

Výzva na predkladanie ponúk

zákazka 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;

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

Vytvorenie ekosystému pre projekt „Zlepšenie digitálnych služieb vo verejnej správe prostredníctvom behaviorálnych inovácií“

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, Štefánikova 15, 811 05 Bratislava.

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

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

Výstupy/dielo je potrebné odovzdať verejnému obstarávateľovi najneskôr do 5 mesiacov odo dňa účinnosti zmluvy podľa priloženej tabuľky v bode č. 13 výzvy.

7. Opis zákazky:

Aby bolo možné zabezpečiť tvorbu prvej a základnej aktivity projektu „Zriadenie základného Ekosystému pre behaviorálne inovácie“ je potrebná externá odborná pomoc, zákazka zabezpečí tri zásadné výstupy z prvej z hlavných aktivít projektu, ktorou je Zriadenie ekosystému pre behaviorálne inovácie.

7.1 Pojmológia

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 konkrétne rozhodovania sa v momente získavania informácií o službe, rozhodovaní sa o službe a realizácie služby verejnej správy). Jedná sa o teórie, 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, David Halpern Chief Executive of the Behavioural Insights Team UK, Joint Research centre EK a ich publikácie napríklad odborná publikácia Behavioural Insights Applied to Policy - European Report 2016, Maya Shankar zakladateľka The Social and Behavioral sciences team White House USA (za vlády bývalého Amerického prezidenta) atď.

Intervenciami v rámci behaviorálnych inovácií sú napríklad:

- Úprava „architektúry voľby pre digitálnu službu“ a nastavenie „kritérií úspešnosti“ pre elektronickú službu;
- Úprava textov listov/mailov/SMS

- Úprava a zjednodušenie služby (najmä lepšie UX, zjednodušenie popisov a vysvetlení, uplatnenie jedenkrát a dost')
- Úpravy formulárov
- Úpravy spôsobu zobrazenia na web stránke
- Doplnenia notifikačného systému a jeho formy pre občana/podnikateľa
- návrh navigácie pre občana/podnikateľa
- Zavedenie proaktívnych elementov pre elektronickú službu;
- Zavedenie možností personalizácie pre elektronickú službu;
- Doplnenie interaktívnej navigácie pre elektronickú službu (aby bolo jasné, aké kroky v životnej situácii je potrebné sledovať a prečo);
- Doplnenie sledovania stavu vybavenia elektronickej služby
- Testovanie variantov služby cez A/B testovanie
- Meranie používania elektronickej služby a transparentné zverejňovanie počtu transakcií
- Meranie spätnej väzby pre elektronickú službu (vrátane hodnotenia, možnosti komentovania)

Pri spracovaní sa nevyhnutne musí vychádzať sa aj zo skúseností z dostupných materiálov The Behavioural Insights team (UK) a Joint research centre (EK) a do tej miery ako je to možné konzultácii s týmito a inými inštitúciami a skúseností v oblasti behaviorálnych inovácií iných krajín Európskej únie ako aj dostupných publikácií vyššie spomenutých svetových expertov pre Behaviorálne inovácie.

Linky na dokumenty:

The Behavioural Insights team (UK):

<http://www.behaviouralinsights.co.uk/publications/mindspace/>

<http://www.behaviouralinsights.co.uk/publications/east-four-simple-ways-to-apply-behavioural-insights/>

Joint research centre (EK):

<https://ec.europa.eu/jrc/en/publication/eur-scientific-and-technical-research-reports/behavioural-insights-applied-policy-european-report-2016>

7.2 Predmetom zákazky je:

A) Identifikácia vízie a konkrétnych cieľov v oblasti behaviorálnych inovácií pre oblasť digitálnych služieb verejnej správy SR

Tento odborný výstup bude obsahovať:

- Popísanie príležitostí a oblastí využitia behaviorálnych inovácií pre digitálne služby verejnej správy SR.
- Návrh cieľov v tejto oblasti, ktoré je možné dosiahnuť v rámci digitálnych služieb verejnej správy SR na základe relevantných informácií o stave existujúcich digitálnych služieb, prieskumov spokojnosti občanov a podnikateľov s digitálnymi službami štátu vrátane tvorby plánu ich realizácie.
- Analýzu a následný popis výstupov analýzy všetkých platných výnosov a štandardov súvisiacich so zavádzaním behaviorálnych inovácií pre digitálne služby verejnej správy SR, vrátane návrhu potrebných úprav tak, aby boli behaviorálne intervencie možné implementovať tzn. tak, aby boli vytvorené podmienky pre uplatňovanie intervencií (minimálne pre typy intervencií popísaných vyššie).

Predpoklad rozsahu prác: **280 človekohodín (35 človekodní).**

B) Vypracovanie Príručky pre zlepšenie elektronických služieb pomocou Behaviorálnych inovácií

Tento odborný výstup bude obsahovať:

- Vypracovanie princípov, postupov a procesov pre zlepšenie služieb pomocou behaviorálnych inovácií a má obsahovať požadované náležitosti:
 1. Postup pri zlepšovaní digitálnej služby prostredníctvom behaviorálnych inovácií:
 - analýzu príležitostí (hľadanie potenciálneho priestoru pre zapracovanie behaviorálnej intervencie),
 - nastavenie merateľných ukazovateľov aplikácie behaviorálnych intervencií

Ako správne nastaviť architektúru voľby:

- model kontinuálneho zlepšovania stavu tzn. aplikovanie neustáleho zlepšovania sa tzn. kontinuálneho aplikovania poučení z realizovaných intervencií do prípravy nových intervencií a celkového kontinuálneho zlepšovania služieb
- vypracovanie postupov pre meranie a hodnotenie efektivity jednotlivých intervencií, zber a vyhodnocovanie údajov o používaní služby a formulácia ponaučení z realizovaných intervencií a výsledkov meraní a hodnotení intervencie

Nastavenie základných postupov pre proaktívne náhodne kontrolované testovanie tzv. RCT - Randomized Control Trials vo verejnej správe SR, z pohľadu technických predpokladov pre realizáciu RCT testovania

2. Formulovanie požiadaviek na IT prostredie:

- Formulovanie požiadaviek pre potreby A/B testovania jednotlivých aktérov prevádzky IT riešení tzn. ktorá navrhuje spôsob A/B testovania pre digitálne služby verejnej správy.
- Definícia zoznamu nástrojov pre A/B testovanie, ktorý predstavuje zoznam nástrojov, ktoré majú inštitúcie verejnej správy dostupné, aby mohli vykonať a zorganizovať testovanie.
- Model požiadaviek pre testovanie vo vládnom cloude - zoznam funkčných a nefunkčných požiadaviek, ktoré je potrebné vo vládnom cloude realizovať, aby bolo pri A/B testovaní možné postupovať
- Návrh postupu zavedenia A/B testovania do praxe – popis aktivít, ktoré je potrebné na strane inštitúcie vykonať v oblasti úprav IT riešení a organizácie testovania, aby bolo možné v praxi A/B testovanie realizovať. Súčasťou postupu budú i odporúčania pre financovanie úprav. Predpokladáme, že pôjde o malé zmeny, ktoré bude možné realizovať buď v rámci podpory prevádzky IT systémov, alebo drobnými zmenovými konaniami. Všetky nové riešenia by už mali byť navrhnuté spôsobom, aby podporovali A/B testovanie.

Príručka musí zohľadňovať a apelovať na uplatňovanie etického kódexu.

Predpoklad rozsahu prác: **360 človekohodín (45 človekodní).**

C) Vypracovanie modelu požiadaviek v zmysle potrieb behaviorálnych inovácií na Ústredný portál verejnej správy (ÚPVS)

Keďže sa jedná o ústredný komunikačný nástroj pre digitálne služby vo vzťahu občan a štát. Model je potrebné vypracovať tak, aby sa komunikácia na tomto portáli s občanom riadila zásadami behaviorálnych inovácií prostredníctvom aplikácie behaviorálnych intervencií a tým sa dosiahli diametrálne iné výsledky v rozhodnutiach občanov plniť si svoje záväzky voči štátu a zároveň sa výrazne zvýšila spokojnosť a povedomie o službách štátu. Model má obsahovať aj pravidelné testovanie rôznych foriem komunikácie a aplikácie výsledkov testovania.

Predpoklad rozsahu prác: **120 človekohodín (15 človekodní).**

Sumár aktivít a výstupov

1. Identifikácia vízie a konkrétnych cieľov v oblasti behaviorálnych inovácií. Zaradenie do eGovernance modelu riadenia.
2. Príručka pre využívanie a implementáciu behaviorálnych inovácií.
3. Model požiadaviek pre behaviorálne inovácie na ÚPVS.

Celková časová náročnosť na **zmluvné obdobie je maximálne 760 človekohodín čo predstavuje 95 človekodní (8 človekohodín = 1 človekodeň)**. Výstupy/dielo je potrebné odovzdať verejnému obstarávateľovi najneskôr do 5 mesiacov odo dňa účinnosti zmluvy. Zákazku zabezpečí dodávateľ počas tohto obdobia tak, aby sumárne odpracoval maximálne 760 človekohodín .

8. Spoločný slovník obstarávania:

Hlavné CPV: „Usmerňovanie a poradenské služby“ 85312300-8

9. Celkový rozsah predmetu zákazky:

Celková časová náročnosť je maximálne 760 človekohodín za zmluvné obdobie odo dňa nadobudnutia účinnosti zmluvy. Minimálny rozsah normostrán pre jednotlivé výstupy je určený v bode 13. výzvy.

10. Predpokladaná hodnota zákazky v EUR bez DPH: 49 435,00 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 musí byť oprávnený poskytovať službu v oblasti predmetu zákazky. Pre účely splnenia predmetnej podmienky účasti osobného postavenia uchádzač nepredkladá doklad o oprávnení poskytovať službu (napríklad výpis z obchodného registra alebo živnostenského registra), uvedenú skutočnosť overí verejný obstarávateľ z informačného systému verejnej správy.

Uvedené platí pre hospodárske subjekty (uchádzačov) taxatívne vymenované v § 2 ods. 2 zákona č. 272/2015 Z. z. o registri právnických osôb, podnikateľov a orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov. V ostatných prípadoch je uchádzač naďalej povinný predložiť doklad preukazujúci splnenie podmienky účasti týkajúcej sa osobného postavenia (napríklad výpis z obchodného registra alebo živnostenského registra).

12.2. Technická alebo odborná spôsobilosť uchádzača:

a.) Uchádzač predloží dve praktické skúsenosti v oblasti manažmentu a rozvoja služieb voči koncovému spotrebiteľovi založený na dátach (tzv. „data based“ management) pokrývajúce návrh, tvorbu, realizáciu a vyhodnotenie intervencie vrátane metodologickej podpory. Požadovaná úroveň štandardov sa preukazuje zoznamom poskytnutých služieb za predchádzajúce tri roky od vyhlásenia verejného obstarávania s uvedením cien, lehôt dodania a odberateľov (vrátane kontaktnej osoby na odberateľa).

Uchádzač zároveň predloží minimálne dve praktické skúsenosti, v ktorých boli aplikované moderné poznatky behaviorálnych vied vo forme behaviorálnych inovácií pre rozvoj služieb koncového užívateľa v súlade s bodom 7.1 tejto výzvy. Požadovanú skúsenosť preukazuje zoznamom poskytnutých služieb v predmetnej oblasti za predchádzajúce tri roky od vyhlásenia verejného obstarávania s uvedením cien, lehôt dodania a odberateľov (vrátane kontaktnej osoby na odberateľa).

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

b.) Údaje o vzdelaní a odbornej praxi alebo o odbornej kvalifikácii osôb určených na plnenie zmluvy: Uchádzač uvedie v ponuke experta, zodpovedného za plnenie predmetu zákazky, ktorý musí spĺňať nasledovné požiadavky:

Min. 3 roky skúseností v nasledovnej oblasti:

- znalosti v oblasti behaviorálnych vied a psychológie rozhodovania podľa špecifikácie behaviorálnych vied v bode 7.1 tejto výzvy a zároveň

Min. 3 roky skúseností v min. 2 z nasledujúcich oblastí:

- zavádzanie inovácií reflektujúcich zákaznícke správanie v oblasti rozvoja služieb s cieľom zvýšenia predaja alebo využívania služieb a/alebo
- realizácie testovanií služieb alebo experimentov, „data based“ manažmentu služieb a/alebo
- tvorby metodík, analýz alebo návodov aplikácie navrhovaných zmien služieb do praxe

Pre splnenie podmienky účasti uchádzač predloží životopis experta so zoznamom relevantných projektov, ktorý bude obsahovať aj meno, priezvisko, funkciu, tel. číslo a emailovú adresu na kontaktnú osobu odberateľa služieb pre overenie údajov.

Odôvodnenie požiadaviek viazucich sa k podmienkam účasti: Požiadavka vyplýva z ustanovenia § 34 ods. 1 písm. g) zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní.

Verejný obstarávateľ si vyhradzuje právo na overenie informácií uvedených v životopise u experta. Z toho dôvodu, je expert povinný pri predkladaní životopisu spolu so zoznamom relevantných projektov uviesť meno a kontakt na vedúceho, resp. riadiaceho pracovníka, u ktorého je možné si praktické skúsenosti s plnením obdobného predmetu zákazky overiť. Expert uvedený v ponuke úspešného uchádzača sa musí podieľať na plnení predmetu zákazky. V prípade, že expert uvedený v ponuke uchádzača bude nahradený iným expertom, tento musí spĺňať rozsah požiadaviek minimálne v rovnakom rozsahu.

Uchádzač predloží doklady podľa tohto bodu výzvy.

Ak z predložených dokladov nemožno posúdiť ich platnosť alebo splnenie podmienky účasti, verejný obstarávateľ požiadava uchádzača o vysvetlenie alebo doplnenie predložených dokladov. Ak uchádzač nespĺní požiadavky podľa tohto bodu výzvy na predkladanie ponúk, ani po výzve na vysvetlenie alebo doplnenie chýbajúcich dokladov, bude z verejného obstarávania vylúčený a ako úspešný bude vyhodnotený uchádzač, ktorý sa umiestnil ako druhý v poradí.

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. Lehota na predkladanie ponúk uplynie dňa (dátum a čas): 19.10.2018, 10:00 hod.

15. Miesto na predloženie ponúk:

Ponuky sa predkladajú výlučne elektronicky na emailovú adresu:

viera.hainzl@vicepremier.gov.sk; magdalena.klucarova@vicepremier.gov.sk

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.

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 (človeko dní)	Orientačné časové rozpätie prípravy v spolupráci s ÚPPVÍI a dodania	Minimálny rozsah (počet normostrán)	Cena spolu bez DPH	Cena spolu s DPH	
A)	Identifikácia vízie a konkrétnych cieľov v oblasti behaviorálnych inovácií. Zaradenie do eGovernance modelu riadenia.	35	do 4 mesiacov od nadobudnutia účinnosti zmluvy	130	A.1+A.2+A.3	A.1+A.2+A.3
A.1	Popísanie príležitostí a oblastí využitia behaviorálnych inovácií pre elektronické služby verejnej správy	10	do 4 mesiacov od nadobudnutia účinnosti zmluvy	50		
A.2	Popis základných cieľov v tejto oblasti, ktoré je plánované a možné dosiahnuť v rámci verejnej správy SR už na vybraných konkrétnych prioritných službách	15	do 4 mesiacov od nadobudnutia účinnosti zmluvy	50		
A.3	Analýza a popis výstupov analýzy platných výnosov, štandardov a nariadení súvisiacich so zavádzaním behaviorálnych inovácií pre elektronické služby verejnej správy SR	10	do 5 mesiacov od nadobudnutia účinnosti zmluvy	30		
B)	Vypracovanie Príručky pre zlepšenie elektronických služieb pomocou behaviorálnej vedy v kontexte definovaného etického kódexu, čo predstavuje	45	do 4 mesiacov od nadobudnutia účinnosti zmluvy	250	B.1+B.2	B.1+B.2
B.1	Postup pri zlepšovaní digitálnej služby prostredníctvom behaviorálnych inovácií	30	do 4 mesiacov od nadobudnutia účinnosti zmluvy	200		
B.2	Formulovanie požiadaviek na IT prostredie pre potreby A/B testovania jednotlivých aktérov prevádzky IT riešení	15	do 4 mesiacov od nadobudnutia účinnosti zmluvy	50		
C)	Vypracovanie modelu požiadaviek v zmysle potrieb behaviorálnych inovácií na Ústredný portál verejnej správy (ÚPVS)	15	do 4 mesiacov od nadobudnutia účinnosti zmluvy	30		
Spolu		95				

18. Jazyk, v ktorom možno predložiť ponuky

Štátny jazyk, slovenský jazyk.

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

Áno

