

Veřejná zakázka na služby

zadávaná podle § 21 odst. 1 písm. a)

zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění (dále jen zákon):

„Komplexní úklidová služba pro krajské nemocnice“

ve vztahu k zákonu se jedná o významnou veřejnou zakázku nadlimitní
otevřené řízení

POŽADAVKY ZADAVATELE VZ NA JEDNOTLIVÉ ČÁSTI SYSTÉMU KVALITY

Požadavky zadavatele VZ na jednotlivé části Systému kvality jsou součástí zadávacích podmínek vymezených v ustanovení § 17 písm. l) zákona a zadávací dokumentace vymezené v ustanovení § 44 odst. 1 zákona a obsahují podklad pro zpracování Systému kvality pro realizaci této veřejné zakázky.

Systém kvality pro realizaci této veřejné zakázky bude zadavateli sloužit:

- I) ve fázi hodnocení nabídek - pro hodnocení nabídek podle ekonomické výhodnosti nabídky,
- II) ve fázi realizace zakázky – jako příloha smlouvy a pro objednatele jako nástroj pro kontrolu či vymáhání důsledného a kvalitního plnění služby.

**Požadavky zadavatele veřejné zakázky na jednotlivé části Systému kvality
v průběhu realizace předmětu veřejné zakázky s názvem**

„Komplexní úklidová služba pro krajské nemocnice“

Obsah

Předmluva	strana číslo 2
Definice a pojmy	strana číslo 2
1. Úvod	strana číslo 3
1.1 Základní ustanovení	strana číslo 3
1.2 Procesní přístup	strana číslo 3
2. Požadavky Zadavatele veřejné zakázky na Systémy řízení kvality (SŘK)	strana číslo 4
2.1. Předmět	strana číslo 5
3. Systém řízení kvality na zakázku	strana číslo 4
3.1. Všeobecné požadavky Zadavatele veřejné zakázky	strana číslo 4
3.2. Požadavky Zadavatele veřejné zakázky na dokumentaci Systému kvality	strana číslo 4
4. Odpovědnost vrcholového vedení	strana číslo 5
4.1. Angažovanost a aktivita vrcholového vedení	strana číslo 5
4.2. Zaměření na Zadavatele veřejné zakázky	strana číslo 5
4.3. Plánování	strana číslo 5
4.4. Odpovědnost, pravomoc a komunikace	strana číslo 6
4.5. Přezkoumání aplikace SŘK	strana číslo 7
5. Management zdrojů	strana číslo 7
5.1 Poskytování zdrojů	strana číslo 7
5.2. Lidské zdroje	strana číslo 7
5.3. Infrastruktura	strana číslo 8
5.4. Určování a řízení pracovního prostředí	strana číslo 8
6. Realizace Produktu	strana číslo 8
6.1. Plánování realizace Produktu	strana číslo 8
6.2. Procesy týkající se Zadavatele veřejné zakázky a vybraného dodavatele	strana číslo 8
6.3. Nákup	strana číslo 9
6.4. Realizace Produktu	strana číslo 9
6.5. Řízení monitorovacího a měřicího zařízení	strana číslo 9
7. Měření, analýza a zlepšování	strana číslo 10
7.1. Monitorování a měření	strana číslo 10
7.2. Řízení Neshodného Produktu	strana číslo 11
7.3. Analýza dat	strana číslo 11
7.4. Nápravná opatření - změny v postupech ústí ve snížení rizika neshody	strana číslo 11
7.5. Preventivní opatření - změny v postupech ústí ve snížení rizika neshody	strana číslo 11

Předmluva

Požadavky zadavatele veřejné zakázky na jednotlivé části systému řízení kvality v průběhu realizace předmětu veřejné zakázky s názvem „Komplexní úklidová služba pro krajské nemocnice“ (zahrnující zajištění komplexní úklidové služby pro všechny členy sdružení zadavatelů (nemocnic) jedním dodavatelem) stanovují a popisují požadavky zadavatele veřejné zakázky na jednotlivé části systému řízení kvality, které bude vybraný dodavatel aplikovat v průběhu poskytování služby a které budou odborní pracovníci zadavatele v průběhu poskytování služby průběžně kontrolovat.

Definice a pojmy

Zadavatel této veřejné zakázky stanovuje dále uvedené definice a pojmy systému řízení kvality, které bude vybraný dodavatel aplikovat v průběhu realizace předmětu zadávané veřejné zakázky, takto:

Zadavatel veřejné zakázky	Sdružení zadavatelů mající tyto členy: <ul style="list-style-type: none">➤ Nemocnice ve Frýdku – Místku, p.o., IČ 00534188 – centrální zadavatel➤ Slezská nemocnice v Opavě. p.o., IČ 47813750– pověřující zadavatel➤ Nemocnice Třinec, p.o., IČ 00534242 – pověřující zadavatel
Úklidová služba	je ve fázi zadávacího řízení předmět zadávané veřejné zakázky specifikovaný zadávací dokumentací, ve fázi realizace předmět uzavřené smlouvy o poskytování úklidových služeb. Je to soubor služeb provedených poskytovatelem, jejichž výsledkem je provedení pravidelného úklidu (běžný denní, týdenní a měsíční úklid v prostorách objektů) a nepravidelného úklidu na požadavek objednatele ve zdravotnickém zařízení.
Objednatel	je ve fázi zadávacího řízení zadavatelem veřejné zakázky, ve fázi realizace předmětu plnění objednatelem služeb. Objednatelem je 5 samostatných nemocnic, přičemž předmět plnění bude realizován pro každou nemocnici na základě samostatné smlouvy uzavřené mezi nemocnicí a poskytovatelem. Objednatel tedy může být dále v textu označen též jako nemocnice, čímž je vyjádřeno, že se jedná o každou jednotlivou nemocnici, která je zadavatelem na základě „Smlouvy o úpravě práv a povinností v souvislosti s centralizovaným zadáním veřejné zakázky“.
Poskytovatel	je ve fázi průběhu zadávacího řízení uchazečem o veřejnou zakázku, ve fázi dokončení zadávacího řízení vítězným uchazečem a ve fázi realizace dodavatelem služeb.
Kvalita = jakost	stupeň splnění požadavků (potřeb nebo očekávání, které jsou stanoveny, obecně se předpokládají nebo jsou závazné) souborem inherentních znaků.
Požadavky SŘK	Požadavky Zadavatele veřejné zakázky na jednotlivé části systému řízení kvality v průběhu poskytování služby s názvem „Komplexní úklidová služba pro krajské nemocnice“ stanovené dále v tomto dokumentu.
Systém kvality na zakázku	dokument zpracovaný vybraným dodavatelem aplikující požadavky SŘK na zakázku s názvem „Komplexní úklidová služba pro krajské nemocnice“
Subdodavatel	právnícká či fyzická osoba, která pro vybraného dodavatele realizuje jakoukoliv část Předmětu veřejné zakázky.
Produkt	Je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality na zakázku s názvem „Komplexní úklidová služba pro krajské nemocnice“ totožný se Službou.
Neshodný Produkt	Je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality jakoukoliv vadou Produktu nebo nedokončením Produktu nebo kterékoliv jeho částí.

Nakupovaný produkt	Je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality jakýkoliv materiál, výrobek, služba či informace, které jsou nakupovány Vybraným dodavatelem a jsou nezbytně nutné či potřebné pro realizaci Produktu.
Neshodný Nakupovaný produkt	Je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality jakoukoliv vadou nebo nedodělkem Nakupovaného produktu.
Závazný postup	Je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality postupem stanoveným legislativou, harmonogramem prací, či ostatní řízenou dokumentací.
Shoda	Je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality splnění Závazného postupu určujícího požadavky na proces, jehož výsledkem je shodný Produkt nebo kterákoliv z jeho částí.
Neshoda	Je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality nesplnění Závazného postupu určujícího požadavky na proces, jehož výsledkem je neshodný Produkt nebo kterákoliv z jeho částí.
Neshodný proces	Je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality nesplnění závazného postupu určujícího požadavky na proces, jehož výsledkem je neshodný Produkt nebo kterákoliv z jeho částí.
Proces	Je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně působících Závazných postupů, které přeměňují vstupy na výstupy.
Náprava	Je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality opatření k odstranění zjištěné Neshody.
Opatření k nápravě	Je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality opatření k odstranění příčiny zjištěné Neshody nebo jiné nežádoucí situace Poznámka: Rozdíl mezi nápravou a opatřením k nápravě je ten, že při nápravě se neodstraňuje příčina, ale pouze následek.
Preventivní opatření	Je pro účely Požadavků SŘK a Systému kvality opatření k odstranění příčiny potenciální Neshody, nebo jiné nežádoucí potenciální situace (situace, která zatím nenastala, ale nastat by mohla)

1. Úvod

1.1 Základní ustanovení

Implementace systému řízení kvality Vybraného dodavatele je ovlivňována:

- 1.1.1. prostředím, ve kterém v průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky Vybraný dodavatel pracuje, jeho změnami a riziky spojenými s tímto prostředím,
- 1.1.3. měnicími se potřebami Zadavatele veřejné zakázky v průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky,
- 1.1.2. měnicími se potřebami Vybraného dodavatele v průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky,
- 1.1.4. jejich konkrétními cíli v průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky,
- 1.1.5. zadavatelem veřejné zakázky poskytovanými informacemi
a
- 1.1.6. procesy používanými Vybraným dodavatelem v průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky.

Požadavky Zadavatele veřejné zakázky na systém řízení kvality specifikované v Požadavcích SŘK stanovují požadavky Zadavatele veřejné zakázky na služby a informace, které budou Vybraným dodavatelem používány v průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky.

Informace s označením „POZNÁMKA“ slouží jako návod pro pochopení nebo objasnění souvisejícího požadavku Zadavatele veřejné zakázky.

Tento dokument bude používat Zadavatel veřejné zakázky a Vybraný dodavatel v průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky při posuzování schopnosti Vybraného dodavatele plnit požadavky Zadavatele veřejné zakázky jako zákazníka, požadavky zákonů a předpisů a vlastní požadavky Vybraného dodavatele aplikovaných na Produkt s cílem dosažení požadované kvality služby.

1.2 Procesní přístup

Zadavatelem veřejné zakázky požadované použití procesního přístupu v Systému kvality Vybraného dodavatele v průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky důležitost:

- 1.2.1. pochopení požadavků Zadavatele veřejné zakázky a jejich plnění v průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky,
- 1.2.2. potřeby posuzovat Procesy v průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky z hlediska přidané hodnoty,
- 1.2.3. dosahování výsledků týkajících se výkonnosti a efektivnosti procesů v průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky
a
- 1.2.4. neustálého zlepšování Procesů na základě objektivního měření v celém průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky.

Při stanovování požadavků jakožto vstupů hraje významnou úlohu Zadavatel této veřejné zakázky. Monitorování požadavků Zadavatele veřejné zakázky na kvalitu v průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky vyžaduje u Vybraného dodavatele vyhodnocování informací týkajících se kritických míst po celou dobu průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky včetně monitorování toho, jak Zadavatel veřejné zakázky vnímá, zda Vybraný dodavatel splňuje Požadavky SRK.

2. Požadavky Zadavatele veřejné zakázky na Systém řízení kvality na zakázku (SRK)

2.1. Předmět

2.1.1. Obecně

Požadavky SRK specifikují požadavky Zadavatele veřejné zakázky na systém řízení kvality tam, kde Vybraný dodavatel:

- 2.1.1.1. potřebuje prokazovat svou schopnost trvale poskytovat Produkt, který splňuje požadavky Zadavatele veřejné zakázky a aplikovatelné požadavky zákonů a předpisů
a
- 2.1.1.2. má v úmyslu zvyšovat spokojenost Zadavatele veřejné zakázky pomocí efektivní aplikace systému řízení kvality, včetně procesů pro jeho neustálé zlepšování v průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky a ujišťovat se o shodě s Požadavky SRK a s aplikovatelnými požadavky zákonů a předpisů.

V Požadavcích SRK se termín „Produkt“ vztahuje pouze k Produktu, který je Zadavatelem veřejné zakázky požadován a k jakémukoli zamýšlenému výstupu z procesů realizace Produktu. Požadavky zákonů a předpisů mohou být vyjádřeny jako právní požadavky.

3. Systém řízení kvality na zakázku

3.1. Všeobecné požadavky Zadavatele veřejné zakázky

Vybraný dodavatel musí v souladu s Požadavky SRK vytvořit, dokumentovat, implementovat a udržovat systém kvality a neustále zlepšovat jeho efektivnost a to po celou dobu průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky.

Vrcholové vedení Vybraného dodavatele musí, jmenovat člena realizačního týmu, který bez ohledu na jiné odpovědnosti musí po celou dobu průběhu realizace Produktu mít odpovědnost za:

- 3.1.1. zajištění, že dokument Systému kvality na zakázku Vybraného dodavatele bude neustále udržována v aktuálním stavu
- 3.1.1. zajištění, že procesy potřebné pro systém řízení kvality stanovené v dokumentu Systému kvality na zakázku jsou vytvářeny, implementovány a udržovány;

3.2. Požadavky Zadavatele veřejné zakázky na dokumentaci SRK

3.2.1. Obecně

Dokumentace Systému kvality Vybraného dodavatele musí zahrnovat

3.2.1.1. dokumentované postupy a záznamy vyžadované Požadavky SŘK

a

3.2.1.2. dokumenty, včetně záznamů, určené Vybraným dodavatelem jako potřebné k zajištění efektivního plánování, fungování a řízení svých procesů.

3.2.1.3. dokumenty, včetně záznamů, určené Zadavatelem veřejné zakázky jako potřebné k zajištění efektivního plánování, fungování a řízení Procesů Vybraným dodavatelem.

POZNÁMKA Použití termínu „dokumentovaný postup“ v Požadavcích SŘK znamená, že postup je stanoven, dokumentován, implementován a udržován. Jeden dokument může pokrývat požadavky na jeden, nebo více postupů. Požadavek na dokumentovaný postup může být pokryt jedním, nebo více dokumenty.

Dokumentace může mít jakoukoli formu a může být Zadavateli veřejné zakázky předávána na jakémkoli typu média.

3.2.2. Řízení dokumentů

Vybraný dodavatel musí řídit dokumenty vyžadované Požadavky SŘK.

Vybraným dodavatelem musí být vytvořen dokumentovaný postup, který stanoví potřebná pravidla pro:

3.2.2.1. schvalování dokumentů z hlediska jejich přiměřenosti před jejich vydáním;

3.2.2.2. přezkoumávání dokumentů, popřípadě jejich aktualizaci a opakované schvalování;

3.2.2.3. zajištění identifikace změn dokumentů a aktuální verze dokumentů;

3.2.2.4. zajištění dostupnosti příslušných verzí aplikovatelných dokumentů v místech jejich používání;

3.2.2.5. zajištění trvalé čitelnosti a snadné identifikace dokumentů;

3.2.2.6. zajištění, že jsou identifikovány a řízeny ty dokumenty externího původu, - legislativa - které Vybraný dodavatel a zadavatel veřejné zakázky stanovil jako nezbytné pro plánování a fungování systému řízení kvality;

3.2.2.7. zajištění, že jsou identifikovány a řízeny ty dokumenty externího původu, - dokumenty nemocnic - které Vybraný dodavatel stanovil jako nezbytné pro plánování a fungování systému řízení kvality;

3.2.2.8. plánování změn dokumentů;

3.2.2.8. zajištění, že jsou identifikovány a řízeny dokumenty umožňující vybranému dodavateli realizaci Procesu, které vybraný dodavatel předá jednotlivým nemocnicím

a

3.2.2.9. zabránění neúmyslnému používání zastaralých dokumentů a aplikaci vhodné identifikace těchto dokumentů, jsou-li z jakéhokoli důvodu uchovávány.

3.2.3. Řízení záznamů

Řízení záznamů Systému kvality

Vybraný dodavatel musí řídit záznamy určené pro poskytování důkazů o shodě s požadavky a o efektivním fungování Systému kvality po celou dobu průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky.

Vybraný dodavatel musí vytvořit dokumentovaný postup, který stanoví potřebná pravidla pro identifikaci, ukládání, ochranu, uchovávání a nakládání se záznamy.

Záznamy musí být trvale čitelné, rychle a snadno identifikovatelné a vyhledatelné kdykoliv v průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky.

Řízení záznamů umožňující realizaci Produktu

Vybraný dodavatel musí řídit záznamy potřebné pro poskytování důkazů, že realizační procesy a výsledný Produkt splňují požadavky Zadavatele veřejné zakázky.

Vybraný dodavatel musí vytvořit dokumentovaný postup, který stanoví potřebná pravidla pro identifikaci, ukládání, ochranu, uchovávání a nakládání se záznamy.

Záznamy musí být trvale čitelné, rychle a snadno identifikovatelné a vyhledatelné kdykoliv v průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky.

Řízení vybraných záznamů nemocnic

Vybraný dodavatel má vypracovaný proces zamezující možnosti neakceptování záznamů nemocnic ovlivňujících kvalitu Produktu.

4. Odpovědnost vrcholového vedení

4.1. Angažovanost a aktivita vrcholového vedení

Vrcholové vedení Vybraného dodavatele musí kdykoliv po celou dobu průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky poskytovat důkazy o své angažovanosti a aktivitě při vytváření a implementaci systému řízení kvality a při neustálém zvyšování jeho efektivnosti prostřednictvím:

- 4.1.1. komunikace Vybraného dodavatele o tom, jak je důležité plnit požadavky Zadavatele veřejné zakázky, stejně jako požadavky zákonů a předpisů;
- 4.1.2. zajišťování, že jsou cíle kvality stanoveny a plněny;
- 4.1.3. přezkoumávání Systému kvality
a
- 4.1.4. zajišťování dostupnosti zdrojů k realizaci Procesu a k zajištění realizace nových částí Produktu.

4.2. Zaměření na Zadavatele veřejné zakázky

Vrcholové vedení vybraného dodavatele musí po celou dobu průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky zajistit, aby byly stanovovány požadavky Zadavatele veřejné zakázky a aby byly plněny s cílem zvyšovat jeho spokojenost (viz. odstavec 7.1.1. Požadavků SRK.).

4.3. Plánování

4.3.1. Cíle kvality

Vrcholové vedení Vybraného dodavatele musí zajistit, aby byly pro příslušné organizační jednotky a úrovně u Vybraného dodavatele plánovány cíle kvality, stanoveny cíle kvality, včetně cílů potřebných pro plnění požadavků na Produkt. Cíle kvality musí být měřitelné, musí být v souladu s Požadavky SRK a musí být stanovena konkrétní osoba odpovídající za jejich plnění.

4.3.2. Plánování Systému kvality

Vrcholové vedení vybraného dodavatele musí zajistit, aby:

- 4.3.2.1. plánování Systému kvality bylo prováděno tak, aby byly plněny Požadavky SRK, všeobecné požadavky Zadavatele veřejné zakázky uvedené v odstavci 3. 1., stejně jako cíle kvality
a
- 4.3.2.2. byla po celou dobu průběhu realizace Předmětu veřejné zakázky neustále udržována integrita Systému kvality, a to i v průběhu plánování a implementace změn tohoto Systému kvality.

4.4. Odpovědnost, pravomoc a komunikace

4.4.1. Odpovědnost a pravomoc

Vrcholové vedení Vybraného dodavatele musí zajistit, aby byly v rámci Vybraného dodavatele stanoveny a sdělovány odpovědnosti a pravomoci.

Vybraný dodavatel stanoví na základě požadavku Zadavatele veřejné zakázky realizační tým pro plnění zadávané veřejné zakázky. Klíčoví zaměstnanci realizačního týmu jsou tito:

- vedoucí zakázky 1 osoba
- zástupce vedoucí zakázky 3 osoby
- interní auditor kvality 1 osoba

Vrcholové vedení Vybraného dodavatele musí zajistit, aby byly stanoveny a sdělovány odpovědnosti a pravomoci v souladu se závazkem stanoveným v tomto dokumentu.

4.4.2. Interní komunikace vybraného dodavatele

Vrcholové vedení Vybraného dodavatele musí zajistit vytváření příslušných komunikačních cest v rámci Vybraného dodavatele a fungování komunikace týkající se efektivnosti realizace Produktu a Systému kvality. Vybraný dodavatel musí:

4.4.3.1. určit a řídit režim projednávání realizace Produktu na jednotlivých úrovních řízení (periodicita porad, účastníci porad);

4.4.3.2. určit a řídit režim způsoby vzájemného přenosu informací mezi jednotlivými úrovněmi řízení (tok informací);

4.4.3.3. určit komunikační prostředky k přenosu jednotlivých informací;

4.4.3.4. určit a řídit režim způsobů vzájemného přenosu informací v případě havarijních situací nemocnice;

4.4.3.5. určit komunikační prostředky k přenosu havarijních situací nemocnice

a

4.4.3.6. určit a řídit režim způsoby vzájemného přenosu informací v případě havarijních situací vybraného dodavatele.

4.4.3. Komunikace se Zadavatelem veřejné zakázky

Vybraný dodavatel musejí stanovit a implementovat efektivní způsoby komunikace se Zadavatelem veřejné zakázky ohledně:

4.4.4.1. informací o průběhu plnění Předmětu veřejné zakázky;

4.4.4.2. včasného sdělování informací o změnách dislokace a obsazení útvarů Zadavatele veřejné zakázky

4.4.4.3. včasného sdělování informací o změnách legislativy Zadavatele veřejné zakázky;

4.4.4.4. vyřizování dodatků a změn Smlouvy;

4.4.4.5. zpětné vazby od Zadavatele veřejné zakázky, včetně stížností a podnětů Zadavatele veřejné zakázky;

4.4.4.6. včasného sdělování informací od nemocnice v případě havarijní situace nemocnice;

4.4.4.7. včasného sdělování informací od vybraného dodavatele v případě havarijní situace vybraného dodavatele

a

4.4.4.8. včasného sdělování informací od Zadavatele veřejné zakázky týkajících požadavků na nové části procesů, jako i následných konzultací s nimi v průběhu realizace tohoto návrhu.

4.5. Přezkoumání aplikace SŘK

4.5.1. Obecně

Vrcholové vedení vybraného dodavatele musí v plánovaných intervalech přezkoumávat aplikaci dokumentu Systému kvality na zakázku tak, aby byla zajištěna jeho neustálá vhodnost, přiměřenost a efektivnost.

Vybraným dodavatelem musí být po celou dobu průběhu realizace Produktu vytvářeny a udržovány záznamy o přezkoumáních systému aplikace Systému kvality na této veřejné zakázce.

4.5.2. Vstupy pro přezkoumání Systému kvality

Vstupy pro přezkoumání Systému kvality musí zahrnovat informace:

4.5.2.1. o výsledcích auditů;

4.5.2.2. z výstupu provedené analýzy dat (viz. kap. 7.3.);

4.5.3. Výstupy z přezkoumání Systému kvality

Výstupy z přezkoumání Systému kvality musí zahrnovat všechna rozhodnutí a opatření vztahující se ke:

- 4.5.3.1. zlepšování efektivnosti Systému kvality a jeho Procesů při realizaci Produktu;
- 4.5.3.2. zlepšování produktu ve vztahu k požadavkům Zadavatele veřejné zakázky;
a
- 4.5.3.3. potřebám zdrojů při realizaci Produktu.

5. Management zdrojů

5.1 Poskytování zdrojů

Vybraným dodavatelem musí být po celou dobu průběhu realizace Produktu určovány a poskytovány zdroje potřebné pro:

- 5.1.1. implementaci a udržování Systému kvality a neustálé zvyšování jeho efektivnosti;
a
- 5.1.2. zvyšování spokojenosti Zadavatele veřejné zakázky prostřednictvím plnění jeho požadavků.

5.2. Lidské zdroje

5.2.1. Obecně

Pracovníci Vybraného dodavatele, kteří provádějí práce ovlivňující shodu s požadavky na Produkt, musí být po celou dobu průběhu realizace Produktu kompetentní na základě patřičného vzdělání, výcviku, dovedností a zkušeností.

POZNÁMKA Shoda s požadavky na Produkt může být přímo, nebo nepřímo ovlivněna pracovníky provádějícími úkoly v rámci Systému kvality.

Pracovníci Vybraného dodavatele mají vypracovaný postup, zda pracovníci Zadavatele veřejné zakázky, kteří provádějí činnosti ovlivňující shodu s požadavky na Produkt, jsou po celou dobu průběhu realizace Produktu v dostatečné míře informováni o požadavcích Vybraného dodavatele, které jsou nutné pro zajištění kvality realizace Produktu.

5.2.2. Výcvik a vědomí závažnosti práce každého zaměstnance

Vybraný dodavatel po celou dobu průběhu realizace Produktu musí:

- 5.2.2.1. určovat nezbytnou kompetenci pro pracovníky, kteří provádějí práce ovlivňující shodu s požadavky na Produkt;
- 5.2.2.2. podle okolností poskytovat výcvik nebo provádět jiná opatření pro dosažení nezbytných kompetencí stálých zaměstnanců;
- 5.2.2.3. podle okolností poskytovat výcvik nebo provádět jiná opatření pro dosažení nezbytných kompetencí nových zaměstnanců;
- 5.2.2.4. podle okolností poskytovat výcvik nebo provádět jiná opatření pro dosažení nezbytných kompetencí zaměstnanců předisponovaných v případě potřeby na jiný typ pracoviště;
- 5.2.2.5. podle okolností poskytovat výcvik nebo provádět jiná opatření pro dosažení nezbytných kompetencí zaměstnanců nemocnic, kteří mohou negativně ovlivnit Produkt;
- 5.2.2.6. hodnotit efektivnost provedených opatření;
- 5.2.2.7. zajišťovat, aby si pracovníci byli vědomi závažnosti a důležitosti svých činností a tomu, jak přispívají k dosažení cílů kvality;
a
- 5.2.2.8. vytvářet a udržovat vhodné záznamy o vzdělávání, výcviku, dovednostech a zkušenostech.

5.3. Infrastruktura

Vybraný dodavatel po celou dobu průběhu realizace Produktu musí určovat, poskytovat a udržovat infrastrukturu potřebnou pro dosažení shody s požadavky na Produkt. Podle okolností infrastruktura zahrnuje:

- 5.3.1. pracovní prostory a vybavení pracovních prostor s realizací Produktu související;

- 5.3.2. zařízení pro realizaci Produktu;
 - a
- 5.3.3. podpůrné služby pro realizaci Produktu.
- 5.4. Určování a řízení pracovního prostředí

Vybraný dodavatel po celou dobu průběhu realizace Produktu musí určovat a řídit pracovní prostředí potřebné pro dosahování shody s požadavky na Produkt. Ustanovení se vztahuje k udržování pracovního prostředí, v němž je práce vykonávána v souladu s požadavky Zadavatele.

V případě Předmětu veřejné zakázky musí vybraný dodavatel pečovat i o majetek Zadavatele veřejné zakázky, které by mohl svou činností poškodit.

6. Realizace Produktu

6.1. Plánování realizace Produktu

Vybraný dodavatel po celou dobu průběhu realizace Produktu musí plánovat a vytvářet procesy potřebné pro realizaci Produktu. Plánování realizace Produktu musí být v souladu s požadavky ostatních procesů Systému kvality (podle odstavce 3.1. Požadavků SŘK).

Při plánování realizace Produktu musí Vybraný dodavatel:

- 6.1.1. určovat požadavky na Produkt;
- 6.1.2. Plánovat realizaci Produktu na jednotlivé nemocnice;
- 6.1.3. stanovovat kritická místa Procesu a vyhodnocovat rizika na těchto místech;

Zadavatel veřejné zakázky požaduje, aby výstup z plánování byl Vybraným dodavatelem zpracován ve formě Systému kvality, která je vhodná pro způsob, jakým Vybraný dodavatel realizuje Produkt.

6.2. Procesy týkající se Zadavatele veřejné zakázky a vybraného dodavatele

6.2.1. Určování požadavků týkajících se realizace Produktu

Vybraný dodavatel musí určit:

- 6.2.1.1. požadavky, které Zadavatel veřejné zakázky sice v zadávacím řízení této veřejné zakázky výslovně neuvedl, ale které jsou nezbytné pro specifikované nebo zamýšlené použití Produktu;
- 6.2.1.2. požadavky zákonů a předpisy aplikovatelné na Produkt
 - a
- 6.2.1.3. jakékoli doplňující požadavky určené Vybraným dodavatelem jako potřebné.

Vybraný dodavatel musí přijmout požadavky specifikované Zadavatelem veřejné zakázky, včetně požadavků na činnosti při dodání a po dodání Produktu nebo kterékoli z jeho částí.

POZNÁMKA Činnosti po dodání produktu zahrnují například opatření na základě poskytnutí záruky, smluvní povinnosti po předání a převzetí předmětu této veřejné zakázky, jako např. servisní služby a doplňkové služby, recyklace nebo konečná likvidace odpadů vzniklých při realizaci předmětu této veřejné zakázky,

6.2.2. Přezkoumání požadavků týkajících se realizace Produktu

Vybraný dodavatel musejí přezkoumávat požadavky týkající se předmětu této veřejné zakázky. Toto přezkoumání musí být prováděno před přijetím závazku Vybraného dodavatele dodat Předmět veřejné zakázky Zadavateli veřejné zakázky (tedy před předložením nabídky dodavatele jako uchazeče v zadávacím řízení této veřejné zakázky a dále před přijetím případných dalších objednávek zadavatele této veřejné zakázky či před přijetím případných změn uzavřené Smlouvy) a musí prokazatelně zajistit, že:

- 6.2.2.1. jsou stanoveny požadavky na Předmět veřejné zakázky;
- 6.2.2.2. jsou vyřešeny požadavky smlouvy, které se liší od dříve vyjádřených požadavků
 - a
- 6.2.2.3. Vybraný dodavatel je schopen plnit stanovené požadavky.

6.3. Nákup

6.3.1. Proces nákupu

Vybraný dodavatel musí zajistit, aby Nakupovaný produkt (např. mopy, čisticí prostředky, úklidové stroje), vyhovoval specifikovaným požadavkům na nákup. Typ a rozsah nástrojů řízení aplikovaných na dodavatele a na Nakupovaný produkt musí být závislé na vlivu nakupovaného produktu na následnou realizaci Produktu nebo na kteroukoliv z jeho částí.

Vybraný dodavatel musí hodnotit a vybírat dodavatele podle jejich schopnosti dodávat Produkt v souladu s požadavky Vybraného dodavatele. Musejí být stanovena kritéria pro jejich výběr, hodnocení a opakované hodnocení. Musejí být vytvářeny a udržovány záznamy o hodnocení u jednotlivých dodavatelů, o výsledcích hodnocení a o všech nezbytných opatřeních vyplývajících z hodnocení

6.3.2. Informace pro nákup

Informace pro nákup musí popisovat Nakupovaný produkt který má být nakoupen a musí zahrnovat:

6.3.2.1. požadavky na identifikaci Nakupovaného produktu či kterékoliv z jeho částí, postupů, procesů a zařízení;

6.3.2.2. požadavky na schvalování Nakupovaného produktu či kterékoliv z jeho částí, postupů, procesů a zařízení včetně záznamu o schvalování.

6.3.3. Ověřování Nakupovaného produktu

Vybraný dodavatel musí stanovovat a uplatňovat činnosti nezbytné pro zajištění toho, že Nakupovaný produkt splňuje specifikované Požadavky SRK a požadavky na Produkt. Požadavky zahrnují i záznamy o provedené činnosti.

6.4. Realizace Produktu

6.4.1. Řízení realizace Produktu

Vybraný dodavatel musejí plánovat a realizovat Proces za řízených podmínek. Řízené podmínky zahrnují:

6.4.1.1. dostupnost informací, které popisují charakteristiky Produktu

6.4.1.2. dostupnost potřebných pracovních instrukcí;

6.4.1.3. dostupnost a používání monitorovacího a měřicího zařízení;

6.4.1.4. implementaci monitorování a měření.

6.4.2. Identifikace a sledovatelnost jednotlivých částí Produktu

Vybraný dodavatel musí během celé doby realizace Produktu vhodnými prostředky jednotlivé části Produktu realizovaného v jednotlivých nemocnicích identifikovat tak, aby bylo možno zajistit zpětnou dohledatelnost těchto informací.

Vybraný dodavatel stanoví přehled informací, které bude shromažďovat včetně způsobu jejich shromažďování a vyhodnocování

6.4.3. Majetek Zadavatele veřejné zakázky

Vybraný dodavatel musí během celé doby realizace Produktu pečovat o majetek Zadavatele veřejné zakázky, který Vybraný dodavatel zajišťuje v rámci realizace Komplexní úklidové služby pro krajské nemocnice. Jestliže se jakýkoli majetek Zadavatele veřejné zakázky ztratí, poškodí nebo se jiným způsobem zjistí, že je nevhodný k použití, musí tento fakt Vybraný dodavatel okamžitě písemně oznámit Zadavateli veřejné zakázky a musí o tom vytvářet a udržovat záznamy.

6.5. Řízení monitorovacího a měřicího zařízení

Vybraný dodavatel musí během celé doby realizace Procesu určovat monitorování a měření, které bude prováděno a monitorovací a měřicí zařízení, které je potřebné pro poskytování důkazů o shodě jednotlivých částí Produktu se stanovenými požadavky.

Vybraný dodavatel musí během celé doby realizace Procesu dále stanovovat procesy, které zajistí, že monitorování a měření může být prováděno a je prováděno způsobem, který je v souladu s Požadavky SRK na monitorování a měření.

Vzhledem k tomu, že Zadavatel veřejné zakázky požaduje během celé doby realizace Procesu zajistit platné výsledky, musí být měřicí zařízení:

- 6.5.1. ve specifikovaných intervalech nebo před použitím kalibrováno nebo ověřováno nebo obojí, podle etalonů navázaných na mezinárodní nebo národní etalony; v případě, že takové etalony neexistují, musí se základ použitý pro kalibraci nebo ověřování zaznamenat.
- 6.5.2. justováno nebo podle potřeby opakovaně justováno;
- 6.5.3. identifikováno tak, aby bylo možné určit stav kalibrace;
- 6.5.4. zabezpečeno před takovým seřizením, které by narušilo platnost výsledku měření
a
- 6.5.5. chráněno před poškozením a znehodnocením v průběhu manipulace, údržby a skladování.

Kromě toho musí Vybraný dodavatel posuzovat a vytvářet záznamy o posuzování platnosti předchozích výsledků měření v případě, že se zjistí, že zařízení neodpovídá požadavkům. Vybraný dodavatel musí během celé doby realizace Produktu u dotčeného zařízení a u každého dotčeného produktu přijmout příslušná opatření.

Musí být vytvářeny a udržovány záznamy o výsledcích kalibrace a ověřování.

Jestliže se při monitorování a měření specifikovaných požadavků používá počítačový software, musí být potvrzena jeho schopnost plnit zamýšlené použití. Toto potvrzení musí být provedeno před počátečním použitím a podle potřeby se musí opakovat.

POZNÁMKA Potvrzení schopnosti počítačového softwaru plnit zamýšlené použití musí zahrnovat jeho ověření a management konfigurace, tak aby byla zajištěna jeho vhodnost pro použití během celé doby realizace Procesu.

7. Měření, analýza a zlepšování

7.1. Monitorování a měření

7.1.1. Spokojenost Zadavatele veřejné zakázky

Vybraný dodavatel během celé doby realizace Produktu musí, jako jeden ze způsobů měření výkonnosti systému řízení kvality, monitorovat informace týkající se vnímání Zadavatele veřejné zakázky ohledně toho, zda Vybraný dodavatel splnil jeho požadavky. Způsob získávání a používání těchto informací musí být stanoven.

7.1.2. Interní audit Systému kvality

Vybraný dodavatel musí v plánovaných intervalech provádět interní audity tak, aby se stanovilo, zda:

7.1.2.1. Systém kvality implementovaný na konkrétní podmínky Produktu vyhovuje Požadavkům SRK, plánovanému uspořádání a požadavkům na Systém kvality, které stanovil Vybraný dodavatel

7.1.2.1. Proces realizace Produktu implementovaný na konkrétní podmínky Produktu vyhovuje Požadavkům jednotlivých nemocnic na produkt

a

7.1.2.2. že systém kvality procesu realizace Produktu je efektivně implementován a je udržován.

Program auditů musí být plánován s ohledem na stav a důležitost Procesů a oblastí, které mají být podrobeny auditu, stejně jako na výsledky předchozích auditů. Kritéria auditu, předmět auditu, četnost a metody auditu musí být stanoveny. Volba auditorů a provádění auditů musí zajistit profesionalitu, objektivitu a nestrannost procesu auditu. Auditóři nesmí provádět audit své vlastní práce.

Musí být stanoven dokumentovaný postup pro stanovení odpovědnosti a požadavků na plánování a provádění auditů, vytváření záznamů a podávání zpráv o výsledcích.

O auditech Systému kvality a jejich výsledcích musí být vytvářeny a udržovány záznamy.

Management odpovědný za auditovanou oblast musí zajistit, aby byly bez zbytečných průtahů provedeny jakékoli nezbytné nápravy a nápravná opatření tak, aby byly odstraněny zjištěné neshody a jejich příčiny.

7.1.3. Monitorování a měření procesů Vybraného dodavatele

Vybraný dodavatel musí během celé doby realizace Produktu stanovovat a vyhodnocovat kritická místa procesů Systému kvality. Monitorování a měření procesů Systému kvality musí být navázáno na vyhodnocení rizik na těchto kritických místech.

Vybraný dodavatel během celé doby realizace Produktu musejí aplikovat vhodné metody monitorování a podle okolností také měření procesů Systému kvality. Tyto metody musí prokazovat schopnost procesů dosahovat plánované výsledky. Nejsou-li plánované výsledky dosaženy, musí být učiněna vhodná náprava a provedeno nápravné opatření.

7.1.4. Monitorování a měření Produktu Vybraného dodavatele

Vybraný dodavatel během celé doby realizace Produktu stanovovat a vyhodnocovat kritická místa Procesu. Monitorování a měření charakteristik Produktu musí být navázáno na vyhodnocení rizik na těchto kritických místech.

Vybraný dodavatel během celé doby realizace Produktu musí monitorovat a měřit charakteristiky Produktu, aby si ověřil, zda byly požadavky na Produkt splněny. Toto musí být prováděno v příslušných etapách procesu realizace Produktu v souladu s plánovaným uspořádáním činností (podle odstavce 6.1. Požadavků SŘK). Musí být udržovány důkazy o shodě s přijímacími kritérii.

V záznamech musí být uvedena osoba (osoby) schvalující uvolnění Produktu pro jeho dodání Zadavateli veřejné zakázky

Dodání Produktu Zadavateli veřejné zakázky nesmí pokračovat, dokud nejsou uspokojivě dokončeny plánované činnosti (podle odstavce 6.1. Požadavků SŘK), pokud to příslušný orgán, popřípadě Zadavatel veřejné zakázky, neschválil jinak.

7.2. Řízení neshodného Produktu

Vybraný dodavatel během celé doby realizace Produktu musí zajišťovat, že Produkt, který neodpovídá stanoveným požadavkům, je identifikována a je řízena tak, aby se zabránilo jejímu nezamýšlenému použití nebo dodání. Prvky řízení a související odpovědnosti a pravomoci pro zacházení s Neshodným produktem musí být stanoveny v dokumentovaném postupu.

Tam, kde je to možné, musí Vybraný dodavatel během celé doby realizace Produktu nakládat s Neshodným produktem jedním nebo více z následujících způsobů:

7.2.1. přijetím opatření k odstranění zjištěné Neshody;

7.2.2. přijetím opatření, které je vhodné vzhledem k důsledkům, nebo potenciálním důsledkům neshodného produktu v případě, že je Neshoda produktu zjištěna následně

Musí být vytvářeny a udržovány záznamy o povaze neshod a o všech provedených následných opatřeních, včetně udělených výjimek.

7.3. Analýza dat

Aby se prokázala vhodnost a efektivnost Systému kvality a aby se vyhodnotilo, kde lze uskutečňovat neustálé zvyšování efektivnosti Systému kvality, musí Vybraný dodavatel po celou dobu realizace Produktu určovat, shromažďovat a analyzovat vhodná data z realizovaného Produktu. Toto musí zahrnovat data získávaná jako výsledek monitorování a měření a data z jiných relevantních zdrojů.

Analýza dat musí poskytovat informace týkající se:

7.3.1. spokojenosti Zadavatele veřejné zakázky (podle odstavce 7.1.1. Požadavků SŘK);

7.3.2. shody s požadavky na Předmět veřejné zakázky (podle odstavce 7.1.4. Požadavků SŘK);

7.3.3. vyhodnocení opatření ke snížení rizik v kritických místech procesu

a

7.3.4. vyhodnocení dodavatelů (podle odstavce 6.3. Požadavků SŘK).

7.4. Nápravná opatření - změny v postupech ústí ve snížení rizika neshody

Vybraný dodavatel během celé doby realizace Produktu musí provádět opatření pro odstranění příčin Neshod tak, aby nedocházelo k jejich opětovnému výskytu. Nápravná opatření musí být přiměřená důsledkům zjištěných Neshod.

Vybraným dodavatelem musí být vytvořen dokumentovaný postup, kterým se stanoví požadavky na:

7.4.1. přezkoumávání Neshod (včetně stížností Zadavatele veřejné zakázky);

7.4.2. určování příčin Neshod;

- 7.4.3. vyhodnocování potřeb opatření, kterými se zajistí, že se Neshody během celé doby realizace předmětu Produktu znovu nevyskytnou;
 - 7.4.4. určování a implementaci potřebných opatření;
 - 7.4.5. záznamy výsledků provedených opatření
 - a
 - 7.4.6. přezkoumávání efektivnosti provedených Nápravných opatření.
- 7.5. Preventivní opatření - změny v postupech ústí ve snížení rizika neshody
- Vybraný dodavatel během celé doby realizace Produktu musí určit opatření k odstranění příčin potenciálních Neshod tak, aby se zabránilo jejich výskytu. Preventivní opatření prováděná Vybraným dodavatelem v průběhu realizace Produktu musí být přiměřená důsledkům potenciálních problémů.
- Vybraným dodavatelem musí být vytvořen dokumentovaný postup pro stanovení požadavků na:
- 7.5.1. určování potenciálních Neshod a jejich příčin;
 - 7.5.2. vyhodnocování potřeb opatření k zabránění výskytu Neshod;
 - 7.5.3. určování a implementaci potřebných opatření;
 - 7.5.4. záznamy výsledků provedených opatření
 - a
 - 7.5.5. přezkoumávání efektivnosti provedených preventivních opatření.