

## Výzva na predkladanie ponúk

pre zákazku s nízkou hodnotou podľa § 117 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“)

### 1. Verejný obstarávateľ

Úrad podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu

Štefánikova 15

811 05 Bratislava

IČO 50349287

Kontaktná osoba: Viera Hainzl

tel. č.: 02/2092 8244

e-mail: [viera.hainzl@vicepremier.gov.sk](mailto:viera.hainzl@vicepremier.gov.sk);

adresa hlavnej stránky verejného obstarávateľa /URL/: <https://www.vicepremier.gov.sk/>

### 2. Zatriedenie obstarávacieho subjektu podľa zákona:

Verejný obstarávateľ podľa § 7 ods. 1 písm. a) zákona o verejnom obstarávaní.

### 3. Názov zákazky podľa verejného obstarávateľa

*„Vypracovanie benchmarku životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií, používateľskej prívetivosti a zákazníckej skúsenosti“*

### 4. Druh zákazky (tovary/služby/stavebné práce)

Zákazka na poskytnutie služieb

### 5. Hlavné miesto dodania tovaru/poskytnutia služieb/uskutočnenia stavebných prác:

sídlo Úradu podpredsedu vlády SR pre investície a informatizáciu (ďalej len „UPPVII“), Štefánikova 15, 811 05 Bratislava.

### 6. Výsledok verejného obstarávania (typ zmluvy, trvanie zmluvy):

Uzatvorenie zmluvy o dielo a o poskytovaní služieb podľa ustanovenia § 536 a nasl. a § 269 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

Lehota na dodanie výstupov je do 3 mesiacov odo dňa účinnosti zmluvy. Poskytovanie konzultačných služieb súvisiacich s výstupmi bude prebiehať počas 3 mesiacov od odovzdania výstupov, najdlhšie však 6 mesiacov od účinnosti zmluvy.

### 7. Opis zákazky:

Verejný obstarávateľ požaduje zabezpečiť **Vypracovanie Benchmarku Životných situácií (ŽS)** ako podklad realizovaný v rámci Aktivity 2 s názvom *„Identifikácia príležitostí a plánovanie intervencií“* a v rámci nej v súlade s bodom *„A. Realizácia analýzy prioritných životných situácií“* projektu *„Zlepšenie digitálnych služieb vo verejnej správe prostredníctvom behaviorálnych inovácií.“*

Pri spracovaní sa nevyhnutne musí vychádzať zo skúseností získaných pri aplikácii behaviorálnych intervencií vo verejnej politike a štátnej správe.

Vysvetlivky:

Behaviorálnymi inováciami definovanými v tejto zákazke sa myslia také inovácie služieb verejnej správy, ktoré sú postavené na princípoch Behaviorálnych vied, tzn. vied zaoberajúcimi sa rozhodovaním človeka a aspektmi iracionálneho správania sa človeka v procese rozhodovania (pre projekt relevantné najmä rozhodovania sa v momente získavania informácií o službe, rozhodovaní sa o službe a realizácie služby verejnej správy). Jedná sa o teórie a experimenty, ktoré rozpracovali svetoví vedci a inštitúcie ako Richard Thaler americký ekonóm, profesor behaviorálnej ekonómie na Chicagskej univerzite, Cass Sunstein Profesor na Harvard Law School, Dan Ariely Profesor na Duke University, Daniel Kahneman izraelsko-americký psychológ, ktorý pôsobí ako profesor na Princetonskej univerzite a ďalej organizácia The Behavioural Insights Team UK, Joint Research centre EK a experimenty zaznamenané v ich publikáciách.

Verejný obstarávateľ požaduje zrealizovať:

**1) Vypracovanie Návrhu metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych inovácií (rozsah: 100 človekohodín)**

- metodika navrhne spôsob: merania úrovne orientácie, meranie „jasnosti a úplnosti návodov“, možnosti personalizácie služby, možnosti notifikácie služby, počet „zbytočných krokov“ a spôsob informovania o používaní služby (či sú zverejňované všetky potrebné informácie včas).
- Spracovanie výstupu je potrebné pripraviť vo forme dokumentu v rozsahu min. 30 normostrán.

**2) Vyhodnotenie existujúceho stavu životných situácií (rozsah: 400 človekohodín)**

- vyhodnotenie stavu elektronických služieb pre 25 prioritných životných situácií identifikovaných Akčným plánom Informatizácie verejnej správy verejne dostupným na webe (2017-2020) (strana 6): z pohľadu užívateľskej prívetivosti (UX), zákaznickej skúsenosti (CX) a behaviorálnych intervencií
- realizácia meraní existujúcich služieb v rámci Životných situácií v zmysle realizovaných a plánovaných projektov vrátane konfrontácie s Akčným plánom Informatizácie verejnej správy, s oddelením Programovej kancelárie UPPVII (otvorené reformné zámery, štúdie uskutočniteľnosti), s oddelením pre Monitoring národných projektov UPPVII a so zodpovednými projektovými manažérmi za realizáciu „quick-win“ projektov Životných situácií v danej oblasti
- Benchmark je požadované vyhotoviť spôsobom mapovania súčasného stavu uplatnenia elementov behaviorálnych inovácií v rámci Životných situácií. Elementami behaviorálnych inovácií sa myslia napríklad nasledovné:
  - „architektúry voľby pre digitálnu službu“ a návrh „architektúry voľby“;
  - kritérií úspešnosti elektronickej služby;
  - jednoduchosť textov a návrhy nových textov listov/mailov/SMS;
  - jednoduchosť služby a návrhy zjednodušenia služby (najmä lepšie UIX , zjednodušenie popisov a vysvetlení, uplatnenie jeden krát a dost’);
  - jednoduchosť formulárov a návrhy úpravy formulárov;
  - prehľadnosť a zrozumiteľnosť UX a návrhy na úpravy spôsobu zobrazenia na web stránke;
  - notifikácie a návrh doplnenia notifikačného systému a jeho formy pre občana/podnikateľa;
  - navigácie a návrhy navigácie pre občana/podnikateľa pre elektronickú službu (aby bolo jasné, aké kroky v životnej situácii je potrebné sledovať a prečo);
  - proaktívne elementy pre elektronickú službu a návrhy proaktívnych elementov;
  - personalizácia elektronickej služby a návrhy personalizácie;
  - sledovanie stavu vybavenia elektronickej služby a doplnenie sledovania stavu vybavenia;
  - experimentovanie formou A/B testovania a RCT testovania (Randomized controll trials);
  - meranie používania elektronickej služby a transparentné zverejňovanie počtu transakcií a zavedenie merania;
  - meranie spätnej väzby pre elektronickú službu (vrátane hodnotenia, možnosti komentovania) a zavedenie merania spätnej väzby;
  - zavedenie modelu kontinuálneho zlepšovania služieb do procesu prevádzky služby;
- Tam, kde je technické opatrenie potrebné, požaduje sa vypracovať aj návrh tohto nevyhnutného technického opatrenia pre realizáciu intervencie.
- Spracovanie výstupov je potrebné pripraviť do interaktívnej webovej prezentácie v rozsahu min. 100 normostrán

### 3) Návrh opatrení pre zlepšenie životných situácií z pohľadu behaviorálnych inovácií (rozsah: 100 človekohodín)

- návrh možných opatrení pre potreby zavádzania behaviorálnych inovácií a návrh možných behaviorálnych inovácií pre analyzované životné situácie a ich kategorizácia z pohľadu
  - systémovosti zmien:
    - systémové zmeny
    - rýchle úpravy („quick-wins“)
    - testovanie výrazných zmien (prostredníctvom „randomized control trials“)
  - spôsobu výkonu:
    - organizačné zmeny
    - zmeny procesov a politík
    - legislatívne zmeny
    - zmeny IT riešení a zmeny v informačných systémoch
    - prípadne iné relevantné podľa identifikovaných návrhov a ich charakteru
- pre jednotlivé intervencie je vhodné uviesť početnosti využívania danej služby a životnej situácie
- Spracovanie výstupov (meraní) je potrebné pripraviť prehľadne do interaktívnej webovej prezentácie, návrhy majú byť naviazané na realizovaný Benchmark tak, aby bolo jasné kam presne v rámci životnej situácie návrh patrí. Rozsah min. 50 normostrán

### 4) Dodatočné služby konzultácie po odovzdaní dokumentov z bodu 1, 2 a 3 (rozsah: 80 človekohodín)

Po odovzdaní dokumentov (najneskôr 3 mesiace od podpisu zmluvy) zástupcovia Kancelárie pre behaviorálne inovácie úradu budú dodané dokumenty analyzovať. V priebehu analýzy Dodávateľ poskytne úradu služby konzultácie a zapracovávanie navrhnutých požiadaviek Objednávateľa vo forme korektúr do dokumentov.

➤ Predpoklad rozsahu prác spolu : cca **680 človekohodín (t.j. 85 človekodní)**.

### 8. Spoločný slovník obstarávania:

CPV: **79419000-4** Hodnotiace konzultačné služby

### 9. Celkový rozsah predmetu zákazky:

#### Sumár aktivít a výstupov

- 1) Vypracovanie Návrhu metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych inovácií- rozsah cca 30 normostrán
- 2) Vyhodnotenie existujúceho stavu životných situácií – rozsah min. 100 normostrán
- 3) Návrh opatrení pre zlepšenie životných situácií z pohľadu behaviorálnych inovácií - rozsah min. 50 normostrán
- 4) Dodatočné konzultácie a zapracovania pripomienok

		rozsah časový		rozsah
		človekohodín	človekodní	normostrán
A)	<b>Vypracovanie Návrhu metodiky</b>	100	12,5	30
B)	<b>Vyhodnotenie existujúceho stavu životných situácií</b>	400	50	100
C)	<b>Návrh opatrení</b>	100	12,5	50
D)	<b>Dodatočné konzultácie</b>	80	10	
	<b>Spolu</b>	<b>680</b>	<b>85</b>	<b>180</b>

Celková predpokladaná časová náročnosť je **maximálne 680 človekohodín, čo predstavuje 85 človekodní** (8 človekohodín = 1 človekoden). Lehota na dodanie výstupov je do 3 mesiacov odo dňa účinnosti zmluvy. Poskytovanie konzultačných služieb súvisiacich s výstupmi bude prebiehať počas 3 mesiacov od odovzdania výstupov, najdlhšie však 6 mesiacov od účinnosti zmluvy.

#### **10. Predpokladaná hodnota zákazky v EUR bez DPH: 48 875,00 EUR**

Predpokladaná hodnota zákazky bola určená na základe prieskumu trhu a v súlade s ustanoveniami § 6 zákona o verejnom obstarávaní.

#### **11. Hlavné podmienky financovania a platobné dojednania:**

Na základe faktúry dodávateľa. Splatnosť faktúry do 30 dní od jej doručenia. Predmet zákazky bude spolufinancovaný z prostriedkov EŠIF, Operačný program Efektívna verejná správa. Projekt je vo fáze prípravy.

#### **12. Podmienky účasti:**

**12.1. Osobné postavenie** uchádzačov a záujemcov vrátane požiadaviek týkajúcich sa zápisu do profesijného alebo obchodného registra:

Uchádzač predloží výpis z obchodného registra, živnostenského registra, alebo registra neziskových organizácií.

Odôvodnenie požiadaviek viažucich sa k podmienke účasti osobného postavenia: Požiadavka vyplýva zo zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní (§ 32 ods. 2 písm. e) zákona), uchádzač predloží doklad o oprávnení poskytovať službu, ktorý zodpovedá predmetu zákazky.

#### **12.2. Technická alebo odborná spôsobilosť uchádzača:**

##### **Uchádzač predloží:**

- minimálne jednu praktickú skúsenosť s vypracovaním benchmarku služieb verejnej správy z pohľadu užívateľskej prívetivosti (UX), zákaznickej skúsenosti (CX), ktorá je obdobná predmetu zákazky v zmysle bodu č. 7 a č. 9 tejto výzvy,

Splnenie podmienky účasti sa preukáže zoznamom poskytnutých služieb za predchádzajúce tri roky od vyhlásenia verejného obstarávania s uvedením cien, lehôt dodania a odberateľov (vrátane kontaktnej osoby na odberateľ'a).

Odôvodnenie požiadaviek viažucich sa k podmienkam účasti: Požiadavka vyplýva zo zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní (§ 34 ods. 1 písm. a) zákona).

#### **13. Kritérium na vyhodnotenie ponúk:**

Najnižšia celková cena uvedená v EUR vrátane DPH. Súčasťou ponukovej ceny za poskytnutie služby musia byť všetky náklady, ktoré vzniknú uchádzačovi pri plnení predmetu zmluvy.

V prípade, že uchádzač nie je platiteľom DPH, uvedie verejnému obstarávateľovi túto skutočnosť.

#### **14. Miesto na predloženie ponúk:**

Ponuky sa predkladajú výlučne elektronicky na emailovú adresu:

[viera.hainzl@vicepremier.gov.sk](mailto:viera.hainzl@vicepremier.gov.sk); [magdalena.klucarova@vicepremier.gov.sk](mailto:magdalena.klucarova@vicepremier.gov.sk)

#### **15. Lehota na predkladanie ponúk uplynie dňa (dátum a čas):**

24.08.2018 do 16:00 hod.

#### **16. Ponuka musí obsahovať:**

1. Doklady a dokumenty, ktorými uchádzač preukáže splnenie podmienok účasti podľa bodu 12.
2. Doplnený a podpísaný Návrh na plnenie kritéria určeného verejným obstarávateľom na hodnotenie ponúk – podľa bodu č. 17.

Ak ponuka uchádzača nebude obsahovať všetky náležitosti podľa tejto výzvy, uchádzač bude požiadaný o vysvetlenie alebo doplnenie predložených dokladov. V prípade, že uchádzač ani v dodatočne určenej lehote nedoplní náležitosti ponuky, jeho ponuka bude vylúčená a ako úspešný bude vyhodnotený uchádzač, ktorý sa umiestnil ako 2. v poradí. Verejný obstarávateľ po vyhodnotení ponúk bezodkladne zašle informáciu o vyhodnotení ponúk všetkým uchádzačom. Verejný obstarávateľ bude úspešného uchádzača kontaktovať prostredníctvom elektronickej pošty ihneď po vyhodnotení.

#### 17. Návrh na plnenie kritéria určeného verejným obstarávateľom na hodnotenie ponúk

Názov		Maximálny rozsah (človehodín)	Maximálny rozsah (človeďní)	Časové rozpätie prípravy v spolupráci s UPPVII a odovzdania výstupov	Cena spolu bez DPH	Cena spolu s DPH
1)	Návrh metodiky pre benchmark životných situácií z pohľadu behaviorálnych intervencií	100	12,5	do 3 mesiacov od účinnosti zmluvy dodanie výstupov		
2)	Vyhodnotenie existujúceho stavu	400	50	do 3 mesiacov od účinnosti zmluvy dodanie výstupov,		
3)	Návrh opatrení pre zlepšenie životných	100	12,5	do 3 mesiacov od účinnosti zmluvy dodanie výstupov,		
4)	Dodatočné konzultácie a zapracovanie pripomienok	80	10	počas 3 mesiacov od odovzdania dokumentov definovaných v bodoch 1,2 a 3, najdlhšie však 6 mesiacov od účinnosti zmluvy		
<b>Spolu</b>		<b>680</b>	<b>85</b>			

**18. Jazyk, v ktorom možno predložiť ponuky**  
slovenský jazyk

**19. Zákazka sa týka projektu / programu financovaného z fondov EÚ**  
Áno