DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI OBJEDNATELE

REFERENČNÍ ZAKÁZKA č. ……

/zde uveďte číslo - pořadí referenční zakázky, tj. číslo 1 až 5/

Do všech níže uvedených zažlucených polí uveďte požadované informace.

Specifikace účastníka zadávacího řízení – poskytovatele služeb /dále jen „dodavatel“/

|  |  |
| --- | --- |
| **Název/Obchodní firma/Jméno** | Vyplňte |
| Sídlo | Vyplňte |
| IČ (je-li přiděleno) | Vyplňte |

který podal nabídku v rámci zadávacího řízení k veřejné zakázce „FaF UK - Úklidové služby 2022-2023“ (*dále jen* „*Veřejná zakázka*“) zadavatele: Univerzita Karlova, Farmaceutická fakulta v Hradci Králové

(dále jen „Zadavatel“).

Zadavatel za účelem ověření kvality práce dodavatele shromažďuje o něm informace prostřednictvím vyplněných DOTAZNÍKŮ SPOKOJENOSTI OBJEDNATELŮ.

**informace o Referenční zakázce**

Žlutě označená pole vyplní dodavatel dle údajů, které vyplnil v příloze č. 4a) této ZD.

|  |  |
| --- | --- |
| Název zakázky | Uveďte číslo řízení v Tender areně |
| Dodavatel | Identifikace dodavatele |
| Objednatel | Název subjektu, pro který byla zakázka realizována, jeho sídlo, IČ. |
| Kontaktní osoba objednatele | Jméno, e-mail, tel. kontaktní osoby objednatele |
| Předmětem plnění zakázky byly  buď:   * úklidové služby, které byly prováděny v budově nebo budovách občanské vybavenosti, s minimální celkovou výměrou 5 000 m2 pro jednoho objednatele, po dobu 12-ti po sobě jdoucích kal. měsíců, v min. hodnotě 900.000 Kč bez DPH za dobu 12-ti po sobě jdoucích kalendářních měsíců,   nebo:   * úklidové služby, které byly prováděny v budově nebo budovách občanské vybavenosti, **s nebytovými prostorami, kde se pracuje s chemikáliemi nebo biologickým materiálem /např. úklid laboratoří**/, pro jednoho objednatele kontinuálně po dobu 12-ti po sobě jdoucích kalendářních měsíců, v hodnotě alespoň 900.000,- Kč bez DPH za dobu 12-ti po sobě jdoucích kalendářních měsíců, s minimální celkovou výměrou podlahové plochy 5 000 m2, z toho podlahová plocha **nebytových prostor, kde se pracuje s chemikáliemi a biologickým materiálem činila min. 200 m2**. | Zvolte položku |
| Úklidové služby dle odstavce výše byly dokončeny v posledních 5 letech. | Zvolte položku |

**DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI – BODOVÁ STUPNICE**

K vyplnění dotazníku spokojenosti objednatel použijte níže uvedenou stupnici.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Úroveň spokojenosti v bodech** | **Úroveň spokojenosti slovy** | **Odůvodnění úrovně spokojenosti** |
| **10** | **Objednatel byl ve sledovaném aspektu s činností dodavatele maximálně spokojen.** | Objednatel neměl ve sledovaném aspektu k činnosti dodavatele žádné výhrady, které by dosahovaly takové závažnosti či četnosti, aby byly způsobilé spokojenost objednatele negativně ovlivnit. Činnost dodavatele byla příkladná a pro realizaci dalších zakázek ji lze jen doporučit. |
| **7** | **Objednatel byl ve sledovaném aspektu s činností dodavatele spokojen s výhradami.** | Objednatel byl v zásadě spokojen. K činnosti dodavatele měl ve sledovaném aspektu výhrady, které byly spíše méně závažné, aby spokojenost Objednatele ovlivnily. Činnost dodavatele lze hodnotit spíše pozitivně; rovněž pro realizaci dalších zakázek ji lze spíše doporučit. |
| **4** | **Objednatel nebyl ve sledovaném aspektu s činností dodavatele ani spokojen, ale ani nespokojen, příp. nedovede (z jakéhokoli důvodu) uvést, zda spokojen byl či nikoli.** | Objednatel spokojenost s činností dodavatele ve sledovaném aspektu hodnotí neutrálně. S činností dodavatele nebyl ani spokojen, ani nespokojen, příp. nelze či nedovede potvrdit, zda byl spokojen či nespokojen. Nelze konstatovat, že by bylo možné v činnosti dodavatele vysledovat zásadní výhrady, ani nelze určit, zda by ji doporučil pro realizaci dalších zakázek či nikoli. |
| **0** | **Objednatel byl ve sledovaném aspektu s činností dodavatele nespokojen.** | Objednatel měl ve sledovaném aspektu k činnosti dodavatele zásadní výhrady, a to s ohledem na jejich závažnost či četnost. Pro realizaci dalších zakázek jej nelze doporučit. |

Objednatel ohodnotí svou spokojenost s činností dodavatele, a to v níže uvedených aspektech. Stupnice bodů, které lze udělit, je uvedena výše v tabulce. Jiné bodové možnosti neuvádějte.

Pokud nemáte dostatečné informace k ohodnocení určitého aspektu, nastavte pole na úrovni 4 bodů.

V případě, že ponecháte pole prázdné, bude tomuto aspektu přiděleno automaticky 0 bodů.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dotazník spokojenosti objednatele – Referenční zakázka č. …..**  **/zde uveďte číslo - pořadí referenční zakázky, tj. číslo 1 až 5; uveďte zde stejné číslo jako na první straně tohoto dokumentu/** | | |
| **Číslo**  **aspektu** | **Aspekt činnosti dodavatele** | **Úroveň spokojenosti –**  **Zde objednatel uvede počet přidělených bodů dle výše uvedené tabulky /objednatel zde uvede buď 10 nebo 7 nebo 4 nebo 0 bodů/.** |
| **1** | **Řízení kvality**  Schopnost řízení a koordinace úklidu, aby bylo dosaženo maximální kvality. | …………………………. |
| **2** | **Řízení realizačního týmu**  Schopnost dodavatele odborně řídit osoby podílející se na úklidu. | …………………………. |
| **3** | **Řízení času**  Schopnost řízení služeb dle předmětu plnění tak, aby byl úklid vždy proveden včas. | …………………………. |
| **4** | **Komunikace s objednatelem**  Schopnost stručné, výstižné a pochopitelné komunikace vůči objednateli. | …………………………. |
| **5** | **Proaktivní přístup**  Schopnost aktivního a rychlého řešení návrhů postupů a situací. | …………………………. |
| **Aritmetický průměr počtu bodů ze všech pěti aspektů** | | …………………………. |

V …………………. dne ……………………………..

…………………………………………………………………..

***Jméno a funkce osoby oprávněné zastupovat objednatele***

*podpis*