</sup> Hodnotitelia musia byť schválení objednávateľom a ich činnosť bude vykonávaná od začiatku práce školiteľov.

<sup>28</sup> Školitelia a hodnotitelia musia byť odsúhlasení objednávateľom.

<sup>29</sup> Počas celej dĺžky trvania zmluvy.

## 1. Prípravná fáza I.

- a) vytvorenie časového harmonogramu<sup>30</sup> vzdelávacieho a akreditovaného programu  
Dodávateľ pripraví časový harmonogram ktorý bude:
- schválený objednávatelom
  - povinný dodržiavať
- b) vytvorenie metodiky<sup>7</sup> ku školeniam školiteľov/regionálnych koordinátorov
- metodika bude pripravená pre všetky stupne certifikácie (QI-QIII)
  - v rozsahu min. 5 dní, z toho 2 dni (frontálna výučba v rozsahu 16h) a 3x e-learningová výučba
- c) vytvorenie metodiky<sup>7</sup> ku školeniam záujemcov o certifikáciu
- metodika bude pripravená pre všetky stupne certifikácie (QI-QIII)
  - v rozsahu 1,5 - 2 dni (1 deň = 8 hodín) 1x e-learningová výučba
- d) vytvorenie metodiky<sup>7</sup> ku školeniam hodnotiteľov
- metodika bude pripravená pre všetky stupne certifikácie (QI-QIII)
  - v rozsahu min. 5 dní, z toho 2 dni (frontálna výučba v rozsahu 16h) a 3x e-learningová výučba
  - kontrola bude prebiehať ako ohlásená kontrola, mystery shopping (online, telefonicky, osobná návšteva – na základe štandardov<sup>31</sup>)
- e) vytvorenie študijných materiálov<sup>7</sup> pre školiteľov a záujemcov o školenie a hodnotiteľov
- študijné materiály musia byť označené logom Národného systému kvality služieb v CR
  - vytlačené na lesklom papieri s grafmi, tabuľkami, obrázkami, všetko v plnofarebnom prevedení a vo farbách loga Národného systému kvality služieb. Rozsah tlačných materiálov musí byť v rozsahu minimálne 15 strán (možnosť úpravy podľa metodiky).
- f) zabezpečenie prezentačných materiálov<sup>7</sup> pre záujemcov o školenie
- každý záujemca o certifikáciu dostane na prvom školení školiace materiály a malý zápisník vo formáte A5 s farebným logom Národného systému kvality služieb v cestovnom ruchu a guľôčkové pero s farebným logom Národného systému kvality služieb v cestovnom ruchu.
- g) príprava webovej stránky<sup>7</sup> a e-learningu<sup>7</sup>

Kompletné vytvorenie webových stránok SSKS a komunikačného prepojenia vrátane zaistenia prevádzky a údržby vytvoreného portálu (systému), ktorý bude slúžiť ako informačná podpora pre fungovanie všetkých súčastí SSKS.

Tvorba webových stránok a komunikačného rozhrania:

---

<sup>30</sup> Výsledná verzia musí byť odsúhlasená objednávatelom

<sup>31</sup> Štandardy budú dodávateľovi dodané objednávatelom

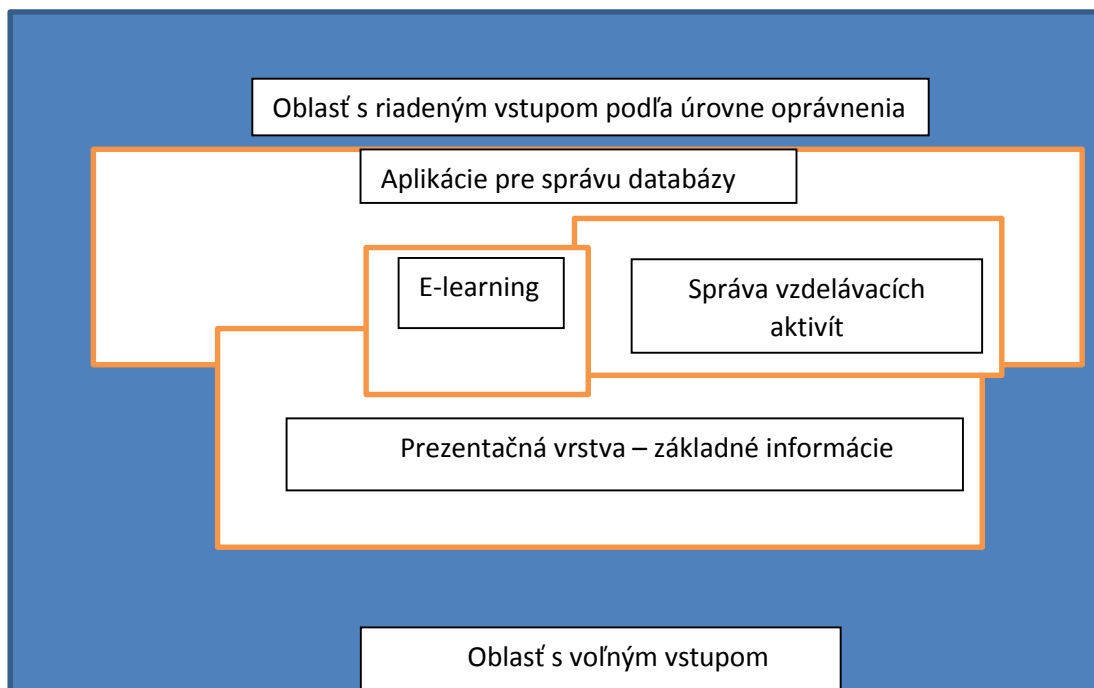
Webstránka musí byť napísaná v jazyku PHP, kde môžete byť použitá najvyššia verzia v5.3.8 a s použitím databázy MySQL s najvyššou verziou 5.5.37 |

- vytvorenie webových stránok a komunikačného rozhrania zahrňujúce vybrané aplikácie a je rozdelená do dvoch základných fáz. Webové stránky a komunikačné rozhranie budú mať tri hlavné funkcie:
  - Komunikačná – zaistenie komunikačného prepojenia medzi všetkými zložkami SSKS (Kancelária pre kvalitu CR, Komisia, dodávateľ/objednávateľ a pod.- bližšie bude ešte špecifikované) slúžiacu pre výmenu a zdieľanie informácií medzi týmito zložkami.
  - Sprostredkovateľská - zaistenie kvalitného spôsobu sprostredkovania informácií pre subjekty CR s možnosťou ich priameho prihlásenia sa do systému SSKS slúžiaceho najmä pre subjekty zapojené do procesu certifikácie v rámci SSKS.
  - Informačná - zaistenie kvalitného spôsobu poskytovania informácií pre účastníkov CR, prípadne širokú odbornú i laickú verejnosť, ktorá bude mať záujem o informácie o SSKS.
- Údržba webových stránok bude zabezpečená MDVRR SR. Vytvorené dielo je dodávateľ povinný odovzdať na CD nosiči aj so všetkými informáciami o technických požiadavkách.

#### **Tvorba webových stránok:**

Fáza A:

- Vytvorenie komunikačného rozhrania, podstatnú súčasť webových stránok a vybraných aplikácií.
- Komunikačné rozhranie bude slúžiť ako spojujúci článok zaisťujúci komunikačné prepojenie medzi všetkými zložkami SSKS. Členenie sekcií a podsekcií bude rozdielne pre zložky SSKS, pre koncových zákazníkov, pre uchádzačov o certifikáciu a certifikované spoločnosti.



Webové stránky budú vo Fáze A obsahovať tieto subsystémy (aplikácie):

1. Aplikácie pre správu databázy:
  - a. uchádzačov o certifikáciu
  - b. uchádzačov o vybrané školenia
  - c. certifikovaných zariadení
2. Hlavnú prezentačnú vrstvu tvorenú pomocou redakčného systému
3. Aplikácie pre správu vzdelávacích aktivít
4. Aplikáciu e-learning zabezpečujúce vybrané školenia

Dodávateľ musí garantovať, že vo fáze A prejdú všetky aplikácie testovaním pomocou Heuristickej evaluácie podľa týchto bodov.

- a) Koncový používateľ stále vidí aktuálny stav aplikácie.
- b) Jednoduché, užívateľsky prívetivé prostredie aplikácie.
- c) V prípade chybného rozhodnutia užívateľa možnosť návratu späť minimálne o jeden krok, užívateľ nesmie byť obmedzený aplikáciou vykonať opravný príkaz.
- d) Jednoznačné označovanie funkčných tlačítok a odkazov, každá funkcia je označená jednoznačným termínom ideálne takým, ktorý je bežne používaný v danej súvislosti.
- e) Aplikácia musí byť navrhnutá tak, aby sa vopred eliminovali chybné kroky užívateľa.
- f) Aplikácia musí obsahovať pomocné „správy“ riešiac jednotlivé chybné kroky, s prípadným postupom pre správne riešenie.

Všetky aplikácie musia mať jednotné užívateľské prostredie pre užívateľov s rozličnými právami prístupu, ktorými sú:

- I. Správca systému a databázy (MDVRR SR) - **najvyššie oprávnenie v systéme**
- II. Hodnotitelia, lektori, správcovia e-learningu
- III. Uchádzači o certifikáciu, certifikované zariadenia
- IV. Koncoví užívatelia - **najnižšie oprávnenie v systéme**

Každá z týchto skupín pristupuje k dátam z rôzneho uhľa pohľadu, so špecifickým oprávnením, a so samostatnou prezentačnou vrstvou, prípadne špecifickým rozhraním pre zadávanie a úpravu dát.

#### **Požiadavky na kategóriu užívateľa: Hodnotitelia, lektori, správcovia e-learningu**

Do tejto skupiny patria všetci hodnotitelia, regionálni koordinátori, školiaca spoločnosť a ich zamestnanci (lektori) a lektori e-learningu.

- Prístup k materiálom a informáciám potrebným pre činnosť hodnotiteľa.
- Prístup k zápisu hodnotenia.
- Prístup k lektorským informáciám o kurzoch, nahrávanie materiálov ku kurzom.
- Vytvorenie lekcií e-learningu, vytvorenie otázok testov, hodnotenia a ďalšie súvisiace činnosti.

#### **Požiadavky na kategóriu užívateľa: Uchádzači o certifikáciu, certifikované zariadenia**

- Prístup k materiálom
- Prístup k e-learningu
- Prístup k registrácií na školenie



- Prístup k sekcii pracovných ponúk a dopytu (bude vytvorené až vo fáze B)
- Prístup k formulárom potrebných pre certifikáciu
- Prístup k editácii informácií o vlastnom zariadení, možnosť nahrávania multimediálnych informácií (fotografie, videá, virtuálne prehliadky) a možnosť vytvorenia virtuálnej prehliadky zariadenia.

#### **Požiadavky na kategóriu užívateľa: Koncoví užívatelia (široká verejnosť)**

- Prístup k hlavnej prezentačnej vrstve z PC alebo z mobilných zariadení
- Prístup k aplikácii na stiahnutie pre iOS, Android a Windows mobile umožňujúce vyhľadanie certifikovaných zariadení a ich spätné hodnotenie (bude vytvorené vo fáze B)
- Prihlásenie a činnosti jednotlivých užívateľov musia byť heslované.

#### **Aplikácie pre správu databázy uchádzačov o certifikáciu a certifikovaných zariadení:**

Aplikácia pre správcu databázy uchádzačov o certifikáciu a certifikovaných zariadení, vrátane systému hodnotenia zákazníkmi, je jednou z hlavných aplikácií celého portálu.

#### **Technická špecifikácia:**

1. možnosť vytvárania stromovej štruktúry kategórií záznamov
2. možnosť vytvárania číselníkov (parametrických, číselných i textových) závislých na kategóriách i na seba navzájom tak, aby bolo možné podmieňovať ich vyplnenie.
3. Možnosť ukladania záznamov o zariadeniach čakajúcich na certifikáciu a certifikovaných zariadeniach, a to s nasledujúcimi parametrami:
  - a) Názov a popis záznamu
  - b) Kontaktné informácie, vrátane GPS lokácie, s možnosťami zadania tejto lokácie priamo na mape
  - c) Informácie o otváracích hodinách zariadenia
  - d) Zatriedenie do ľubovoľného počtu zodpovedajúcich kategórií
  - e) Voľba a vyplnenie hodnôt k súvisiacim číselníkom
  - f) Súvisiace informácie o prevádzkovateľovi
  - g) Multimediálny obsah (fotografie, videá, panoramatické fotografie, zvukové súbory), práca s multimediálnymi súborami
  - h) Ľubovoľné súbory
4. Možnosť parametrického vyhľadávania na základe kategórií, lokality číselníkov i pomocou fulltextového vyhľadávania. Výsledky vyhľadávania musí systém umožňovať ukladať pre ďalšie použitie alebo opakované vyhľadávanie.
5. Generovanie ďalších voliteľných štatistických výstupov na základe číselníkov, kategórií a územnej jednotky s výstupom do tabuliek, grafov, prípadne kartogramov, alebo kartodiagramov, v závislosti na povahe štatistických informácií.
6. Voliteľný export dát do XML alebo CSV, na základe filtrov a definovaných číselníkov. Predom nastavené exporty bude možné sprístupniť tretím stranám pomocou unikátnej URL adresy.
7. Importné/exportné rozhranie pre výmenu informácií s celorepublikovými alebo regionálnymi portálmi.

Všetky zmeny v systéme musia byť heslované a musí byť dostupná ich história (archivácia dát). Pre voliteľné typy zmien pri záznamoch musí systém podporovať definovanie schvaľovacieho workflow.

Úpravy v databáze bude možné prevádzať tak ako cez hlavné rozhranie, tak aj cez užívateľské rozhranie, určené pre certifikované subjekty. Rozsah možných úprav bude určovať administrátor.

Všetky úpravy budú podliehať nastavenému workflow a budú heslované. Aplikácia musí robiť automatickú kontrolu dát. Správca musí byť schopný definovať cyklus, v ktorom systém automaticky vyzve certifikované zariadenie ku kontrole aktuálnosti zaznamenaných dát. Pokiaľ ku kontrole zo strany certifikovaného zariadenia nedôjde musí na túto skutočnosť upozorniť správca databázy, ktorý buď aktualizáciu vykoná sám, alebo rozhodne o dočasnom, prípadnom úplnom vyradení zariadenia z databázy.

Súčasťou aplikácie musí byť taktiež prostredie pre správu hodnotiacich otázok užívateľov i hodnotiteľov. Aplikácia musí umožniť správcovi úplnú kontrolu nad definíciou otázok, združovanie do skupín, ovplyvnenie poradia, spôsobu zobrazenia. Hodnotenie užívateľom bude prebiehať pomocou stupnice spokojnosti na základe položených otázok. Pre každú kategóriu služieb budú pomocou „Aplikácie pre správu databázy certifikovaných zariadení a uchádzačov o certifikáciu“ vytvorené skupiny otázok spokojnosti. Systém musí umožniť zber demografických údajov, napríklad o veku hodnotiteľa, type pobytu (služobná cesta, dovolenka) a pod.. Hodnotenie musí byť užívateľovi umožnené jednoduchou, formou napríklad výberom počtu hviezdíčiek, alebo inou formou. Okrem odpovedí pomocou stupnice spokojnosti bude možné, aby užívateľ mohol pridávať i textové komentáre, prípadne fotografie alebo videá. Dáta získané touto formou budú využité pre štatistické účely vo voliteľných štatistických výstupoch „Aplikácia pre správu databázy uchádzačov o certifikáciu a certifikovaných zariadení“.

Kompletné výsledky hodnotenia musia byť prístupné taktiež prevádzkovateľom zariadení pod ich heslom. Hodnotenie užívateľom bude možné prevádzať na stránkach portálu v podsekcii „Zoznam certifikovaných spoločností“ vo verzii pre PC a vo fáze B aj pre mobilné počítače a taktiež pomocou mobilných aplikácií.

Aplikácia taktiež musí umožňovať správcovi generovanie hromadnej korešpondencie formou rozosielania e-mailov, vrátane príloh s možnosťami definovať skupiny odoslaných alebo využiť dodatočné vyhľadávanie.

Aplikácia musí byť dostatočne robustná, aby zvládla dostatočný počet požiadaviek od prezentačnej vrstvy pri zobrazovaní informácií pre širokú verejnosť a zároveň bola dostatočne pružná pre zadávanie a úpravy dát pre administrátorov. Redakčný systém musí poskytovať robustné a kompletné portálové služby, potrebné pre vytvorenie jednotného prostredia pre personalizovaný prístup k obsahu a integrovaným aplikáciám. Vo Fáze A bude vytvorený iba vo variante pre Notebook a PC.

Funkčné požiadavky:

- Kompletná správa štruktúry webu s neobmedzenou hĺbkou stromovej štruktúry
- Vytváranie a editácia článkov pomocou komfortného rich-text editoru (WYSIWYG)
- Možnosť editácie nastavenia vizuálnej podoby stránok pomocou CSS vo verzii 2 a 3
- Schvaľovací Workflow článkov
- Podpora vytvárania verzií článkov a ich archivácia
- Konfigurovateľná archivácia článkov (nastavenie dňa archivácie)
- Tagovanie článkov, možnosť pridania neobmedzeného počtu tagov, správa tagov (editovanie a zlučovanie), výpisy článkov podľa tagov a ich kombinácia
- Možnosť opatriť články vlastnými metadátami (title, description, keywords)
- Možnosť prepojenia článkov na facebookovú stránku SSKS
- Personalizácia obsahu
- Možnosť vkladania obrázkov vo formátoch JPG, PNG, GIF (vrátane animovaného) a vrátane formátov, ktoré pre zobrazenie na webe musia vedieť automaticky konvertovať (TIFF, RAW a pod.)

- Možnosť vkladania video súborov v štandardných formátoch s možnosťou konverzie do formátu prehrateľného vo webovom prehliadači. Systém zároveň musí obsahovať prehrávač pre konvertované videá.
- Možnosť hromadného nahrávania súborov, vrátane adresárov a podadresárov, cez webové rozhranie, bez nutnosti inštalovať ďalšie podporné programy.
- Možnosť vyhľadávania v článkoch vrátane príloh ( aj fulltextové vyhľadávanie)
- Možnosť copy-paste textu z Wordu, Excelu a pod. do rich – text editoru, so zachovaním prvkov formátovania a odstránením prebytočných tagov.
- Systém musí podporovať viac jazykových mutácií, vrátane vyhľadávania. Systém musí umožňovať vytváranie rôznych štruktúr pre jednotlivé jazykové mutácie.
- Stránky generované redakčným systémom musia byť validné vo zvolenej špecifikácii jazyka (XHTML 1.0 Strict alebo HTML5)
- Automatické generovanie sitemap
- Automatické generovanie RSS podľa nastavenia správcu systému
- Možnosť prepojenia so sociálnymi sieťami
- Možnosť zasielania odkazov na článok e-mailom
- Možnosť tlače článkov
- Štatistiky činnosti užívateľov
- Nevyhnutnou súčasťou je SEO optimalizácia (generovanie názvu článkov bez diakritiky s použitím pomlčiek, generovanie meta tagov, štruktúrované nahrávanie údajov, postupnosť nadpisov H1-H6, alt a title texty k obrázkom a iné)

Ďalšie požadované aplikácie redakčného systému:

- Ankety s možnosťou zadávania viacerých otázok k jednej ankete
- Kvízy s možnosťami zadávania viacerých otázok k jednému kvízu
- Diskusia k článku, i samostatne stojaca s možnosťou moderovania
- Notifikácia nových článkov na e-mail užívateľom, ktorí si prajú byť týmto spôsobom informovaní
- Aktuality, možnosť vytvárania aktualít z článkov

Redakčný systém musí umožňovať hromadné operácie s článkami a štruktúrou, ako je ich presúvanie, hromadná autorizácia a podobne tak, aby bola maximálne zjednodušená práca správcu webu.

#### Pravidlá pre vytvorenie webových stránok:

Stránky musia byť vytvorené podľa záväzných pravidiel, ktoré určujú, ako by mala byť webová prezentácia vytvorená tak, aby bola validná (tzn. prístupná i zdravotne postihnutým).

Vid' výnos č. 55/2014 Z. z. o štandardoch pre informačné systémy verejnej správy.

Zadávateľ požaduje:

- Každý netextový prvok nesúci významovú informáciu musí mať svoju textovú alternatívu. Taktiež informácie poskytované pomocou skrípt, appletov, obrázkov a obdobných doplnkov musí byť dostupné bez ktoréhokoľvek z týchto doplnkov na strane užívateľa. Farby prostredia musia byť dostatočne kontrastné.
- Pre určenie veľkosti písma nesmú byť použité absolútne jednotky a predpisy určujúce typ písma musia obsahovať celú rodinu písmen.

- Obsah webovej stránky musí riadiť užívateľom obsah stránky sa mení, iba pokiaľ užívateľ aktivuje určitý prvok. Webová stránka bez priameho príkazu nesmie manipulovať užívateľským prostredím, pokiaľ na to nie je užívateľ vyslovene upozornený.
- Nové okná sa otvárajú len v odôvodnených prípadoch a užívateľ je na to vopred upozornený. Obsah ani kód webovej stránky nepredpokladá ani nevyžaduje konkrétny spôsob použitia ani konkrétne výstupné či ovládacie zariadenia.

Redakčný systém musí stránky generovať takým spôsobom, aby boli dobre čitateľné pre vyhľadávače, a teda obsahovali technickú optimalizáciu pre vyhľadávače, a teda obsahovali technickú optimalizáciu pre vyhľadávače SEO. Jedná sa predovšetkým o celkovú veľkosť stránky( vrátane optimalizovania základných obrázkov), správne použitie meta tagov, keywords, description, title, robots a o správne generovanú sémantiku štruktúry dokumentov, použitie nadpisov H1 až H6. Nezanedbateľným kritériom je taktiež čo najmenšia veľkosť stránky.

#### Podoba a štruktúra webových stránok:

Stránky musia byť koncipované tak, aby užívatelia vždy čo najjednoduchším spôsobom doviedli k cieľu. Navigácia musí byť prehľadná, z každej stránky sa užívateľ musí jednoducho dostať na titulnú stránku. Stránky musia obsahovať zmenšenú navigáciu (breadcrumb).

#### **Štruktúra hlavnej sekcie zákazníci:**

V tejto sekcii budú uverejnené informácie pre koncových užívateľov, ktorý by tu mali bez problémov nájsť požadované informácie. Celá táto časť webových stránok SSKS by mala byť prístupná i pre osoby zrakovo postihnuté.

- Podrobný vyhľadávač certifikovaných spoločností
  - triediteľné výsledky vyhľadávania
- Zoznam certifikovaných spoločností
  - prezentácia jednotlivých spoločností
  - obľúbené
  - mapa
- Základné informácie
  - Informácie o SSKS
  - Informácie o certifikácii
  - ciele a prínosy
- O certifikácii
- Sťažnosti a podnety
- Štatistika
- Kontakty

#### **Podsekcia „Podrobný vyhľadávač certifikovaných spoločností“**

Táto vrstva umožní podrobné vyhľadávanie, na základe parametrov vybraných správcom, ktoré sú súčasťou databázy certifikovaných zariadení. Výsledky vyhľadávania sa potom zobrazia obdobným spôsobom ako podsekcia „Zoznam certifikovaných spoločností“.

### **Podsekcia „Zoznam certifikovaných spoločností“**

Zoznam certifikovaných spoločností bude umožňovať triedenie a radenie podľa preferencií užívateľa, bude obsahovať viac druhov výpisov, minimálne stručný a detailný. Každé zariadenie si bude môcť užívateľ uložiť do skupiny „Oblúbené“.

Súčasťou prezentácie bude zobrazenie certifikovaných spoločností nad interaktívnou mapou. Interaktívna mapa bude umožňovať všetky bežné úkony (zoom, voľba zobrazených vrstiev – v tomto prípade kategórie spoločností).

Prezentácia jednotlivých spoločností bude okrem textových informácií obsahovať i parametrické informácie z databázy a multimediálne informácie. Z multimediálnych informácií sa bude jednať o fotografie usporiadané vo fotogalérii, virtuálne prehliadky, videa a pod.

U každej spoločnosti bude možné užívateľom previesť hodnotenie. Hodnotenie užívateľom bude prebiehať pomocou stupnice spokojnosti na základe položených otázok. Pre každú kategóriu služieb budú pomocou „Aplikácia pre správu databázy certifikovaných zariadení a uchádzačov o certifikáciu“ vytvorené skupiny otázok k spokojnosti. Užívateľ si bude môcť vybrať medzi stručným dotazníkom (napríklad 5 otázok) a podrobnejším dotazníkom (až 30 otázok). Systém musí umožniť zber demografických údajov, napríklad o veku hodnotiteľa, typu pobytu (služobná cesta, dovolenka) a pod. Hodnotenie musí byť užívateľovi umožnené jednoduchou formou, napríklad výberom počtu hviezdíček, a lebo inou formou. Okrem odpovedí pomocou stupnice spokojnosti bude možné, aby užívateľ mohol pridávať i textové komentáre, prípadne fotografie, alebo videá. Dáta získané touto formou budú využité pre štatistické účely vo voliteľných štatistických výstupoch „Aplikácia pre správu databázy certifikovaných zariadení a uchádzačov o certifikáciu“.

### **Podsekcia „Základné informácie“**

Táto vrstva sa bude ďalej deliť na ďalšie tri podvrstvy, ktoré budú obsahovať základné informácie o SSKS.

#### **Podsekcia „O certifikácii“**

V tejto podsekcii budú informácie o certifikácii, bude tu jednoduchou a pritom vecnou prípadne názornou formou vysvetlené čo systém znamená, prečo by si mal zákazník vybrať certifikované subjekty a čo môže od takýchto subjektov očakávať, prípadne vyžadovať.

#### **Podsekcia „Sťažnosti a podnety“ – hodnotenie užívateľov**

Aby mali koncoví užívatelia možnosť vyjadriť sa k poskytovaným službám, je potrebné byť s nimi v kontakte a dať im možnosť vyjadriť sa k fungovaniu systému z ich pohľadu a poukázať na prípadné nedostatky.

#### **Podsekcia „Štatistika“**

Na tejto stránke bude vyznačený zostávajúci počet certifikovaných spoločností, ktorých stav bude priebežne kontrolovaný a korigovaný. Počet certifikovaných zariadení bude rozdelený i do jednotlivých regiónov a vyznačený napríklad formou interaktívnej mapy.

#### **Podsekcia „Kontakty“**

Tu budú uverejnené kontaktné údaje na jednotlivé členy špecializovaného pracoviska SSKS, poprípade na ďalších účastníkov tohto systému.

### Štruktúra hlavnej sekcie „Uchádzači o certifikáciu a certifikované spoločnosti“

- Základné informácie
  - ciele
  - cieľové skupiny
  - dôvody prečo sa zapojiť
- Informácie o metodike SSKS
- Školenia
  - popis – zoznam kurzov
  - termíny výuky-akcií
  - materiály ku stiahnutiu
  - účastník kurzu
- E-learning
- Ponuka a dopyt pracovných miest – sprevádzkované až vo fáze B
  - preškolenie uchádzačov o pracovné miesta (tréner kvality I. a II. stupňa SSKS)
  - spoločnosti hľadajúce preškolených uchádzačov o pracovné miesta
- Interná komunikácia – vnútorný web pre účastníkov
- Zúčastnené spoločnosti
  - Štatistika
  - Kontakty

#### Podsekcia „Základné informácie“

Táto vrstva sa bude ďalej deliť na tri podvrstvy, ktoré budú obsahovať základné informácie o vlastnom projekte a dôvody k motivácii uchádzačov pre ich účasť v SSKS.

#### Podsekcia „Informácie o metodike SSKS“

Tu budú umiestnené základné materiály – Štandard SSKS. Zároveň tu budú informácie, ako sa zapojiť do certifikácie a akým spôsobom certifikácia prebieha. Taktiež tu budú zobrazené druhy dosiahnuteľných certifikátov, a manuál, ako s týmito certifikátmi pracovať (umiestnenie, podmienky udržateľnosti a pod.)

#### Podsekcia „Školenia“

Táto vrstva bude výstupom z aplikácie pre správu vzdelávacích akcií. Vrstva sa bude deliť do štyroch podvrstiev. Podvrstva „Popis – zoznam kurzov“ bude obsahovať prehľad usporiadaných kurzov s možnosťou registrácie záujemcov. Podvrstva „Termíny výuky – akcií“ bude obsahovať prehľad usporadúvaných akcií s možnosťou registrácie účastníka- Vrstva „Materiály na stiahnutie“ bude obsahovať súhrn materiálov k jednotlivým kurzom.

Správca kurzu bude určovať, ktoré materiály sú verejné alebo prístupné len pre registrovaných účastníkov. Vrstva „Účastník kurzu“ potom umožní účastníkovi prístup do vlastnej personalizovanej oblasti, kde uvidí, o aké kurzy má záujem, na ktoré akcie je prihlásený, prípadne, ktoré akcie už absolvoval. V prípade potreby taktiež umožní odhlásenie z akcie, na ktorú sa registroval.

#### Podsekcia e-learning

Táto vrstva naväzuje na aplikáciu „E-learning“, popísanú nižšie

#### Podsekcia „Ponuka dopyt pracovných miest“

Táto podsekcia bude sprevádzkovaná až vo fáze B. Je výstupom aplikácie „Ponuka dopyt pracovných miest“ a bude slúžiť pre obe strany trhového prostredia v CR. Necertifikované (i certifikované) spoločnosti tu budú môcť nájsť preškolených potenciálnych pracovníkov, ktorý vďaka svojej pridanej

hodnote (zvýšenie kvalifikácie) budú mať reálne vyššiu pravdepodobnosť uplatnenia v odbore. Na tomto portáli sa budú obe strany vyhľadávať jednoducho podľa zadania určeného regiónu (okresu) a ďalších parametrov ako je odbor, znalosti, doba praxe a pod. Naopak certifikovaní zamestnanci tu budú môcť ponúknuť svoje služby pomocou vloženia štrukturovaných životopisov. Obe strany si taktiež budú môcť vytvoriť službu „Strážny pes“ ktorý ich bude informovať o aktuálnych ponukách podľa zadaných parametrov. Vo výsledku bude mať tento portál dopad i na koncových zákazníkov, ktorí budú môcť využiť služby spoločností usilujúcich sa o ich lepšiu starostlivosť.

#### **Podsekcia „Interná komunikácia“**

Prostredie Intranetu bude umožňovať internú komunikáciu medzi jednotlivými subjektmi vytvárajúcimi Slovenský systém kvality služieb v cestovnom ruchu kt. sú:

- Uchádzači o školenie a certifikáciu
- Špecializované pracovisko MDVRR SR - certifikačné miesto SSKS
- Dodávatelia (hodnotiteľské centrum, školiace spoločnosti a pod.)
- Zapojené asociácie

Každý účastník sa bude môcť do Intranetu prihlásiť prostredníctvom svojho mena a hesla. Napríklad pokiaľ tu bude prebiehať komunikácia medzi spoločnosťami usilujúcimi sa o získanie certifikátu, ukladanie ich podkladov zhotovených v rámci plnenia úloh ako povinných podmienok pre získanie tohto certifikátu. Na druhej strane hodnotitelia týchto podkladov tu budú mať možnosť tieto podklady kontrolovať, evidovať a spätne s uchádzačmi komunikovať. Táto sekcia musí byť zodpovedajúcim spôsobom zabezpečená. Dôraz bude kladený na rôzne oprávnenia v rámci potrieb jednotlivých subjektov, ktoré budú Intranet využívať. Každý subjekt i jednotlivé jeho pracovné skupiny budú mať rôznu úroveň prístupu k informáciám obsiahnutým v databáze.

#### **Podsekcia „Zúčastnené spoločnosti“**

Táto vrstva bude mať rovnaké vlastnosti ako vrstva „Zoznam certifikovaných spoločností“ v hlavnej sekcii „Zákazníci“. Navyiac bude však obsahovať možnosť exportu voliteľných údajov do CSV alebo XML formátu, prípadne generovanie tlačového výstupu alebo generovanie do PDF súboru.

#### **Podsekcia „Štatistika“**

Na tejto stránke bude vyznačený zostávajúci stav príslušných preškoľovaných a certifikovaných subjektov (podľa ich zamerania do určitej oblasti CR), ich stav bude priebežne kontrolovaný a navyšovaný. Sekcia bude obsahovať podrobné štatistiky, ako sú informácie o počtoch subjektov podľa fázy procesu certifikácie, počtu preškolených osôb podľa odborov a regiónov, podiel počtu certifikovaných spoločností na počet preškolených osôb. Dôvody pre odstúpenie od certifikácie a pod.

#### **Podsekcia „Kontakty“**

Tu budú uverejnené kontaktné údaje na jednotlivých členov špecializovaného pracoviska SSKS, prípadne na ďalších účastníkov tohto systému.

#### **Aplikácia pre správu vzdelávacích aktivít:**

Aplikácia pre správu vzdelávacích aktivít bude umožňovať po celú dobu trvania projektu kompletnú evidenciu vzdelávacích aktivít, správu lektorov i účastníkov kurzu.

Špecifikácia systému:

- 1) Správa číselníkov kurzov
  - Číselníky druhov kurzov
  - Číselníky cieľových skupín

- Číselník foriem kurzov
- 2) Správa kurzov – vytváranie a editácia
    - Názov kurzu
    - Druh kurzu
    - Forma kurzu
    - Cieľová skupina
    - Lektori kurzu
    - Požiadavky na materiálne a technické zabezpečenie
    - Minimálny a maximálny počet účastníkov kurzov
    - Cena kurzu
    - Popis kurzu
    - Správa záujemcov o kurz
  - 3) Vytváranie akcií
    - Voľba akcií z databázy kurzov
    - Termíny akcie
    - Miesto konania
    - Správa prihlásených účastníkov na akcii
    - Možnosť zaslania hromadných e - mailových informácií o usporiadaných akciách záujemcom o kurz
  - 4) Systém prihlasovania záujemcov o kurzy a registráciu účastníkov akcií.
  - 5) Generovanie tlačových zostav prezenčných listín.
  - 6) Generovanie certifikátov/generovanie certifikátov aj pre certifikovaných školiteľov.
  - 7) Vedenie databázy účastníkov.
  - 8) Rozhranie pre lektorov, ktoré umožní nahrávať materiály k usporiadaným kurzom.
  - 9) Rozhranie pre záujemcov a účastníkov kurzu, ktorí budú mať prístup k materiálom od lektorov súvisiacich s akciami, na ktoré sa prihlásili.

### Aplikácia e-learning

E-learningová aplikácia je súvisiacou službou s usporiadanými kurzami. Aplikácia musí byť koncipovaná tak, aby do nej mohli pristupovať tak ako zamestnanci certifikovaných zariadení, prípadne zariadenia čakajúce na certifikáciu, i jednotlivci, ktorí nie sú zamestnancami zapojenými do zariadenia. Systém musí umožňovať kombináciu e-learningového kurzu s klasickým vzdelávacím kurzom zaradeným v „Aplikácia pre správu vzdelávacích aktivít“. Informácie a absolvovanie e-learningového testu bude možné zobrazíť i v prehľade účtu.

### Technická špecifikácia:

1. Vytváranie kurzov, možnosť delenia kurzov na lekcie a podlekcie.
2. Vkladanie textov i multimediálnych prvkov (obrázky, videá, zvukové nahrávky).
3. Slovníček pojmov umožňujúcich automaticky detekovať slová v učebnom texte alebo na ne odkázať
4. Podpora tlače jednotlivých častí kurzu.
5. Vytváranie testovacích otázok pomocou rôznych typov spôsobov odpovedí
  - a) Jedna alebo viac správnych odpovedí
  - b) Spojovanie možností
  - c) Voľná textová odpoveď

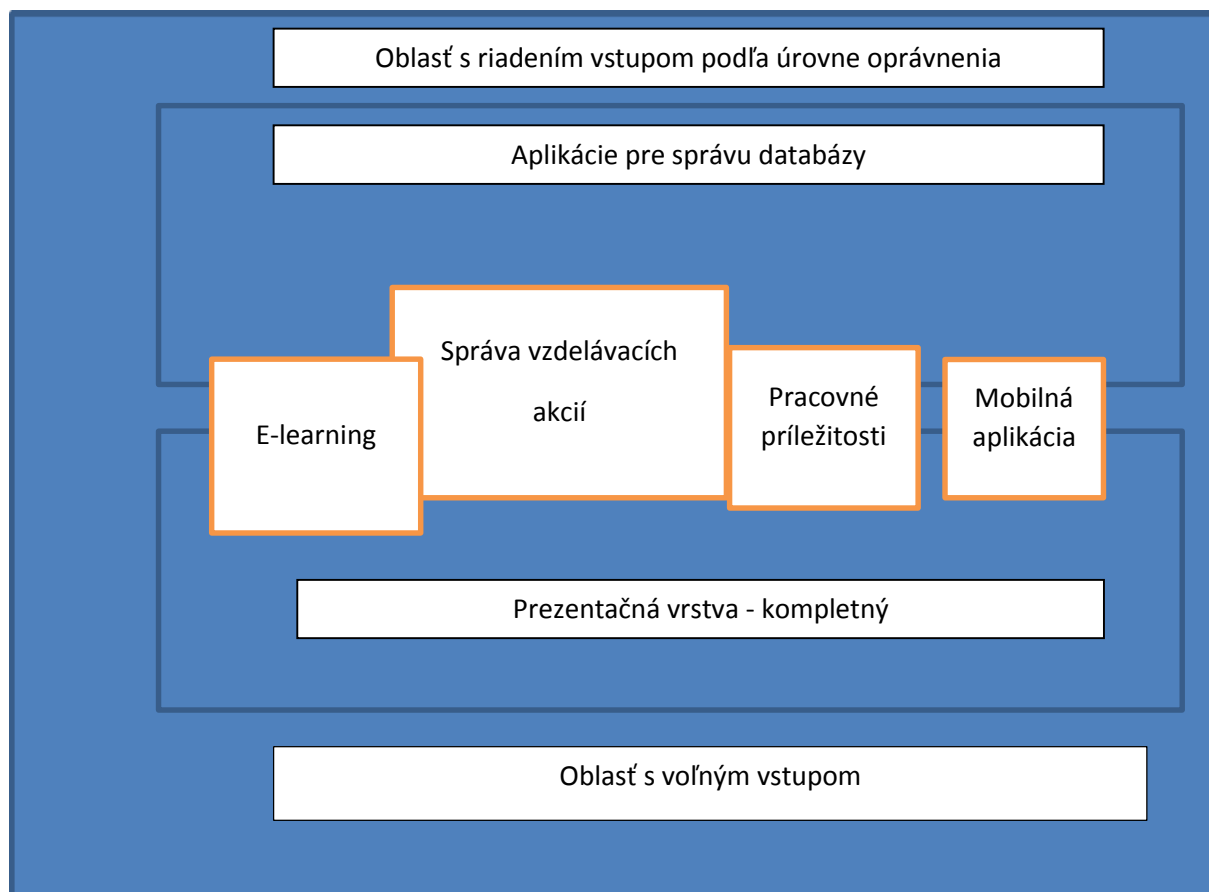


- d) Označenie správnej odpovedi na obrázku
- e) Možnosť nahrávania súboru ako odpovedi
- f) Možnosť nastavenia parametrov textu, čas na odpoveď k jednotlivým otázkam
- g) Upozornenie na vyhodnotenie individuálne opravovaných odpovedí e-mailom
- h) Možnosť nastavenia spätnej väzby testu ako je zobrazenie správnych odpovedí alebo vystavenie certifikátu o absolvovaní testu
- i) Možnosť vedenia diskusie účastníkov kurzu. Diskusia musí byť viazaná k jednotlivým kurzom a lektor musí mať možnosť diskusiu administrovať.

Celková koncepcia aplikácia e-learningu musí byť navrhnutá tak, aby umožňovala jednoduchý prístup, ako pre lektorov pripravujúcich kurz, tak i pre užívateľov.

#### **Požiadavky zadávateľa na fázu B**

Štruktúra webových stránok a komunikačného prepojenia vo fáze B



Webové stránky budú obsahovať:

1. Aplikácie pre mobilné zariadenie
2. Ponuky a dopyt pracovných miest (certifikovaných trénerov kvality)
3. Zúčastnené spoločnosti (aplikácie pre správu databázy certifikovaných zariadení) – prezentačný blok na hlavnej strane s certifikovaným zariadením pre ich zviditeľnení

Súbor aplikácií musí byť vytvorený tak, aby bol schopný plniť všetky vyššie uvedené požiadavky naraz, nejedná sa teda iba o štandardné webové stránky slúžiace pre informačné účely, ale o komplexný súbor webových aplikácií slúžiacich pre výuku školených osôb, komunikáciu medzi všetkými zainteresovanými subjektmi a marketingovým nástrojom umožňujúcim komunikáciu s potenciálnym uchádzačom i širokou verejnosťou, napríklad pomocou rozosielenia hromadných e-mailových správ podľa kritérií vygenerovaných a vydefinovaných z tohto systému pomocou vnútorných štatistických dát. Dôležitým prvkom je taktiež možnosť zozobrazenia pre mobilné zariadenia (smartphony a tablety) a prístupnosť portálu pre zrakovo postihnutých.

Aplikácia pre mobilné zariadenia vo verziách pre iOS, Android a Windows mobile

Aplikácie pre mobilné zariadenia pre iOS, Android a Windows Mobile je určená pre koncových užívateľov portálu kvality. Bude ku stiahnutiu na stránkach portálu alebo pomocou špeciálneho odkazu. Portál sám musí vedieť rozpoznať platformu mobilného zariadenia a užívateľovi ponúknuť správnu verziu.

Aplikácia bude mať dve hlavné funkcie a to vyhľadávanie certifikovaných zariadení a spätné hodnotenie navštívených zariadení.

Vyhľadávanie certifikovaných zariadení bude možné v závislosti na zemepisnej polohe mobilného zariadenia alebo na polohe zadanej užívateľom. Po zadaní parametrov vyhľadávania bude možné výsledok radiť podľa vzdialenosti od zvolenej polohy alebo podľa ďalších kritérií, predovšetkým podľa udeleného stupňa kvality, prípadne na základe hodnotenia iných používateľov. Ku každému vyhľadanému záznamu bude možné zobraziť jeho detailné informácie zhodné s informáciami poskytovanými na webe pre koncových užívateľov vrátane multimediálneho obsahu (fotografie, videá, virtuálne prehliadky a pod.). Záznamy si bude môcť užívateľ pridať do „obľúbených“ alebo si k nim vytvoriť vlastnú poznámku.

Aplikácia bude taktiež umožňovať hodnotiť zariadenia užívateľom, obdobne ako na webových stránkach portálu. Pre každú kategóriu služieb budú pomocou „Aplikácie pre správu databázy certifikovaných zariadení a uchádzačov o certifikáciu“ vytvorené skupiny otázok so spokojnosťou. Hodnotenie musí byť používateľovi umožnené jednoduchou formou, napríklad výberom počtu hviezdíčiek, alebo inou formou. Okrem odpovedí pomocou stupnice spokojnosti bude umožnené, aby užívateľ mohol pridávať textové komentáre, alebo taktiež prípadné fotografie alebo videá.

Aplikácia bude mať voliteľný jazyk, kde sa základný jazyk bude definovať v priebehu inštalácie.

Aplikácia musí rešpektovať zásady súkromia užívateľa a užívateľ musí pri inštalácii súhlasiť so zasielaním jeho pozície na server. Pokiaľ bude užívateľ súhlasiť s lokalizáciou jeho mobilného zariadenia a odosielaním tejto informácie na server bude požiadaný o možnosť zhromažďovať anonymným spôsobom informácie o jeho polohe na serveri. Pokiaľ bude užívateľ súhlasiť s anonymným ukladaním pozície na serveri, bude možné tieto informácie využiť pre štatistické výstupy aplikácie pre správu databázy certifikovaných zariadení.

#### **Aplikácia pre ponuky a dopyt pracovných miest**

Aplikácia bude umožňovať certifikovaným zariadeniam zadávať ponuky pracovných miest, špecifikovať požiadavky na zamestnancov vybraného sektoru.

Špecifikácia systému z pohľadu certifikovaných zariadení:

- 1) Zadávanie ponúk podľa parametrov špecifických pre oblasť cestovného ruchu:
  - Rozdelenie ponuky práce/brigády/sezónnej práce, praxe (parametrický číselník)
  - Obory (parametrický číselník)
  - Lokalita/miesto výkonu – vychádza z prevádzok uložených v hlavnej databáze firmy
  - Kontaktná osoba

- Požadované vzdelanie a certifikácia (parametrický číselník)
  - Typ úväzku (parametrický číselník)
  - Jazykové vlastnosti (parametrický číselník)
  - Požadovaný typ vodičského preukazu (parametrický číselník)
  - Ostatné požiadavky ako napríklad počítačová gramotnosť (textová informácia)
  - Vhodnosť pre držiteľa ZŤP (parametrický číselník)
  - Popis/náplň práce (textová informácia)
  - Ďalšie požiadavky na uchádzača (textová informácia)
  - Ponuka platového ohodnotenia a prípadne Ďalšie bonusy (textová informácia)
  - Nastavenie platnosti
- 2) Vyhľadávanie v životopisoch uchádzačov podľa parametrov obdobných ako u zadávania inzerátov
  - 3) Uloženie životopisov, ktoré personalistu zaujali do „obľúbených“
  - 4) Možnosť tlače vybraných životopisov uchádzačov

Špecifikácia systému z pohľadu uchádzačov:

- 1) Vyhľadávanie v ponukách pracovných miest bez nutnosti registrácie
- 2) Registrácia uchádzačov o prácu
- 3) Zadanie vlastného životopisu
  - Názov životopisu
  - Odbor
  - Mesto alebo región hľadanej práce
  - Najvyššie dosiahnuté vzdelanie
  - Hľadaný typ úväzku
  - Jazykové znalosti
  - Vodičské oprávnenie
  - Ostatné zručnosti
  - Obmedzenie ZŤP a pod.
  - Štruktúrovaný životopis rozdelený na vzdelanie a prax
    - zadanie absolvovaných jednotlivých škôl s rokom započatia/ukončenia a informáciou, ako bola štúdiu ukončené.
    - Zadanie praxe s informáciami o roku započatia/končenia, informácia o zamestnávateľovi, pozícia a popis pracovnej náplne.
  - Informácie o ďalších znalostiach a schopnostiach
- 4) Strážny pes, ktorý 1x za 24 h zašle uchádzačovi nové ponuky vyhovujúcich inzerátov, ktoré zodpovedajú jeho požiadavkám definovaným pomocou parametrov.
- 5) Možnosť zaslania odpovede so sprievodným listom a životopisom na vybraný inzerát
- 6) Možnosť uloženia vyhľadaných inzerátov do „obľúbených“.

### **Zúčastnené spoločnosti – prezentačný blok**

Aplikácia bude vychádzať z „Aplikácia pre správu databázy uchádzačov o certifikáciu a certifikovaných zariadení“ vytvorenú už vo fáze A. Vo fáze B bude už u certifikovaných subjektov umožňovať ich prezentáciu na hlavnej stránke SSKS v poli k tomu určenému. V tomto poli budú s určitou periódou (napríklad 10 s – táto perióda bude v rámci jej optimálneho nastavenia s dodávateľom konzultovaná) tieto certifikované spoločnosti obmeňované (zdroj informácií o týchto spoločnostiach bude získavaný z vyššie uvedenej aplikácie pre správu databázy). Táto aplikácia umožní náhľad ako aj fotografie certifikovaného zariadenia, tak aj zobrazenie i základných informácií o certifikovanom zariadení

vrátane jeho hodnotenia (napríklad hviezdčkami) a po kliknutí do tohto poľa i podrobnejšie informácie vrátane možnosti ohodnotenia daného zariadenia.

Jazykové mutácie vytvoreného internetového portálu:

Všetky vyššie uvedené súčasti verejnej zákazky budú vytvorené v dvoch jazykových mutáciách a to nasledovným spôsobom. Základnou jazykovou mutáciou vytvoreného internetového portálu je slovenčina. Doplňkovou jazykovou mutáciou internetového portálu je angličtina.

Všetky názvy jednotlivých sekcií a podsekcii môžu byť po dohode so zástupcami MDVRR SR upravené. Iniciátorom môže byť aj MDVRR SR.

Fáza A - odovzdané po ukončení 2. mesiaca od účinnosti zmluvy

Fáza B – odovzdané najneskôr 3. mesiac od účinnosti zmluvy

Internetové stránky pre SSKS bude vo farbách SSKS.

*Doplňujúce informácie:*

- doménu webovej stránky zriadil objednávateľ /[www.systemkvalitycr.sk/](http://www.systemkvalitycr.sk/)
- stránku bude priebežne aktualizovať objednávateľ
- objednávateľovi budú pravidelne poskytované informácie o prebiehajúcich školeniach, informácie o vypísaných termínoch školení, fotografie, školiace podklady, aktuality pre aktualizáciu stránok SSKS

h) nastavenie samofinancovania školení<sup>9,32</sup>

- vytvorenie a aplikácia návrhu systému samofinancovania školení
- priebežná tvorba systému samofinancovania bude konzultovaná so zástupcami sekcie cestového ruchu objednávateľa. Výsledné nastavenie samofinancovania musí byť písomne schválené osobou objednávateľa oprávnenou pre vecné a obchodné rokovania, prípadne ňou poverenou osobou (vrátane výšok nastavených poplatkov za jednotlivé školenia a certifikácie) a následne bude dodávateľom implementované. Zástupcovia sekcie cestovného ruchu objednávateľa majú právo na kontrolu príjmov a výdavkov, prípadne usmernenie toku financií.
- dodávateľ je povinný nastavený spôsob samofinancovania projektu predstaviť a dať na schválenie zástupcom MDVRR SR. Predkladaný plán bude vytvorený na najbližšie dva kalendárne roky. Dodávateľ bude niesť zodpovednosť za všetky zmluvné vzťahy medzi ním a školiteľmi, a medzi dodávateľom a hodnotiteľmi. Hodnota práce regionálneho koordinátora a hodnotiteľa bude musieť byť predložená objednávateľovi na schválenie.
- dodávateľ je povinný dodržiavať všetky právne a ekonomické náležitosti súvisiace so samofinancovaním projektu
- hľadanie a predkladanie možností na financovanie opisu predmetu zákazky cez Eurofondy alebo iné fondy – min. 2 x do roka
- vytvorenie podmienok na vykonanie finančnej kontroly objednávateľom

---

<sup>32</sup> Z vysúťaženej ceny bude preškolených a certifikovaných minimálne 20 subjektov zdarma.

*Doplňujúce informácie:*

Vo výške školného musí byť zahrnutá:

- odmena pre školiteľa
- náklady na organizáciu školenia
- činnosť hodnotiteľov
- občerstvenie počas školenia
- príp. ďalšie

i) implementácia pripravenej marketingovej stratégie<sup>1</sup>

Marketingové činnosti by mali zahŕňať:

- príprava tlačových správ v rozsahu minimálne 1 A4
- príprava a zabezpečenie publikácie článkov o Národnom systéme kvality služieb (NSKS) v CR do odborných periodík
- príprava sprievodných aktivít pre verejnosť napr. súťaže - cieľom aktivít bude zviditeľnenie značky kvality Q a NSKS
- spracovanie a predloženie návrhu publikovania informácií o NSKS (príp. použitie loga NSKS) pre použitie na webových stránkach samosprávnych krajov, krajských organizácií cestovného ruchu, oblastných organizácií cestovného ruchu a iných inštitúcií
- zabezpečovanie prezentačných materiálov<sup>33</sup> pre záujemcov o školenie
  - pero a zápisník vo formáte A5 s plnofarebným logom NSKS
  - tlač loga NSKS ako nálepky pre certifikovaný subjekt
    - lesklý povrch
    - plnofarebné prevedenie korešpondujúce s logom<sup>34</sup> NSKS

j) využívanie poznatkov a informácií o podobných systémoch kvality služieb v cestovom ruchu

- využívanie informácií o podobných systémoch kvality služieb v cestovom ruchu

pre prax Národného systému kvality služieb v cestovnom ruchu.

k) vytvorenie spolupráce so zahraničným expertom (dodávateľ ma povinnosť dať zahraničného experta schváliť zástupcom MDVRR SR).

- dodávateľ je povinný vytvoriť spoluprácu so zahraničným expertom, ktorý už má skúsenosť so zavádzaním Národného systému kvality služieb cestovného ruchu do praxe

*Doplňujúce informácie:*

Certifikácia zástupcu subjektu - osoba, ktorá bude certifikovaná a zodpovedná za dodržiavanie princípov NSKS v certifikovanom subjekte - certifikát je udelený doživotne

Certifikácia subjektu - certifikát bude pravidelne obnovovaný<sup>9</sup> podľa nastavených štandardov

l) vytvorenie systému hodnotenia kvality a zabezpečenie 10 hodnotiteľov

- zabezpečenie siete hodnotiteľov kontrolujúcich dodržiavanie:

---

<sup>33</sup> Prezentačné materiály musia byť schválené objednávateľom.

<sup>34</sup> Vytvorené logo dostane dodávateľ od objednávateľa.

- princípov Národného systému kvality služieb a dodržiavania kvality služieb certifikovaných subjektov po celej SR
- aktivity školiťov/regiónálnych koordinátorov
- kontrolná činnosť bude prebiehať kontinuálne až do konca účinnosti zmluvy.

#### **Hodnotenie kvality školiťov/regiónálnych koordinátorov**

- súčinnosť pri príprave a preškoľovaní školiťov
- hodnotenie školiťov a akvizičných činností školiťov/regiónálnych koordinátorov, množstva preškolených záujemcov a certifikovaných subjektov, školiťov zručností
- vykonávanie ohlásených a neohlásených kontrol školiťov pri ich akvizičných a školiťov aktivitách
- nastavenie motivačného systému školiťov

#### **Hodnotenie kvality služieb certifikovaných subjektov**

- sledovanie dodržiavania princípov NSKS
- vykonávanie ohlásených a neohlásených kontrol v certifikovaných subjektoch
- napomenutie pri nedodržiavaní NSKS
- nastavenie možnosti odobratia značky kvality<sup>35</sup>
- v prípade potreby prevedenie systému NSKS do formy „NORMA“ (príp. legislatívna norma, technická norma a pod.)<sup>36</sup>

#### *Doplňujúce informácie:*

Pokiaľ sa subjekt prihlási na získanie vyššieho stupňa značky kvality (QII alebo QIII), subjekt je povinný dodržiavať kvalitu nastavenú certifikátom značky kvality služieb v cestovnom ruchu nižšej úrovne.

#### **Prípravná fáza II. (do konca 1/2016)**

- a) vytvorenie siete a systému vzťahov so školiťmi a hodnotiteľmi
  - vytvorenie siete a systému<sup>37</sup> vzťahov so školiťmi<sup>6</sup> a hodnotiteľmi<sup>13</sup> (školiťelia a hodnotiteľia musia byť odsúhlasení objednávatelom)
  - zabezpečenie činnosti a akreditácia školiťov/regiónálnych<sup>38</sup> koordinátorov **v počte 18 osôb**
  - činnosť školiťov bude zabezpečená až do 12/2017 (t.j. do konca účinnosti zmluvy)

#### *Doplňujúce informácie:*

V prípade zistenia závažných nedostatkov (nedodržiavanie časového harmonogramu, metodiky) má objednávatel právo požiadať dodávateľa o zmenu školiťva. Dodávateľ má povinnosť školiťva vymeniť za inú vyšskolenú

---

<sup>35</sup> Hodnotiteľ môže dať podnet na odobratie značky kvality ale oprávnenie na odoberanie značky Q. certifikovaného subjektu má len objednávatel.

<sup>36</sup> Na žiadosť objednávatela.

<sup>37</sup> Dodávateľ má zodpovednosť za pracovnoprávne vzťahy počas celej dĺžky trvania zmluvy.

<sup>38</sup> Školiťel/ koordinátor - jedna osoba.

osobu, ktorá bude vykonávať činnosť školiť/regionálneho koordinátora. Preškolenie nového školiť bude hradíť dodávateľ z vysúťaženej ceny.

Povinnosti školiť/regionálneho koordinátora:

- akvizičná činnosť v pridelenom regióne
- zabezpečovanie a organizácia školení pre záujemcov o certifikáciu, školiace činnosti
- pravidelné vypisovanie termínov na školení
- pravidelné odovzdávanie informácií o certifikovaných subjektoch dodávateľovi, dodávanie fotografií zo školení
- povinnosťou školiťov bude aj neustále vylepšovanie výučbového systému

b) regionálne zadelenie školiťov/regionálnych koordinátorov do jednotlivých oblastí SR

- pre Bratislavský samosprávny kraj 4 osoby
- pre iný samosprávny kraj 2 osoby
- spolu : 18 osôb

c) vyškoľenie školiťov<sup>39</sup> v oblasti národného systému kvality služieb, akvizičných činností, marketingu a pod.

- technicko-organizačná a metodická realizácia vzdelávania školiťov na základe pripravenej metodiky, vrátane zabezpečenia študijných materiálov s plnofarebným logom NSKS, školiacich priestorov a občerstvenia pre školiťov.
- školenia musia byť v rozsahu min 5 dní a z toho:
  - 2 dni frontálna výučba - 1 výučbový deň 8h
  - 3 dni e-learning<sup>40</sup> (prípadne na základy dohody s MDVRR SR)
- príprava a vyhodnotenie záverečného testu<sup>41</sup> pre školiťov
- každý školiť bude preškolený na:
  - Národný systém kvality služieb v cestovnom ruchu vo všetkých troch stupňoch systému kvality služieb
  - v pedagogickej činnosti
  - marketingu a akvizičných činnostiach
  - min. 50% časť školenia pre školiťov musí byť na princípe praktických cvičení a prípadových štúdií.

*Doplňujúca informácia:*

Školiť je oprávnený školiť a koordinovať školenia subjektov žiadajúcich o certifikáciu iba po úspešnom absolvovaní záverečného testu. Certifikáty vydáva a udeľuje objednávateľ.

d) pravidelné preškolenie<sup>42</sup> školiťov

- pravidelné preškolenie školiťov v intervale 1x/6 mesiacov

---

<sup>39</sup> Dodávateľ má povinnosť informovať objednávateľa o konaní školenia a objednávateľ má právo školenia zúčastniť sa s cieľom kontroly priebehu a kvality školení.

<sup>40</sup> Ako v bode I. písmeno f).

<sup>41</sup> Testy budú pozostávať z frontálnej aj e-learningovej výučby.

<sup>42</sup> Počas celej dĺžky trvania zmluvy, vždy tak, ako je uvedené v bode 2. písm. c).

e) vyškolenie hodnotiteľov

Dodávateľ preškolí hodnotiteľov na:

- systém kvality služieb v CR
- marketing a spôsoby kontroly
- školenie bude v trvaní:
  - 2 dni frontálna výučba - 1 výučbový deň 8h
  - 3 dni e-learning <sup>43</sup> (prípadne na základe dohody s MDVRR SR)

*Doplňujúce informácie:*

V prípade zistenia závažných nedostatkov (nedodržiavanie časového harmonogramu, metodiky) má objednávateľ právo požiadať dodávateľa o zmenu hodnotiteľa. Dodávateľ má povinnosť hodnotiteľa vymeniť za inú vyškolenú osobu, ktorá bude vykonávať hodnotiteľskú činnosť. Preškolenie nového hodnotiteľa bude hradieť dodávateľ z vysúťaženej ceny.

<sup>44</sup>Činnosť hodnotiteľov a ich povinnosti

- *činnosť školiteľov bude zabezpečená až do 12/2017 (t.j. do konca účinnosti zmluvy)*

f) pravidelné preškoľovanie<sup>45</sup> hodnotiteľov

- pravidelné preškoľovanie školiteľov v intervale 1x/6 mesiacov

**Realizačná fáza**

- a) kontinuálne zabezpečovanie školení pre záujemcov o certifikáciu (prvých 20 osôb a 20 subjektov bude vyškolených a certifikovaných zdarma). Zvyšok bude hrazený cez systém samofinancovania projektu. Z každého subjektu sa môže preškoliť ľubovoľný počet trénerov kvality.
- technicko-organizačná a metodická realizácia vzdelávania (vo všetkých troch stupňoch certifikácie) záujemcov o školenie a certifikáciu na základe pripravenej metodiky, vrátane zabezpečenia študijných materiálov s plnofarebným logom NSKS, propagačných materiálov (pero a zápisník vo formáte A5 - vid' fáza I. bod i)) školiacich priestorov a občerstvenia pre školiteľov.
  - školenia musia byť v rozsahu:
    - v rozsahu 1,5 - 2 dni (1 deň = 8 hodín) 1x e-learningová výučba (prípadne na základe dohody s MDVRR SR)
  - príprava a vyhodnotenie záverečného testu<sup>46</sup>, ktorý sa bude konať na konci druhého dňa frontálnej výučby.
  - každý záujemca o certifikáciu bude preškolený aj na:
    - Národný systém kvality služieb v cestovnom ruchu vo všetkých troch stupňoch systému kvality služieb
    - marketing a akvizičné činnosti

---

<sup>43</sup> Ako v bode I. písmeno f).

<sup>44</sup> Podľa bodu I. písm. n).

<sup>45</sup> Počas celej dĺžky trvania zmluvy, vždy tak, ako je uvedené v bode 2. písm. e).

<sup>46</sup> Testy budú pozostávať z frontálnej aj e-learningovej výučby.



- min. 50% časť školenia musí byť na princípe praktických cvičení a prípadových štúdií:

*Doplňujúce informácie:*

- I. návrh a tlač certifikátov pre preškolených školiteľov a záujemcov o školenie/certifikáciu zabezpečí objednávateľ
- II. subjekt, ktorý má záujem o certifikáciu vyššie na školenie určeného zamestnanca (zamestnancov), ktorý bude po preškolení a získaní certifikátu zodpovedný za dodržiavanie štandardov NSKS.

- Certifikácia zamestnanca je doživotná, to znamená, že nie je potrebná jeho opätovná certifikácia.

Po preškolení zamestnanca môže subjekt požiadať o certifikáciu prevádzky cez webové stránky NSKS. Subjektu bude po splnení kritérií udelený certifikát a poskytnutá značka vo forme samolepky(QI, QII, QIII), ktorú môže využívať na svoje marketingové účely. Taktiež mu bude poskytnutá značka kvality Q v krivkách, ktorú môže subjekt využiť v elektronickej podobe pre svoje marketingové účely.

- Certifikáciu subjektu je potrebné obnovovať (časový interval bude dohodnutý s objednávateľom).

**Poznámky k projektu:**

**Terminológia**

- Objednávateľ – Ministerstvo dopravy, výstavby a regionálneho rozvoja SR.
- Školiteľ/regionálny koordinátor – školiteľ a regionálny koordinátor v jednej osobe, ktorá má za úlohu organizovať školenia v danom regióne, zabezpečovať akvizičnú činnosť, školiť záujemcov o certifikáciu.
- Záujemca o certifikáciu – zamestnanec subjektu, ktorý bude zastupovať subjekt, vo svojom subjekte bude zodpovedný za zavedenie a dodržiavanie princípov zvyšovania kvality služieb v cestovnom ruchu. Za jeden subjekt môže byť preškolený vždy iba 1 zástupca (zamestnanec) subjektu.

**Výstupy**

- každý mesiac bude MDVRR SR odovzdaný report za obdobie od posledného reportu
- každé 3 mesiace (príp. vždy pri každom mílniku) bude pre objednávateľa zorganizovaná prezentácia (v sídle objednávateľa), na ktorej budú prezentované výsledky za posledné obdobie a ďalšie naplánované kroky
- výstupy a plánované kroky musia byť schválené objednávateľom
- dodávateľ odovzdá objednávateľovi všetky výstupy v elektronickej i papierovej podobe. Po

každej prezentácii bude oboma zmluvnými stranami podpísaný akceptačný list. Akceptačný list bude pripravovať dodávateľ.

### **Všetky výstupy budú**

Všetky výstupy, ktoré bude možné odovzdať ako dielo tak budú objednávateľovi odovzdané a spracované:

- v slovenskom jazyku
- CD (2ks) a v printovej podobe (2ks)

### **Spolupráca dodávateľa a objednávateľa**

- objednávateľ poskytne dodávateľovi na jeho žiadosť všetky dostupné informácie a potrebnú súčinnosť vzťahujúcu sa k plneniu predmetu verejnej zákazky
- všetky nasledujúce kroky musia byť komunikované a schvaľované objednávateľom.
- dodávateľ odovzdá objednávateľovi súčasne s dokončením diela všetky získané a použité dáta a výstupy z plnenia predmetu verejnej zákazky v elektronickej podobe v požadovanom formáte, ktoré už nebude potrebovať pre ďalšie plnenie zmluvy a taktiež všetky materiály zadávacej dokumentácie
- materiály, informácie, ktoré dodávateľ získa od objednávateľa, prípadne vlastnou činnosťou nesmú byť poskytnuté tretej strane bez súhlasu objednávateľa, musia byť použité výlučne na plnenie VO. Vzdelávací systém nesmie byť kopírovaný tretími osobami.

### **Fakturácia**

- Prípravná fáza I.

Fakturácia všetkých uvedených činností (zdokladovaných) vo fáze č. I. možná po 3. mesiaci od začiatku účinnosti zmluvy.

- Prípravná fáza II.

Fakturácia všetkých uvedených činností (zdokladovaných) vo fáze č. II. možná po 4. mesiaci od začiatku účinnosti zmluvy.

- Realizačná fáza (od konca 4. mesiaca od začiatku účinnosti zmluvy do 12/2017)

Fakturácia za všetkých uvedených činností (zdokladovaných) vo fáze č. III. je možná každé tri mesiace.

Fakturácia bude možná iba na základe podkladov o vykonanej práci. Ku každej faktúre je dodávateľ povinný priložiť report a akceptačný list.

### **Podmienky**

- Účinnosť zmluvy je do 31.12.2017, dodávateľ má povinnosť plniť opis podľa nastaveného časového plánu jednotlivých fáz objednávateľom a podľa nastaveného a schváleného časového harmonogramu, ktorý pripraví dodávateľ v bode č. 1.

**Príloha zmluvy č. 2: Špecifikácia ceny (vyplní uchádzač)**

p.č.	Názov kritéria	Jednotková cena bez DPH v EUR	Počet jednotiek (ks)	Cena bez DPH v EUR spolu	DPH	Cena s DPH v EUR spolu
1.	Cena za školenie 1 školiťel'a/regionálneho koordinátora v EUR vrátane DPH		18			
2.	Cena za vytvorenie vzdelávacieho a akreditovaného programu pre Národný systém kvality služieb v cestovnom ruchu v EUR vrátane DPH ( <b>verejný obstarávateľ požaduje predloženie rozpisu konkrétnych položiek, ktoré sú obsiahnuté v cene</b> ) <i>Uchádzač si doplní riadky podľa potreby</i>					

## Príloha č. 1 súťažných podkladov – Vzor čestného vyhlásenia podľa § 32 ods. 11 zákona

### ČESTNÉ VYHLÁSENIE

podľa § 32 ods. 11 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

Mesto, XX.XX.201X

#### Identifikácia uchádzača

Obchodné meno:

Sídlo:

IČO:

Právna forma:

Zapísaná na:

Zastúpená:

Ja, dolu podpísaný **Xxxx Xxxx**, ako štatutárny orgán obchodnej spoločnosti **Xxxx**, v súlade s ustanovením § 32 ods. 11 zákona č. 25/2006 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“) týmto

čestne vyhlasujem,

že uchádzač **Xxxx** spĺňa podmienky účasti vo verejnom obstarávaní podľa § XY zákona o verejnom obstarávaní vo verejnej súťaži na predmet zákazky **xxxxxxxxxx**.

.....  
Meno, priezvisko a podpis  
štatutárneho zástupcu uchádzača  
odtlačok pečiatky uchádzača

## Príloha č. 2 súťažných podkladov – Návrh na plnenie kritérií

Návrh na plnenie kritérií zaradíte do časti ponuky označenej ako „KRITÉRIÁ“.

Údaje budú zverejnené na otváraní časti ponúk označených ako „KRITÉRIÁ“.

V prípade, ak uchádzač nie je platiteľom DPH, uvedie navrhovanú cenu celkom (cenu vrátane DPH).

Skutočnosť, že nie je platiteľom DPH, uchádzač uvedie v ponuke.

## NÁVRH NA PLNENIE KRITÉRIÍ URČENÝCH VEREJNÝM OBSTARÁVATEĽOM NA VYHODNOTENIE PONÚK

Tabuľka č. 1

p.č.	Názov kritéria	Návrh na plnenie kritéria bez DPH v EUR	Sadzba DPH v %	Výška DPH v EUR	Návrh na plnenie kritéria vrátane DPH v EUR
1.	Cena za školenie 1 školiteľa/regionálneho koordinátora v EUR vrátane DPH				
2.	Cena za vytvorenie vzdelávacieho a akreditovaného programu pre Národný systém kvality služieb v EUR vrátane DPH				

Mesto, XX.XX.201X

.....  
Meno, priezvisko a podpis  
štatutárneho zástupcu uchádzača  
odtlačok pečiatky uchádzača