

DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI OBJEDNATELE – VEDOUcí PODPORY PROVOZU

1 Informace o dodavateli, zadavateli a veřejné zakázce

Dodavatel

Název / obchodní firma dodavatele:	doplňte název/obchodní firmu dodavatele
Sídlo dodavatele:	doplňte sídlo dodavatele
IČO:	doplňte IČO dodavatele

(dále jen „**dodavatel**“) se účastní zadávacího řízení k veřejné zakázce

Název zakázky:	RUK – ÚVT – Dodávka, technická podpora a rozvoj jednotného ekonomického informačního systému na Univerzitě Karlově
Režim veřejné zakázky:	nadlimitní veřejná zakázka
Druh veřejné zakázky:	veřejná zakázka na služby
Druh výběrového řízení:	jednací řízení s uveřejněním
Adresa veřejné zakázky:	(bude doplněno po ukončení PTK)

(dále jen „**veřejná zakázka**“) zadavatele

Název zadavatele:	Univerzita Karlova, Rektorát
Sídlo zadavatele:	Ovocný trh 560/5, 116 36 Praha 1
IČO:	00216208
Zadávací útvar:	Ústav výpočetní techniky
Adresa zadávacího útvaru:	Ovocný trh 560/5, 116 36 Praha 1

(dále jen „**zadavatel**“).

2 Žádost o poskytnutí informací o osobě

Zadavatel za účelem ověření odborné úrovně shromažďuje **informace o zkušenostech osoby**

Jméno a příjmení:	doplňte jméno a příjmení osoby
-------------------	--------------------------------

(dále jen „**osoba**“), kterou dodavatel uvažuje na pozici „**Vedoucí podpory provozu**“ (dále jen „**pozice**“). Předmětem činnosti osoby na této pozici bude organizace a zajištění poskytování služeb podpory provozu ekonomického informačního systému zadavatele.

Tímto si Vás dovoluujeme požádat o vyplnění níže uvedených údajů o zakázce, na které pro Vás osoba vykonávala činnost obdobnou výše popsané pozici (či obdobné), a Vaší spokojenosti s její činností.

3 Informace o zakázce

Do níže zažlucených polí uveďte, prosím, požadované informace o Vaší zakázce.

Název zakázky:	doplňte název zakázky
Název/obchodní firma objednatele:	doplňte název/obchodní firmu objednatele
Sídlo objednatele:	doplňte sídlo objednatele
IČO objednatele:	doplňte IČO objednatele
Kontaktní osoba objednatele:	doplňte jméno a příjmení, tel., e-mail kontaktní osoby
Název/obchodní firma dodavatele:	doplňte název/obchodní firmu dodavatele
Sídlo dodavatele:	doplňte sídlo dodavatele
IČO dodavatele:	doplňte IČO dodavatele
Předmět plnění zakázky spočíval v podpoře provozu informačního systému:	zvolte položku
Termín zahájení a dokončení podpory provozu informačního systému (měsíc a rok):	doplňte měsíc a rok zahájení i ukončení realizace zakázky
Osoba na předmětné zakázce působila na pozici Vedoucí podpory provozu:	zvolte položku
Osoba na předmětné zakázce působila po dobu alespoň 50 % trvání projektu (tj. od zahájení podpory provozu až do jejího konce):	zvolte položku

4 Pokyny k vyplnění dotazníku spokojenosti

K vyplnění dotazníku spokojenosti s činností osoby použijte níže uvedenou stupnici:

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

5 Dotazník spokojenosti

Ohodnoťte Vaši spokojenost s činností osoby, a to v níže uvedených aspektech. **Stupnice bodů**, které lze udělit, je **přednastavena**, a to včetně odpovídajícího odůvodnění – **stačí zvolit odpovídající možnost**; jiné, než přednastavené bodové možnosti neuvádějte. Chcete-li odůvodnění přidělených bodů doplnit, lze využít příslušné pole pro uvedení poznámky.

Pokud nemáte dostatečné informace k ohodnocení určitého aspektu, **nastavte pole na úrovni 6 bodů**.

Pokud ponecháte pole prázdné (ve znění „zvolte položku“), **bude tomuto aspektu přiděleno automaticky 0 bodů**.

Dotazník spokojenosti objednatele s činností osoby		
Číslo aspektu	Aspekt činnosti osoby	Úroveň spokojenosti
1	Kvalita služeb Schopnost organizace a řízení podpory provozu tak, aby bylo dosaženo maximální kvality.	zvolte položku*
		Poznámka: příp. vepište text
2	Řízení provozních problémů Schopnost identifikovat, analyzovat, řešit a dokumentovat příčiny provozních událostí.	zvolte položku *
		Poznámka: příp. vepište text
3	Řízení realizačního týmu Schopnost odborně i organizačně řídit osoby podílející se na poskytování podpory provozu..	zvolte položku *
		Poznámka: příp. vepište text
4	Řízení času Schopnost řešit provozní problémy ve stanovených časových termínech, časová flexibilita.	zvolte položku *
		Poznámka: příp. vepište text
5	Komunikace s objednatelem Schopnost stručné, výstižné a pochopitelné komunikace vůči objednateli při řešení provozních událostí.	zvolte položku *
		Poznámka: příp. vepište text
6	Řešení krizových situací Schopnost aktivního a rychlého řešení krizových situací.	zvolte položku *
		Poznámka: příp. vepište text

* Odůvodnění odpovídá tabulce uvedené výše, příp. je objednatelem doplněno v poli pro poznámku.

6 Kontaktní údaje osoby odpovědné za vyplnění dotazníku spokojenosti

Vyhotovil: **doplňte jméno a příjmení odpovědné osoby**

Tel.: **doplňte tel. odpovědné osoby**

E-mail: **doplňte e-mail odpovědné osoby**